



Tanums kommun

IT-bokslut

gällande
år 2005

ver 1.0
(webbversionen)

2006-04-06

Innehållsförteckning

1. SAMMANFATTNING	3
2. TANUMS KOMMUNS IT-VERKSAMHET	4
3. IT-INFRASTRUKTUR	4
4. IT-SÄKERHET	5
5. SAMVERKAN MED ANDRA KOMMUNER	7
6. UTVECKLING	7
7. KOSTNADER FÖR IT-VERKSAMHETEN	8
8. NYCKELTAL	9

BILAGA 1

IT-Q, sammanfattande omdöme om IT-verksamheten

1. Sammanfattning

Under 2005 driftsattes ett verksamhetsnät för datakommunikation i hela Tanums kommun. Drygt trettio verksamheter kopplades upp mot kommunhuset.

Under året fortsatte införandet av PA- och Omsorgssystem. Klienter utplacerades och nya användare introducerades i användning av IT. Vid årets slut fanns alla anställda med nätet och hade behörighet i IT-system.

En lång rad insatser genomfördes under 2005 för att förbättra användarvänlighet, driftsäkerhet och datasäkerhet.

Inga problem med uppstod virusspridning i nätverken under 2005. Dock hittades virus på enskilda datorer.

Kommunen deltog i en användarenkät, IT-kvalitet 2005.

År 2005 arbetade 7 personer heltid med IT-verksamhet inom IT-enhetens ansvarsområde.

Nyckeltal

Nyckeltal / år	2005	2004	2003	2002
IT-kostnad / Total omslutning (%)	1,8	1,8	1,8	2,0
Kommunikationskostnad / Totala IT-kostnader (%)	4,0	5,4	5,2	5,4
IT-kostnad / Antal nätansluten PC (tkr)	12,3	13,5	15,8	20,0
IT-kostnad / Kommuninnevånare (kr/inv)	837	845	830	880
IT-investeringar / Totala investeringar (%)	4,1	2,9	3,5	6,1
Antalet anst som når Intranätet och har e-postadress / Antalet anst (%)	100	80	61	56
IT-användare i administrativa nätet / nätkopplad PC	2,5	1,9	1,2	1,1
Antal PC / IT-tekniker	122	110	98	78
Antal elever i grundskola / PC	4,8	5,1	5,4	5,3
Antal elever i gymnasium och komvux / PC	1,5	2,0	3,4	-

2. Tanums kommuns IT-verksamhet

2.1 Organisation

IT-enheten är underställd kommunens ekonomikontor, som i sin tur är en del av kommunledningsenheten.

IT-enheten fungerar som en serviceenhet för IT-relaterade frågor för samtliga kommunens verksamheter.

IT-enheten ansvarar för upphandling, drift och underhåll av klientdatorer med operativsystem, nätverk, kommunikation samt erverdrift.

För varje verksamhetssystem finns en systemägande förvaltning. Det är förvaltningarna som fattar beslut om upphandling och införande av nya verksamhetssystem. Vid införandet av ett nytt verksamhetssystem upprättar systemägande förvaltning en budget, som innefattar samtliga kostnader för systemet. Systemägande förvaltning tar initiativ till och finansierar uppgraderingar av befintliga system.

IT-enheten driver verksamhetssystemens serverdel på ”entreprenad” för systemägande förvaltning. IT-enheten ger också systemägande förvaltning stöd vid upphandling och drift.

Ett viktigt samarbetsområde mellan verksamheter och IT-enhet är frågeställningar som rör IT-säkerhet.

Frågor kring datautbyte mellan applikationer tar alltmer av IT-enhetens resurser.

2.2 Bemanning av IT-enhet

IT-enheten består av två delar. En del, som svarar för IT-verksamheten inom kommunens administrativa verksamhet, samt en del, som svarar för IT-verksamheten i kommunens skolor. IT-enhetens verksamhet för den administrativa verksamheten finansieras inom kommunstyrelsens budget. Skolans IT-verksamhet finansieras inom Barn- och Utbildningsnämndens budget.

Kommunens IT-chef fungerar som arbetsledare även för skolans IT-tekniker.

IT-enhetens bemanning under 2005 förändrades inte jämfört med tidigare år. Inom kommunens IT-verksamhet fanns 7 anställda, 4 ansvariga för administrativa nätet, två för skolnätet. Samt en IT-chef.

3. IT-infrastruktur

3.1 Beskrivning av kommunens nätverk och intern kommunikation

I samband med att kommunen upphandlade publikt bredband upphandlades också ett verksamhetsnät för kommunen. Nätet omfattar de verksamhetsställen i kommunen som ej nås av den egna fibersträckningen mellan Kommunhuset och Futura. Totalt anslöts drygt trettio noder i verksamhetsnätet. De första delarna av verksamhetsnätet driftsattes i december 2004. Under första halvåret 2005 driftsattes resterande noder. Leverantören hade tekniska problem med att få nätet att fungera. Helt stabila var samtliga noder först i april/maj.

I samband med etablering av ett verksamhetsnät gjordes ombyggnader i fastighetsnäten i flera verksamheter.

3.2 Extern kommunikation

För extern kommunikation mot Internet har kommunen en 2 Mbit/s-förbindelser via Leissner Data AB. Under år förbereddes, tillsammans med de fyra andra kommunerna i

norra Bohuslän, en upphandling av en förbindelse med högre bandbredd. Den nya förbindelsen med bandbredd på 10 Mb/s driftsätts under Q1 2006.

3.3 Beskrivning av operativsystem

Tanums kommun har som standard för klientoperativ, serveroperativ och nätverksprogram Microsofts program. I december 2005 tecknade kommunen ett avtal med Microsoft som ger kommunen rätt att lägga senaste version av Windows och Office på samtliga klienter i administrativa delen av nätverket (inkluderar omsorgens verksamhetsställen). Äldre hårdvara kommer i vissa fall att sätta begränsningar på programversion.

På serverarna körs genomgående Windows 2000 alternativt 2003.

Under år 2005 ersattes ett antal äldre klienter med nya, tunna där så är möjligt. Alla nya klienter kör Windows XP-varianter, som ger med tillförlitligare drift och som ger en högre säkerhet.

Ekonomisystemet körs på en IBM AS/400. Enstaka servrar körs dessutom LINUX-/UNIX-baserade system.

3.4 Beskrivning av hårdvaran

I administrationens nätverk körs knappt ett femtiotal servrar. I skolmiljön finns cirka tio servrar.

Många klienter har under året ersatts med nya eller genomgått åtgärder som ger ökad prestanda, huvudsakligen minnesutökning. För att på ett kostnadseffektivt sätt ge användarna klienter med prestanda som motsvarar kraven från programmen genomförs regelbundet även omdisponering av klienter. ("sk byteskedjor")

3.5 Användare

Antalet användare har fortsatt att öka under år 2005, främst som följd av att fler verksamheter ansluts till det PA-systemet samt fortsatt införandet av Omsorgssystemet. Vid årsskiftet 2005/2006 bedöms endast någon enstaka anställd vara utan rättigheter att logga in i nätet.

3.6 Verksamhetsprogram

Kommunen använder en lång rad applikationer för att driva den mångskiftande verksamheten. IT-enheten underhåller en uppdaterad version av systemförteckning.

Under 2005 har ett nytt GIS-system (Geosecma) driftsatts. Dessutom har upphandling av handläggarsystem/diariesystem för Miljö- och Byggavdelningarna genomförts. Driftstart av detta system kommer att ske våren 2006.

Regelbundet sker uppdateringar av redan installerad programvara.

4. IT-säkerhet

I "Riktlinjer för IT-säkerhet i Tanums kommun" redovisas målen för arbetet med IT-säkerhet:

4.1 Teknik för IT-säkerhet

Under 2005 har upphandling och driftsättning av ny version av antivirusprogrammet F-Secure genomförts.

Sommaren 2005 driftsattes en ny UPS för serverrummet i Kommunhuset.

Under 2005 har ett driftsäkrare system för automatiserad hantering felrättningar på klienter införts (WSUS).

4.2 Datasäkerhet/Intern kontroll

I verksamheternas årliga internkontrollprogram ingår IT-relaterade kontrollåtgärder. IT-enheten biträder förvaltningarna vid detta arbete. Under 2005 var IT-enhetens huvudinriktning mot PA-systemet.

4.3 Driftsäkerhet/Avbrott

Datorsystem kräver underhåll. För underhåll behöver systemen tas ner. Alla större program innehåller fel (buggar) som kan störa driften. Servrar och nätverkskomponenter innehåller delar som är mer eller mindre felbenägna och som kan förorsaka driftstörningar.

Planerade avbrott för underhåll

Underhållsarbeten har påverkat tillgängligheten i datanätverket eller tillgång till enstaka servrar. Sådana planerade arbeten har till stor del utförts under "icke arbetstid" för att användarna skall påverkas minimalt.

Oplanerade avbrott

Under 2005 har den inledande driften av verksamhetsnät påverkat tillgängligheten på vissa verksamhetsställen negativt. Men från och med maj 2005 har tillgängligheten i verksamhetsnätet varit god.

Den nyinstallerade UPS:en stängde av sig själv vid flera tillfällen. Detta förorsade totalstopp för all IT-verksamhet som var beroende av att serverrummet var igång. Efter felsökning kunde konstateras att det fanns ett fel i UPS:en. De felaktiga komponenterna byttes ut av leverantören. Under ca två veckor kördes servrarna i serverrummet helt utan skyddande UPS, lyckligtvis utan negativa konsekvenser för användare, utrustning eller data.

Åtgärder för att förhindra driftstörningar

Användarna av ett IT-system, som det som drivs i Tanums kommun, är beroende av att ha hög tillgänglighet till resurser i nätverket. Så långt möjligt försöker IT-enheten vid införande av nya program eller komponenter i nätverket analysera risken för störningar.

I en liten kommun som Tanum kan inte alla system dubbleras för att öka redundansen och därmed tillgängligheten. I stället åstadkoms en rimlig säkerhet för tillgänglighet dels genom serviceavtal med definierade åtgärdstider dels ett litet lager av komponenter som antas vara felbenägna.

Virus

Virusshotet är ständigt aktuellt. Driftsäkerheten i olika delar av virusskyddet måste vara hög för att ge ett gott skydd. Snabbt uppdaterade virussignaturfiler efter spridning av ett nytt virus samt att programmet går "rent" på servrar och klienter är viktigt.

Inga problem med uppstod virusspridning i nätverken under 2005. Dock hittades virus på enskilda datorer.

Under 2005 har upphandling av antivirusprogrammet F-Secure genomförts och driftsättning av den nya versionen var helt genomförd innan vi gick in i år 2006..

Spam

Spam är e-post som skickas i marknadsföringssyfte till mottagare, som inte har bett att få e-breven. En mycket stor andel av e-posttrafiken består av spam. I studier har nämnts att mer än 70 % av e-posten är spam. Ur säkerhetssynpunkt är spam en källa oro då nya virus, som antivirusprogrammen ännu känner igen, kan "slinka" in bland spambreven och vid rensning kan användaren av misstag öppna det smittade brevet och därmed starta en intern spridning av det nya viruset.

Filtret fångar inte all spam, men hindrar endast någon bråkdel av en promille av den legitima e-posten. IT-enheten bedömer att filtret uppfyller de legala krav som gäller för en kommuns e-posthantering.

Under 2005 har filtrets effektivitet minskat. Mängden spam som når användarna har successivt ökat. En uppgradering av spamfiltret, till en mer effektiv version, är planerad till första halvåret 2006.

5. Samverkan med andra kommuner

Tanums IT-enhet samarbetar med grannarna och andra kommuners IT-verksamheter för bl a utbyte av erfarenheter och gemensamma upphandlingar.

Tanums kommun deltar i samarbetet inom KommITs, sammanslutningen för de små och medelstora kommunernas IT-enheter.

6. Utveckling

6.1 Aktiviteter och projekt under året

De mest omfattande aktiviteterna IT-enheten genomfört under 2005, vid sidan av de normala support-, drift- och underhållsverksamheter, framgår ovan. Den stora förändringen är att under våren 2005 anslöts de yttre kommunala verksamheterna till kommunhuset via ett kommunalt verksamhetsnät.

6.2 Användarenkäten IT-kvalitet 2005

En enkät riktad till samtliga IT-användare genomfördes hösten 2005. Enkäten besvarades i Tanums kommun av 120 användare, vilket är betydligt färre än året innan då enkäten besvarades av 165 personer. Minskningen beror på avsiktligt minskad marknadsföring.

Enkätresultaten för Tanums kommun ansluter i stort till referensgrupperna:, lika stora kommunerna i hela riket, alla kommuner i hela riket som deltog i enkäten.

Förändringarna för Tanums kommun sett över tiden är inte enkla att uttolka, möjligen kan de bero på att olika typer av användare gjort enkäten se olika åren.

En fråga i enkäten gäller användarnas på sammanfattande bedömning av IT-verksamheten i den egna kommunen. Även här ansluter svaren från Tanum till det som redovisas för andra grupper, se Bilaga 1.

Enkäten är ett bra verktyg för att hitta delar av IT-användningen där t.o.m. enkla åtgärder skulle kunna förbättra såväl effektivitet, som arbetsmiljön för de anställda. Inte minst de svarandes möjligheter att kommentera sina svar ger uppslag till åtgärder för att förbättra IT-verksamheten.

En viss trötthet att besvara enkäten har konstaterats. Därför gör vi ett uppehåll med att delta under minst ett år.

6.3 Utsikter för de närmsta åren/strategi

Större projekt inom IT-enheten

Under 2006 avses att, med konsultstöd, genomföra ett projekt, som på sikt skall ge användare tillgång till system från fjärrarbetsplats. Kommunikationen sker lämpligen över Internet för att ge tillräcklig bandbredd. Accessen förutsätter säker autentierning, VPN och kontroll av klientens säkerhetsnivå. Enligt tidigare planer skulle detta projekt ha startats under 2005, men det merarbete som uppstod p.g.a. verksamhetsnätets bristfälliga funktion gjorde att projektstarten senarelades.

Ett projekt för att samla alla användare i en katalog med all kringinformation, en sk metakatalog, kommer att inledas under 2006. Arbetet kommer att ske parallellt med Regionens införande av katalogtjänst. Arbetet kommer att bli omfattande och inbegripa hela organisationen. På sikt ger en metakatalog möjligheter att automatisera och förenkla driften, exempelvis ger katalogen goda förutsättningar för sk ”Single Sign-on”.

En lösning för rationell logghantering införs.

7. Kostnader för IT-verksamheten

Driftbokförda kostnader					
IT-kostnader exklusive IT-enheten	2 005	2 004	2 003	2 002	2 001
Slag	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad
IT	0	0	34 679	135 000	162 000
Databehandling	788 263	594 973	498 331	901 000	855 000
Datakom utrustning	1 383 015	937 927	812 464	245 000	413 000
Datakommunikation	171 940	420 242	305 208	338 000	419 000
Datamaterial	216 226	126 834	157 395	94 000	155 000
Datatillbehör	135 630	83 609	162 594	220 000	198 000
Uppgradering Datorer	0	0	62 583	99 000	30 000
Personalkostnad vhssystem support	419 368	407 153	395 294	383 781	336 777
Personalkostnad vhssystem utveckling	722 533	701 488	681 057	661 220	120 211
Programvara	75 822	79 886	194 812	223 000	173 000
Personal IT skolan inkl omkostnader	896 036	869 938	844 600	820 000	456 000
Datakonsulter	179 803	544 076	159 428	412 000	640 000
Summa	4 988 636	4 766 127	4 308 445	4 532 001	3 957 988
IT-avdelningen					
	2 005	2 004	2 003	2 002	2 001
Slag	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad
Intäkter	-1 392 506	-1 264 548	-1 289 673	-1 050 000	-492 000
Personalkostnad support	3 772 410	3 659 769	1 334 606	1 233 014	1 183 693
Personalkostnad utveckling			922 938	852 682	818 575
Konsultkostnad			76 814	220 000	588 000
Internhyra			61 260	70 000	71 000
It-utrustning			1 174 125	1 200 000	362 000
Tele/Datakommunikation			241 135	259 000	184 000
Resor/Rep/info			45 687	43 000	30 000
Kapitalkostnader	191 888	259 719	232 097	387 000	976 000
Summa	2 571 792	2 654 940	2 798 989	3 214 696	3 721 268
Kapitalkostnader IT					
	2 005	2 004	2 003	2 002	2 001
Förvaltning	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad	Årskostnad
Kommunadministration	844 112	1 088 001	1 215 700	823 000	1 560 000
KFN	18 000	0	0	0	61 000
BUN	385 000	649 723	691 100	792 000	1 113 000
ON	216 000	61 575	132 600	312 000	291 000
Interndebitering IT -avdelning	1 226 154	1 194 685	1 064 102	1 050 000	492 000
Summa	2 689 266	2 993 984	3 103 502	2 977 000	3 517 000
Totalt	10 249 694	10 415 051	10 210 936	10 723 697	11 196 256

Sammanställningen för år 2005 är rensad från kostnader för kommunal egeninsats för att få lyfta statliga bidrag för publik bredbandsutbyggnad.

Efter överenskommelse med kommunerna, som ingår i benchmarkingsarbetet, är sammanställningen för 2005 rensad för kostnader för flerfunktionsskrivare.

Personalkostnader

För 2005 har det inte gjorts någon speciell enkät vad gäller systemansvarigas nerlagda tid på IT-verksamheten. 2005 års uppskattning har använts, men uppräknats med de ökade lönekostnaderna mellan de aktuella åren.

8. Nyckeltal

9.1 Grunddata

Grunddata	2005	2004	2003	2002
Kommunens totala omslutning (bruttokostnader) (tkr)	581 917	579 810	560 831	534 900
Totala IT-kostnader	10 250	10 415	10 211	10 723
Kommunikationskostnader	415	570	526	583
Totala investeringar	25 222	35 031	35 014	47 144
IT-investeringar	1 039	1 009	1 226	2 898
Antal kommuninvånare	12 252	12 317	12 288	12 210
Totalt antal anställda	1 085	1 089	1 097	1 077
IT-användare adm.nätet	696	543	331	266
Antal anställda som når Intranätet och har e-postadress	1 114	874	664	599
Antal elever grundskola	1 499	1 554	1 664	1583
Antal elever gymnasiet	124	110	92	-
Antalet elever komvux	249	254	414	583
Antalet elever användarkonto	1 651	1 366	712	
IT-tekniker	7	7	7	7,25
Antal PC, grundskola	310	302	306	296
Antal PC, gymnasiet	-	-	-	-
Antal PC, komvux	-	-	-	68
Antal PC, gymnasiet + komvux	250	186	148	68
Nätkopplade PC i administrativa nätet	276	285	267	232
Icke nätkopplade PC:ar	15	8		
Nätkopplade PC	836	773	647	537
Antal PC	851	781	586	566

9.2 Nyckeltal

Kommunerna i norra Bohuslän har valt att beskriva kommunernas IT-verksamhet med nedanstående nyckeltal.

Nyckeltal / år	2005	2004	2003	2002
IT-kostnad / Total omslutning (%)	1,8	1,8	1,8	2,0
Kommunikationskostnad / Totala IT-kostnader (%)	4,0	5,4	5,2	5,4
IT-kostnad / Antal nätansluten PC (tkr)	12,3	13,5	15,8	20,0
IT-kostnad / Kommuninnevånare (kr/inv)	837	845	830	880
IT-investeringar / Totala investeringar (%)	4,1	2,9	3,5	6,1
Antalet anst som når Intranätet och har e-postadress / Antalet anst (%)	100	80	61	56
IT-användare i administrativa nätet / nätkopplad PC	2,5	1,9	1,2	1,1
Antal PC / IT-tekniker	122	110	98	78
Antal elever i grundskola / PC	4,8	5,1	5,4	5,3
Antal elever i gymnasium och komvux / PC	1,5	2,0	3,4	-

Flera av de viktiga nyckeltalen pekar i rätt riktning. Trots att antalet klienter ökar ökar inte kostnaderna i motsvarande grad.

Skälet till att antalet IT-användare i administrativa nätet per dator ökar är att många nya användare inom vården delar på dator. Datorn används av merparten användare i dessa grupper huvudsakligen för källrapportering i PA-systemet och eventuell användning av schemalägningsprogrammet TimeCare.

IT-Q Sammanfattande omdöme om IT-verksamheten

Denna enkät har belyst IT-kvalitet ur många olika perspektiv. Vår målsättning har varit en generell genomlysning av begreppet, och att få en uppfattning om hur IT-kvalitet uppfattas i vår organisation.

Så här mot slutet vill vi be dig göra en totalbedömning, en sorts sammanfattande betygsättning, av hur **DU** upplever kvaliteten i den IT-verksamhet och de IT-system som har till uppgift att stödja och underlätta ditt arbete - vad nu ditt eget mått på kvalitet än är.

IT-kvalitet i vår organisation sammanfattas bäst med omdömet...

- Mycket dålig kvalitet
- Ganska dålig kvalitet
- Godtagbar/acceptabel kvalitet
- Ganska god kvalitet
- Mycket god kvalitet

