

# Rapport avseende granskning av IT- avdelningens service och support.

Melleruds Kommun

Oktober 2013

# Innehåll

Sammanfattning.....	1
Inledning.....	2
Rutinbeskrivning .....	3
Granskningsresultat .....	5

# Sammanfattning

Kommunens IT-avdelning är organiserad inom den administrativa enheten under Kommunstyrelsen och utgör där en av två avdelningar.

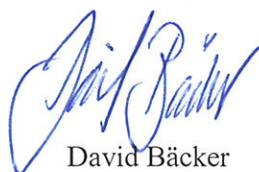
IT-avdelningen sköter driften av kommunens datanät och växel, samt ger tekniskt stöd till systemansvariga inom administration och utbildning.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Mellerud kommun har Deloitte granskat IT-avdelningens service och support.

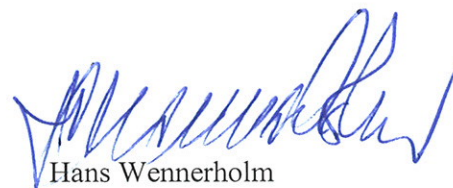
Efter genomförd granskning rekommenderar vi kommunen att:

- ✓ Se över och uppdatera policydokument och riktlinjer på IT-området
- ✓ Tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag och ansvar och överväga att göra IT-avdelningen till en egen resultatenhet
- ✓ Ta fram serviceavtal mellan IT-avdelningen och kommunens olika verksamheter avseende service och support
- ✓ Se över utbildningsbehovet bland kommunens personal och utforma en IT-utbildning utefter detta.

Karlstad den 25 oktober 2013



David Bäcker  
Certifierad kommunal revisor



Hans Wennerholm  
Certifierad kommunal revisor

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Kommunens IT-avdelning är organiserad inom den administrativa enheten under Kommunstyrelsen och utgör där en av två avdelningar.

IT-avdelningen sköter driften av kommunens datanät och växel, samt ger tekniskt stöd till systemansvariga inom administration och utbildning.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Mellerud kommun har Deloitte granskat IT-avdelningens service och support.

## 1.2 Syfte, revisionsfråga

Projektet syftar till att granska IT-avdelningens service- och supportfunktion. Detta bl. a genom att dokumentation i form av avtal mellan IT-avdelningen och förvaltningarna gås igenom. Intervjuer sker med användare och personal från IT-avdelningen.

## 1.3 Avgränsning

Granskningsuppdraget är avgränsat till supportfunktionen inom IT. Andra väsentliga områden såsom IT-säkerhet med risk- och sårbarhetsanalyser, avbrottsplaner etc. omfattas inte i denna granskning.

Granskningen utgår i huvudsak från IT-avdelningen vid den administrativa avdelningen inom kommunstyrelsekontoret. Granskningen är avgränsad till den tekniska support som utförs av IT-avdelningen. För att undersöka hur servicen upplevs av de olika verksamheterna har stickprovsvisa urval skett bland tjänstemän på olika befattningar bland kommunens verksamheter.

## 1.4 Revisionskriterier och metod

De bedömningsgrunder som bildat underlag för våra analyser, slutsatser och bedömningar har i första hand varit det material som vi erhållit från kommunen samt de svar vi erhållit från våra intervjuer. Intervjuer har skett med berörd personal såsom IT-chef samt stickprovsvist utvalda anställda bland kommunens olika verksamheter.

Rapporten är faktakontrollerad av de inom kommunen som lämnat uppgifter till rapporten.

## 2. Rutinbeskrivning

### 2.1 IT-avdelningens organisation

Kommunens IT-avdelning är organiserad under kommunstyrelsens administrativa enhet. IT-avdelningen består av fem medarbetare. IT-avdelningens medarbetare har olika roller inom exempelvis service, drift- och webbtjänst. En av dem sitter alltid i supporten och ansvaret för denna uppgift roterar mellan IT-avdelningens medarbetare. Kommunens IT-chefstjänst uppgår till ca 50 %. Resterande 50 % arbetar IT-chefen som ansvarig för arbetsmarknadsenheten.

IT-avdelningen utgör inte en egen resultatavdelning. Några målformuleringar för IT-verksamheten har inte tagits fram. Framtagande av kontrollaktiviteter inom ramen för kommunens arbete med intern kontroll har nyligen påbörjats.

IT-avdelningens verksamhet är konstruerad efter att vara ett verksamhetsstöd. Några serviceavtal med verksamheterna för exempelvis support förekommer inte. Sådana avtal skulle kunna klargöra ansvar och klargöra eventuella oklarheter om vad som förväntas när det gäller servicegrad och servicens omfattning. Det har konstaterats att förväntningarna kan se lite olika ut bland kommunens olika verksamheter.

För supporten finns ett ärendehanteringssystem och inom IT-avdelningen har ett arbete påbörjats om att upprätta processbeskrivningar.

I kommunen finns ett IT-råd med representanter från kommunens olika verksamheter vars syfte bl. a. är att hantera utvecklingsfrågor på IT-området. Representanterna i IT-rådet är på olika sätt kopplade till verksamhetsutvecklingen inom sina respektive områden.

I samband med att nuvarande IT-chef tillträdde sin tjänst har ett arbete genomförts i syfte att rationalisera servermiljön. Detta i syfte att rationalisera själva strukturen och samtidigt sänka kostnaderna för hårdvara.

Det pågår ett samarbete mellan Dalslandskommunerna om ett gemensamt nätverk för att få redundans i nätet. Kommunerna samarbetar om gemensamma system för såväl ekonomi- som personalsystem. Ett samarbete sker även avseende tekniska lösningar i nätet.



## 2.2 Policydokument

### 2.2.1 IT-strategi

Det finns en gemensam IT-strategi för Dalslandskommunerna daterat 2004-08-20. Syftet med dokumentet är att på en övergripande nivå lägga fast hur det gemensamma IT-stödet ska byggas upp, underhållas och förnyas. Detta gäller såväl formerna för samverkan som applikationer, tekniska plattformar och organisation av IT-verksamheten.

IT-verksamheten styrs av ett antal gemensamma dokument som IT-policy, IT-strategi, informationssäkerhetspolicy etc. Varaktigheten i dessa dokument anges också. Där kan nämnas att IT-policy och IT-strategi har en varaktighet på 5 respektive 3-5 år. IT-strategin redogör för olika målsättningar inför 2007 och är således inte aktuellt.

Dokumenterna redogör för viktiga områden som organisation och ansvar. Områden som bassupport och applikationssupport behandlas också i dokumentet. Den lokala supportfunktionen ansvarar för support till medarbetarna på basfunktioner såsom skrivare, filåtkomst, inloggning m.m. samt generella applikationer som mailsystem och ordbehandling.

Ett eget område berör kompetens. Alla medarbetare behöver en grundkompetens inom IT och många behöver specialistkompetens på verksamhetsspecifika applikationer.

För Melleruds kommun finns även internetstrategi och riktlinjer för användning av internet. Båda dokumenten är daterade 2001.

### 2.2.2 IT-policy med strategier

Dokumentet är gemensamt för Dalslandskommunerna och gäller för perioden 2009-2013. Även detta dokument behandlar organisation och ansvar. Ett annat område är kompetens där det framgår att upprätta och bibehålla kompetensen hos medarbetarna är väsentligt för att få god kvalitet vid användande av IT-stödet.

### 2.2.3 Kommentarer

De policydokument som finns håller enligt kommunens IT-chef långt ifrån måttet. Samtliga medarbetare har heller inte tillgång till dokumenten via exempelvis intranätet. Vi ser ett stort behov av att samtliga dokument ses över och uppdateras samt att de aktiviteter som föreslås i dokumenten, exempelvis utbildningsinsatser, genomförs. Det finns inte något uppdrag att se över och uppdatera dokumenten.

## 3. Granskningsresultat

### 3.1 Supportfunktionen

Det finns, som tidigare nämnts, inga serviceavtal mellan IT-avdelningen och de olika verksamheterna. Historiskt sett har verksamheterna köpt in programvaror och haft många egna IT-lösningar.

IT-supporten går som regel till så att användaren ringer eller mailar in ett ärende. Infrastrukturen för IT i kommunen är enligt IT-chefen inte bra. Detta innebär att möjligheterna att nå IT-supporten kan se olika ut beroende på verksamhet och var den finns in kommunen. Belastningen på IT-supporten har sjunkit över tid. En av anledningarna är att systemen att upptäcka och förebygga fel har förfinats. Dock finns fler ärenden än det finns kapacitet. Långdragna ärenden riskerar att försvinna i systemet. IT-chefen tar själv fram statistik i form av volymrapporter över antalet supportärenden. Statistiken är fördelad på förvaltning, kommunala bolag etc.

IT-supporten har öppet vardagar mellan kl. 07.30 och 16.30. Här har funnits önskemål från vissa verksamheter med support dygnet runt. Detta är dock förknippat med ökade kostnader och är ytterst en resursfråga som ska vägas mot nyttan. Det finns ingen tidsgräns för hur lång tid ett supportärende får ta. De vanligaste supportärendena ("first line support") tar oftast mellan 5-10 minuter och övriga ärenden ("second line support") kan ta längre tid. En prioriteringslista upprättas efter hur akut ett supportärende bedöms vara. Det finns en risk att vissa ärenden blir liggande en längre tid. Det finns, enligt IT-chefen, alldeles för många egenkonstruerade lösningar som bidrar till att komplexiteten i vissa ärenden ökar. Det sker mätningar av supportärenden en gång per vecka i ett ärendehanteringssystem. Där går också att få ut information om vilken typ av ärenden som supporten avser.

Supporten avser hårdvara och nätverk. Det handlar om teknisk support och inte användarsupport. Programvarorna omfattas inte alls av IT-avdelningens supportansvar. Det finns särskilt ansvariga personer för olika programvaror. Supporten är avgränsad till Microsoft-miljöer för PC (Windows). Det finns i dagsläget inte resurser till att supporta även Apple-produkter, men önskemål/krav finns från vissa verksamheter att detta ska erbjudas. Det är framförallt inom den pedagogiska verksamheten som Apple-produkter används.

Det har historiskt förekommit att verksamheter köpt in hårdvara, exempelvis datorer och skrivare, utan att ha använt sig av gällande ramavtal eller konsulterat IT-avdelningen. Det går teoretiskt fortfarande att koppla in en extern skrivare, men de kan inte anslutas till nätverket.

Några serviceavtal mellan verksamheterna och IT-avdelningen förekommer inte och verksamheterna betalar heller inte något för supporttjänsterna. IT-avdelningen är inte en egen resultatenheter, utan IT-chefens budgetansvar är enbart lönerna för den personal som arbetar vid IT-avdelningen.



## 3.2 Utbildning

IT-avdelningen är inte engagerad i utbildning. Fokus har helt riktats mot att få basen i verksamheten att fungera. Det är systemansvarigas ansvar att tillse att utbildning sker i programmen. Det finns heller ingen obligatorisk IT-utbildning för nyanställda. Dock finns riktlinjer för användning av e-post och internet.

IT-chefens bedömning är att den generella IT-kompetensen är mycket låg. En av följderna av detta är, enligt IT-chefen att IT inte används som resurs till verksamheterna i den utsträckning som det skulle kunna göras.

IT-chefen har identifierat ett stort utbildningsbehov och en bättre IT-utbildning av kommunens personal är nödvändig.

## 3.3 Brukarnas perspektiv

Vi har varit i kontakt med några av kommunens anställda och diskuterat frågorna ur såväl enskilt användarperspektiv som ur ett samordnande perspektiv. Av svaren kan konstateras att det inte råder full samstämmighet om hur supportfunktionen fungerar. IT-supportens tillgänglighet anses av vissa vara acceptabel och inga problem med långa väntetider. Supporten fungerar oftast bäst då man ringer den. Med felanmälan via webben kan det ta något längre tid. Vissa saker som administration av nya lösenord skulle kunna ske på ett smidigare sätt genom att dela ut befogenheter längre ut i organisationen. Användarna får hjälp med de problem som anmäls och det är tydligt vad som kan förväntas av IT-supporten, men där råder även motsatta åsikter. Det anses att en tydlighet behövs för verksamheterna att förhålla sig till över vad som kan förväntas. Någon anser att det bara är KS som är beredd att satsa ytterligare medel för att förbättra IT-servicen. Vissa upplever att det tagit lång tid att få problem åtgärdade och nya produkter installerade. I vissa fall saknas initiativet till att driva igenom förändringar eller driftsätta nya lösningar. Verksamheterna har i något fall fått driva igenom det på egen hand.

Inom framförallt de pedagogiska verksamheterna används Apple-produkter i stor omfattning med supportavtal med externa aktörer som ligger utanför kommunens IT-avdelnings ansvar. Det finns inom dessa verksamheter en önskan om att den support kommunens IT-avdelning tillhandahåller även skall innefatta Apple-produkter. Den IT-utrustning som får inhandlas enligt centrala specifikationer anses av vissa verksamheter för kostsam och avancerad i förhållande till behovet. De skulle helt enkelt vilja handla in billigare utrustning och att IT-miljön istället anpassas efter detta behov än tvärtom. Samtidigt anses supporten av de administrativa systemen fungera mycket bra.

IT-utvecklingen anses vara en prioriteringsfråga för såväl respektive förvaltning som kommunen i stort. Investeringar i IT ställs mot andra viktiga investeringar i verksamheterna.

I den mån kritik har framförts avser denna i första hand formerna kring hur IT-supporten och IT-miljön är organiserad. IT-avdelningens personal anses göra så gott de kan utifrån de förutsättningar de har.



### 3.4 Kommentarer

Efter genomförd granskning kan vi konstatera att det är ett antal områden inom IT som är i behov av fortsatt utveckling. Policydokument såsom IT-strategi, IT-policy, riktlinjer för internetanvändandet är i stort behov av att uppdateras. Vi har också konstaterat att det inte förekommer några serviceavtal eller liknande mellan IT-avdelningen och de olika verksamheterna. Ett serviceavtal tydliggör såväl förväntningar som krav och leder till att de förväntningar och krav som verksamheterna har på service och support kan ställas utifrån definierade kriterier. Uppdatering av policydokument och framtagande av serviceavtal exempel på uppdrag som kan åvila IT-avdelningen först efter att de fått uppdraget. Detta initiativ måste således komma högre upp i kommunens organisation. Det handlar även om att konkretisera och tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag i stort. Det förekommer att vissa supportärenden som tilldelats lägre prioritet blir liggande utan att de åtgärdas, vilket beror på att IT-avdelningen inte hinner med. Frågan om tilldelade resurser blir också lättare att utreda om IT-avdelningen görs till en egen resultatenhet.

Kommunens IT-chef vill dock poängtera att kommunens arbete med IT-utvecklingen inte stått stilla och att saker faktiskt hänt och händer. Ett tydligt exempel på detta är den förbättrade strukturen på kommunens servrar.

Någon obligatorisk IT-utbildning förekommer inte. För att förebygga uppkomsten av fel är det av stor vikt att säkerställa att samtlig personal håller en viss kunskapsnivå. Detta kan exempelvis ske genom att samtliga nyanställda erhåller IT-utbildning och att IT-kunskaperna hos befintlig personal uppdateras någon gång per år.

Efter genomförd granskning rekommenderar vi kommunen att:

- ✓ Se över och uppdatera policydokument och riktlinjer på IT-området
- ✓ Tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag och ansvar och överväga att göra IT-avdelningen till en egen resultatenhet
- ✓ Ta fram serviceavtal mellan IT-avdelningen och kommunens olika verksamheter avseende service och support
- ✓ Se över utbildningsbehovet bland kommunens personal och utforma en IT-utbildning utefter detta.