

Årsrapport IKT 2020 Grimstad kommune – IKT Agder samarbeidet

Organisering av digitaliseringsarbeidet i IKT Agder samarbeidet

IKT Agder Interkommunale selskap (IKS) eies av kommunene, Grimstad, Arendal, Froland, Tvedestrand, Åmli, Risør, Vennesla, Gjerstad, Vegårshei, samt Agder Fylkeskommune.

Representantskapet er selskapets øverste organ og Grimstad kommune utøver, sammen med øvrige eiere i samarbeidet, sin myndighet i selskapet gjennom dette forumet. Representantskapets medlemmer er rådmenn/kommunedirektører i de 10 eierkommunene.

Målbildet for IKT samarbeidet tilsier at IKT Agder skal:

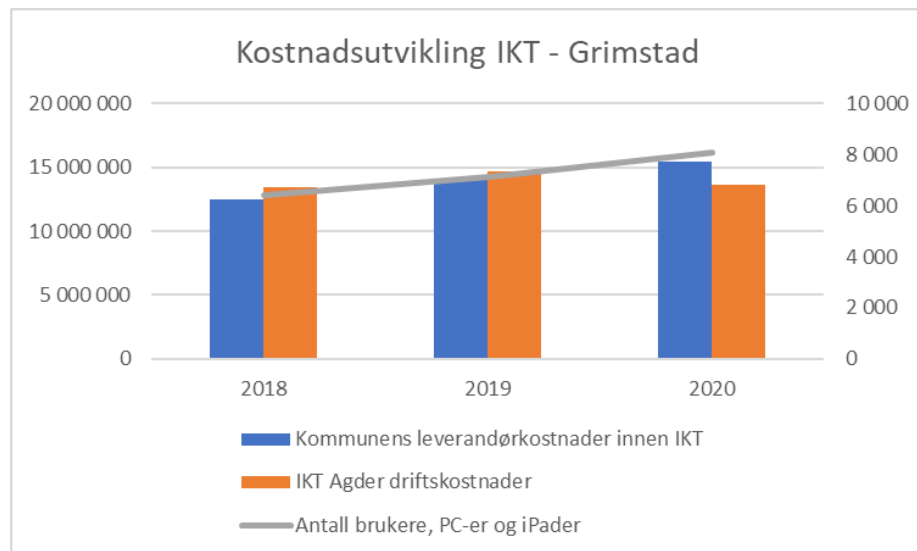
- ivareta eierkommunenes oppgaver knyttet til IKT-drift, service, informasjonssikkerhet og utvikling av IKT og tilstøtende tjenestoområder. Selskapet skal både implementere og forvalte kostnadseffektive løsninger og tjenester.
- legge til rette for en utstrakt samordning og kontinuerlig, planmessig og omfattende digitalisering, og være et felles instrument for samarbeidets kommuner.
- gi kommunene i samarbeidet økt styringskraft og gjennomføringsevne til gevinstrealisering gjennom digitalisering og videreutvikling basert på vedtatte strategier.
- være eierkommunenes IKT avdeling og strategiske rådgiver innenfor digitalisering. Dette innebærer å være en sentral driver innen nasjonale feltkomponenter, samt være oppdatert på hva leverandørmarkedet har å tilby.

Økonomi

Ved å være organisert som et Interkommunalt selskap (IKS) fordeles kostnadene i selskapet i henhold til en felles pris- og produktmodell. Enhetsprisene er like for alle eiere og kostnadsnivået avhenger blant annet av antall brukerkontoer, PC-er/nettbrett, eksterne avtaler og timeforbruk på prosjekter. Et eventuelt mindreforbruk i selskapet medfører tilbakebetaling til eierne og i 2020 er det tilbakeført totalt 6,5 millioner kroner til de 10 eierne. Grimstad kommune fikk her tilbakebetalt 1,1 million kroner.

Tabellen og grafen under viser kostnadsutviklingen for Grimstad kommune i perioden 2018 til 2020:

Grimstad kommune	2018	2019	2020
Kommunens leverandørkostnader innen IKT	12 500 000	14 000 000	15 400 000
IKT Agder driftskostnader	13 400 000	14 700 000	13 600 000
Antall brukere, PC-er og iPader	6 400	7 123	8 068



Som grafen over viser er IKT Agders driftskostnader i 2020 (oransje søyle) på omtrent samme nivå som 2018. Dette til tross for en økning i antall enheter i nettet og nye tjenester.

Økningen i Grimstad kommune sine leverandørkostnader i 2020 (blå søyle) skyldes:

- Leie av flere PCer og iPader til ansatte og elever
- Økt antall Microsoft-lisenser
- Nye fellesavtaler (eks. PPT, matmerking, avvik og kvalitetssystem, mm)
- Linjekostnader (eks. til VA anlegg)
- SMS-varsling til innbyggere
- Porto- og printkostnader for utfakturering av kommunale avgifter. Denne kostnaden økte markert ved overgang til månedlig fakturering.

Kostnadssammenligninger med andre tilsvarende selskaper viser at IKT Agder leverer både i forhold til pris og kvalitet på tjenestene. Kostnaden som eierkommunene betaler har riktignok økt noe, men dette skyldes først og fremst at kommunene velger å ta ut et stadig større volum både av eksisterende og nye tjenester og produkter fremfor å produsere dette selv.

IKT Agder ivaretar et felles systemansvar for ERP og sak/arkiv-systemene slik at kommunene slipper å ha egne ansatte på dette området. I tillegg er både prosjektledelse og andre kjøps- og etableringskostnader relatert til de store fellesprosjektene som er gjennomført i samarbeidet inkludert i driftskostnadene til IKT Agder.

IKT samarbeidet gir stordriftsfordeler ved at en del av kostnadsbasen er faste kostnader som fordeles på flere eiere. I tillegg er det ofte slik at større miljø tiltrekker kompetanse, og et samarbeid kan ofte ta større risiko enn det en enkelt kommune kan alene. I perioden 2018-2020 har antall brukere i IKT Agder-samarbeidet økt med ca. 15.000.

Prosjekter i 2020

Følgende prosjekter er ferdigstilt i IKT Agder samarbeidet i 2020:

Kvalitets og avvikssystem (QM+)

Hovedgevinstene her er å legge til rette for at kommunene oppfyller lov- og forskriftspålagte krav til avviksbehandling, samt å tilrettelegge for kvalitetsforbedring i tjenesteproduksjonen. Dette systemet erstatter et system Grimstad tidligere har hatt egen avtale på.

Booking system (BookUp)

Hovedgevinstene her er relatert til at ansatte bruker mindre tid på å administrere utleie av kommunale bygg, rom og haller. I tillegg har systemet en betalingsløsning som muliggjør forhåndsbetaling av leie.

BraArkiv i sky

Hovedgevinstene her er relatert til enklere drift og reduksjon av driftskostnader ved å flytte løsningen til sky. I tillegg skal ny løsning forbedre datakvaliteten i koblingen mellom Sak-Arkiv og braArkiv.

Barnehageadministrativt system (Vigilo)

Hovedgevinsten her er å redusere driftskostnader, tidsbruk og bedre brukeropplevelsen for kommuneansatte og foreldre relatert til søknadsprosessen i barnehage. For Grimstad kommune innebærer dette en forventet fremtidig årlig innsparing av driftskostnader på 127 000 kr.

Prosjekter pågått i 2020 som videreføres i 2021:

Det er 9 prosjekter som har pågått i 2020 og som videreføres i 2021. Disse er: Nytt fagsystem PP-tjenesten, Nytt ressursstyringssystem for personalplanlegging, Pilot eByggesak, etablering av Teknisk Nett, nytt telefonisystem/samhandlingssystem, DigiHelse med digital kommunikasjonsløsning i hjemmebaserte tjenester, nytt kjøkkensystem med matmerking og oppskrifter, selvbetjeningsløsning for Eiendomsdokumenter og Gebyr- og forsystem.

Driftssituasjonen 2020

Brukerhenvendelser

I 2020 har IKT Agder håndtert ca. 30.000 henvendelser hvorav 4019 henvendelser er registrert fra Grimstad kommune. Henvendelsene gjelder bla. innmelding av feil, forespørsler og behov for brukerstøtte.

Forvaltning av fagsystemer

Forvaltningen har i 2020 gjennomført en rekke aktiviteter i de fire sektorene:

Innen **administrative systemer** er det innført en modul for digital ansettelse og lønnsforhandlinger, samt felles skjemaløsning for webpublisering. Det er videre påbegynt et arbeid med elektronisk innsyn (elInnsyn) og kobling mellom HR portalen og sak-arkivsystemet (Public 360) som muliggjør automatisk arkivering.

I **helse og velferd** er det innført digital søknad om økonomisk sosialhjelp (Digisos) og samhandlingsarkiv med SvarUT. Modulen eRom er innført i Gericca, samt at det er gjort en felleanskaffelse av smittesporingsløsning i samarbeidet.

For **oppvekstsektoren** er avtaler og betingelser harmonisert for Visma Flyt skole. Det er anskaffet en meldings- og kommunikasjons-app for foresatte og skoleansatte «Min Skole Pluss», samt innført Visma Flyt timeplan og vikarhåndtering. Barnehagesystemet Vigilo er nå overtatt av forvaltningen.

I sektoren **samfunn og infrastruktur** er det anskaffet rammeavtale for informasjonsskjermer, etablert heldigitalt bookingsystem for kommunale rom- og haller, samt

anskaffet rammeavtale for nytt felles gebyr- og forsystem.

Informasjonssikkerhet og personvern

Ansatte, innbyggere og samfunnet generelt stiller strenge krav til at offentlig sektor beskytter informasjon og IKT-systemer. Politiets sikkerhetstjeneste (PST) og Nasjonal Sikkerhetsmyndighet (NSM) fremhever i sine årlige rapporter at stadig mer av trusselaktiviteten rettet mot grunnleggende nasjonale interesser foregår i det digitale rom. Det observeres også mer målrettet aktivitet mot personer som har beslutningsmyndighet, tilgang til spesielt sensitiv/virksomhetskritisk informasjon og tilgang til viktig infrastruktur og IKT-systemer.

Grimstad kommune har igjennom IKT Agder høy oppmerksomhet på arbeidet med cybersikkerhet, informasjonssikkerhet, personvern og beredskap, og utøver kontinuerlige forbedringer for å beskytte informasjonsverdiene i takt med at digitaliseringen øker. Helhetlig sikkerhet blir ivarettatt gjennom ulike sikkerhetsbarrierer av både menneskelig, teknisk og organisatorisk art. IKT Agder har interne ressurser med nødvendig kompetanse på de nevnte områdene, og det benyttes i stor grad ny teknologi med automatiserte løsninger for rask respons og proaktivitet. Gjennom avansert sikkerhetsovervåking er IKT Agder i stand til å oppdage og respondere på unormale hendelser i datanettverket.

Som en del av det preventive sikkerhetsarbeidet blir det regelmessig gjennomført inntrengingstester i informasjonssystemene for å verifisere at sikkerhetsbarrierer fungerer etter hensikten. IKT Agder har kontinuerlig søkelys på arbeid med forbedringsprosesser, slik at cybersikkerhet, informasjonssikkerhet, personvern og beredskap blir en integrert del av virksomhetsprosessene.

Det gjennomføres risikovurderinger for å kartlegge og beskytte verdier, i tillegg til personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) for å ivareta personvern. Sikkerhetskultur er et fokusområde og alle ansatte mottar opplæring i sikker digital adferd.

I 2020 har IKT Agder blant annet innført ny løsning for endepunktsikkerhet med maskinlæring og overvåking 24/7, med ekstra sikring for ledere og ansatte med økonomiansvar. I tillegg har IKT Agder utvidet overvåkingen som brukes på administrative systemer for å få enda bedre logging og sporbarhet.

Annet

Covid-19-pandemien har vært både krevende og utfordrende for selskapet. Arbeidsstrukturer, leveranser, modeller og prioriteringer har endret seg i løpet av året. Utvidet behov for hjemmekontor, fjernundervisning, utvidet brukerstøtte og nettverksstøtte er bare noen av utfordringene selskapet har håndtert.

For eierkommunene har IKT Agder-samarbeidet også vist sin verdi ved at kommunene gjennom selskapet har gitt hverandre fagstøtte, felles prioriteringer som eks. koronatesting, vaksineprogram, o.l. Pandemien har også gitt noen positive erfaringer og muligheter som selskapet tar med seg inn i fremtiden. Blant annet har teknologisk moderne løsninger og standardisering av klient og applikasjoner vært en suksess, og medvirket til at IKT Agder har levert gode og stabile tjenester til tross for de utfordringer pandemien har gitt selskapet.