

Gemensamma servicenämnden  
Ulrika LindquistTill Gemensamma servicenämndens ledamöter  
Till ersättare för kändedom**Gemensamma servicenämnden****Tid:** Måndag 8 februari 2021, kl. 08:30**Plats:** Netpublicator

<b>Ärenden</b>	<b>Dnr</b>
1 Val av justerande	2
2 Anmälan av extra ärenden	3
3 Budget 2022	4 - 14
4 Uppdrag om att ta fram en digitaliseringsstrategi	15 - 16
5 Utvärdering av verksamheten - IT-center 2020	17 - 24
6 Revidering av samarbetsavtal för den gemensamma servicenämnden	25 - 40
7 Revidering av uppgifter för samordningsgrupp, digitaliseringsråd och IT-chef	41 - 45
8 Rapport från verksamheten	46
9 Konsekvenser av Identitetsplattform	47 - 48
10 Samarbeten - Dalagemensamma och nationella 2021	49 - 124
11 Nästa sammanträde/sammanträdesplan	125

Leif Pettersson  
ordförandeUlrika Lindquist  
nämndsekreterare

Val av justerande

## Anmälan av extra ärenden

## Budget 2022

### Förvaltningens förslag till beslut

Den gemensamma servicenämnden beslutar att:

- Godkänna förslag om ny fördelningsnyckel enligt Bilaga 1
- Godkänna förslag om Budget 2022 enligt Bilaga 2
- Bifalla förslag om investeringsmedel enligt Bilaga 3, för vidare hantering i kommunövergripande budgetprocess

### Beskrivning av ärendet

Ärendet beskriver förslag till budget för 2022 inklusive behov av investeringsmedel för kommande fyra år.

Efter gemensamma servicenämndens första verksamhetsår har dessutom visat behov av förändringar och förtydliganden uppstått kring IT-centers finansieringsmodell.

Fördelningsnyckeln har visat sig slå orättvist hårt mot vissa verksamheter, dessutom finns en otydlig valbara och obligatoriska kostnader i IT-centers finansieringsmodell.

Ärendet har delats upp i tre beslutspunkter. Ändring av fördelningsnyckel, budget 2022 samt investeringsmedel för 2022-2025

### Ekonomiska konsekvenser

En ökning av kostnader för 2022 med 481 856 kr

Förändringen av fördelningsnyckeln medför att VBU får en markant lägre andel och därigenom att övriga enheter får en större fördelningsandel under 2022 jämfört med 2021.

Anna Källsved  
IT-chef

**Bilagor**

Bilaga1. Förslag till förändring av fördelningsnyckel

Bilaga2. Förslag till Budget - Medlemsbidrag 2022

Bilaga3. Förslag till investeringsprojekt

**Beslut skickas till**

Samverkande kommuner för kännedom och publicering

IT-chef för kännedom

Akten

## Förslag till förändring av fördelningsnyckel

I framtagnandet av 2022 års fördelningsnyckel har respektive enhet inkommit med uppdaterade siffror över antalet användare. Vissa synpunkter har även framförts kring fördelningsnyckeln, vilka ha medfört detta förslag på förändring.

Förslaget innebär en relativt stor förändring beräkningen av antalet användare för VBU. 2021 räknades vuxenelever som användare men till 2022 har det reviderats då vuxelever har egna datorer och nyttjar inte IT-miljön i nämnvärd omfattning.

Korrigeringen av vuxelever har ändrat fördelningen markant vilket generellt har medfört att övriga enheter får en större fördelningsandel under 2022 jämfört med 2021. Fördelningsnyckeln blir dock mer rättvis eftersom vuxelever inte nämnvärt använder sig av IT-centers tjänster och IT-plattform.

Därför föreslås att fördelningsnyckel för 2020 beslutas enligt tabellen på nästa sida

Fördelningsnyckel 2022, jämf 2021						
Verksamhet	Förd.nyckel 2021		Förd.nyckel 2022		Skillnad 2021-2022	
	Användare	% fördel	Användare	% fördel	Ändring användare	Ändring i % enheter
<b>Ludvika</b>						
KS LKA	127	1,86%	133	2,30%	6,00	0,44%
SBF LKA	140	2,05%	147	2,54%	7,00	0,49%
SOU LKA	1955	28,60%	1964	33,92%	9,00	5,32%
VOO LKA	919	13,45%	956	16,51%	37,00	3,07%
<b>Totalt Ludvika</b>	<b>3141</b>	<b>45,95%</b>	<b>3200</b>	<b>55,27%</b>	<b>59,00</b>	<b>9,31%</b>
<b>Smedjebacken</b>						
KS SMB	37	0,54%	28	0,48%	-9,00	-0,06%
SBF SMB	98	1,43%	90	1,55%	-8,00	0,12%
FUN SMB	723	10,58%	727	12,56%	4,00	1,98%
VOO SMB	301	4,40%	294	5,08%	-7,00	0,67%
SEAB	39	0,57%	36	0,62%	-3,00	0,05%
Bärkehus	60	0,88%	61	1,05%	1,00	0,18%
<b>Totalt Smedjebacken</b>	<b>1258</b>	<b>18,41%</b>	<b>1236</b>	<b>21,35%</b>	<b>-22,00</b>	<b>2,94%</b>
<b>Bolagen</b>						
VBU	2216	32,42%	1137	19,64%	-1079,00	-12,78%
WBAB	74	1,08%	74	1,28%	0,00	0,20%
LKFAB och LudvikaHem	146	2,14%	143	2,47%	-3,00	0,33%
	2436	35,64%	1354	23,39%	-1082,00	-12,25%
<b>Totalt:</b>	<b>6835</b>	<b>100,00%</b>	<b>5790</b>	<b>100,00%</b>	<b>-1045</b>	<b>0,00%</b>

Anna Källsved  
IT-chef

## Förslag till Medlemsbidrag 2022

Inför 2022 finns behov att förstärkning behöver göras inom arkitektområdet. Utan arkitektur kommer vi fortsätta leva i den typ av IT-infrastruktur som vi har idag, vilken är byggd i olika silos och utan en sammanvävd bild av det totala verksamhetsbehovet. Utbildningsinsatser pågår för att kunna allokera denna resurs bland befintlig personal, men dennes behöver ersättas i sin ordinarie roll.

Det finns även ett behov av fler chefer i organisationen. I nuvarande roll för IT-chefen pendla mellan operativt och strategiskt vilket skapar utmaningar både för IT-center och verksamheten.

Ett nytt ärendehanteringssystem kommer att upphandlas under 2021 vilket kommer att skapa extra kostnader i implementering under 2022

Vissa effektiviseringar har kunnat ske vilket gör att vi kan minska resurserna inom nätverk och administration

Följande förändringar har utifrån detta gjorts från och med 2021:

- Generell prisökning med 2% (+ 334 154)
- IT-arkitekt: 1 IT arkitekt kommer att tillträda. IT-arkitekt kommer att allokeras bland befintlig personal. (+ 980 000)
- Serverplattform: Personalminskning med 50% (-285 000)
- Klientplattform: Personalminskning med 50% (-285 000)
- Nätverk: Personalminskning med 1 tekniker i och med effektivisering av flöden (-570 000)
- Administration: Pensionsavgång, effektivisering av flöden (-570 000)
- Kundenservicesystem: nytt ärendesystem (+201 251)
- Ledningsstöd: 2 nya chefer (+1 500 000, minskning av konsultstöd 400 000)



Föreslaget medlemsbidrag för 2022 är 17 041 856 kr, vilket kan jämföras med medlemsbidraget 2021 som var på 16 560 000,00 kr, avvikelsen mellan åren är - 481 855,72 kr. Tabellen nedan ger en översikt av totalt medlemsbidraget 2022.

<b>Medlemsbidrag - Servicenämnden</b>				
<b>Detaljerad kostnadsbeskrivning</b>	<b>Driftbudget</b>	<b>Antal personer</b>	<b>Personalkostnader</b>	<b>Summa kategori</b>
<b>Teknikplattformar</b>				
IT-arkitekt	300 000 kr		680 000 kr	980 000 kr
Integrationsplattform	175 308 kr	0,50	285 000 kr	460 308 kr
E-tjänsteplattform	605 000 kr	1,25	712 500 kr	1 317 500 kr
Serverplattform		0,50	285 000 kr	285 000 kr
Klientplattform	1 169 308 kr	0,50	285 000 kr	1 454 308 kr
IAM (Identitet och accessmanagement)	1 889 862 kr	2,50	1 425 000 kr	3 314 862 kr
Nätverk		3,00	1 710 000 kr	1 710 000 kr
<b>OH (Ledning, hyra, administration)</b>				
Hyra Ludvika	1 040 000 kr			1 040 000 kr
Hyra Smedjebacken	77 000 kr			77 000 kr
Administration		1,00	570 000 kr	570 000 kr
Ledning		1,00	1 400 000 kr	1 100 000 kr
Bilar	54 000 kr			54 000 kr
Kundservicesystem	570 000 kr	0,50	285 000 kr	855 000 kr
Enhetschefer			1 200 000 kr	1 500 000 kr
Städ, sopor, elektronikskrot etc	190 000 kr		- kr	190 000 kr
<b>IT-säkerhet</b>				
IT-säkerhetsamordnare		1,00	680 000 kr	680 000 kr
Budget IT-säkerhet	1 119 724 kr			1 119 724 kr
Tekniker för IT-säkerhet		-	- kr	- kr
<b>Summa årskostnad</b>	<b>7 190 202 kr</b>	<b>11,8</b>	<b>8 837 500 kr</b>	<b>16 707 702 kr</b>
Beslutat medlemsbidrag 2021 16 560 000,00 kr			Uppräkning 2%	<b>334 154 kr</b>
			Summa	<b>17 041 856 kr</b>
			Avvikelse	<b>- 481 855,72 kr</b>

**Medlemsbidrag 2022- tidigare medlemsbidraget utökas med övriga fasta kostnader som inte är påverkbara.**

Från 2022 föreslår IT-center att föreslaget medlemsbidrag på 17 041 856 kr slås samman med andra fasta kostnader. Exempel på övriga fasta kostnader är:

- Nätverk SMB/LK
- Objektsansvariga
- Historiska skulder SMB/LK
- Stadsnät (SMB)
- Licenser OU/Admin (SMB)
- Växel

Tabell nedan visar förslag på medlemsbidrag 2022 för respektive kommun/bolag:

<b>Smedjebacken kommun inkl. bolag</b>			
Detaljerad kostnadsbeskrivning	Driftbudget	Personal - Tjänster	Kostnad
Nätverk	1 100 000 kr		1 122 000 kr
Objektsansvarig/Strategiskt IT-stöd		1,60	1 136 000 kr
Stadsnät	733 000 kr		146 600 kr
Licenser OU/Admin	2 358 021 kr		2 358 021 kr
Summa årskostnad Smedjebacken			4 762 621 kr
Medlemsbidrag Servicenämnden			3 636 067 kr
<b>Totalt medlemsbidrag Smedjebacken</b>			<b>8 398 688 kr</b>
<b>Ludvika kommun</b>			
Detaljerad kostnadsbeskrivning	Driftbudget	Personal - Tjänster	Kostnad
Nätverk	2 131 570 kr		2 131 570 kr
Objektsansvarig/Strategiskt IT-stöd		1,15	816 500 kr
Historiska skulder LKA	1 450 000 kr		1 450 000 kr
Växel			2 192 599 kr
Summa årskostnad Ludvika			6 590 669 kr
Medlemsbidrag Servicenämnden			9 413 765 kr
<b>Totalt medlemsbidrag Ludvika</b>			<b>16 004 434 kr</b>
<b>LKFAB/LudvikaHem</b>			
Detaljerad kostnadsbeskrivning	Driftbudget	Personal - Tjänster	Kostnad
Nätverk	153 636 kr		153 636 kr
Objektsansvarig/Strategiskt IT-stöd		0,40	284 000 kr
Växel			158 035 kr
Summa årskostnad Ludvika			595 671 kr
Medlemsbidrag Servicenämnden			420 678 kr
<b>Totalt medlemsbidrag LKFAB/LudvikaHem</b>			<b>1 016 349 kr</b>

<b>VBU</b>	Driftbudget	Personal - Tjänster	Kostnad
Detaljerad kostnadsbeskrivning			
Nätverk	235 289 kr		235 289 kr
Objektsansvarig/Strategiskt IT-stöd		0,20	142 000 kr
Växel			242 026 kr
Summa årskostnad Ludvika			619 315 kr
Medlemsbidrag Servicenämnden			3 350 712 kr
<b>Totalt medlemsbidrag VBU</b>			<b>3 970 027 kr</b>
<b>WBAB</b>	Driftbudget	Personal - Tjänster	Kostnad
Detaljerad kostnadsbeskrivning			
Nätverk	79 504 kr		79 504 kr
Objektsansvarig/Strategiskt IT-stöd		0,20	142 000 kr
Växel		-	81 780 kr
Summa årskostnad Ludvika			303 285 kr
Medlemsbidrag Servicenämnden			220 635 kr
<b>Totalt medlemsbidrag WBAB</b>			<b>523 920 kr</b>

[Namn - kontrasignering]

[Titel - kontrasignering]

## Investeringsprojekt

Digitalisering inom offentlig sektor är en utmaning i och med vitt skilda behov samt en hög teknisk skuld i form av många gamla system. Forskning visar behovet av en ekonomisk långsiktighet för att uppnå resultat:

[Artikel och forskningsrapport](#)

För att lösa utmaningarna inom IT-området i Ludvika och Smedjebacken föreslås 2 typer av investeringsprojekt de kommande åren. (Exklusive de nätverksprojekt som finns för Ludvika kommun)

### Investeringsprojekt 1 - IT-infrastruktur - Basfunktionalitet

2020 års kartläggningar har visat behov av upprustning av kommunernas IT-infrastruktur. Flera områden är eftersatta vilket får till följd att basfunktionerna inte lever upp till de behov som verksamheterna har. Instabiliteten skapar avbrott och fördröjningar för IT-plattformarnas användare. Nuvarande IT-infrastruktur kan dessutom inte leva upp till behoven kring automation och effektivisering

Kommunerna har två olika IT-miljöer och för att få bäst effekt av den gemensamma servicenämndens verksamhetsområde behövs ett arbete för att konsolidera dessa miljöer. Med en gemensam basplattform kan vi samordna tekniska lösningar på ett kostnadseffektivt sätt, vi kan även utöka samarbetsmöjligheterna kommunerna emellan, utan att riskera informationssäkerheten för respektive kommun och organisation. De kommande 3 åren medför därför behov av investeringar i IT-infrastrukturen. Därför föreslås ett investeringsprojekt med projektmål inom detta område enligt följande tabell:

Investeringsprojekt:	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Basfunktionalitet - IT-infrastruktur</b>					
T.ex					
Byte datacenter		1 500 000 kr			
Dokument och ärendehanteringssystem (beslutat)		200 000 kr	200 000 kr		
Säkerhetsplattform (beslutat)	1 750 000 kr	500 000 kr	500 000 kr		
Gemensam basplattform		1 000 000 kr	1 500 000 kr	500 000 kr	
Hygienarbete kopplat till IT:s basinfrastruktur				500 000 kr	500 000 kr
<b>Summa - IT-basfunktionalitet</b>		<b>3 200 000 kr</b>	<b>2 200 000 kr</b>	<b>1 000 000 kr</b>	<b>500 000 kr</b>

## Investeringsprojekt 2 - IT-infrastruktur för digitalisering

Allt eftersom kommunernas IT-infrastruktur rustas upp kommer möjligheter till en effektiv digitalisering att uppstå. Denna drivs av verksamheterna med stöd från IT-center, och kommer att medföra behov av en ny typ av IT-infrastruktur. Det är svårt att i dagsläget veta vilka behov verksamheterna kommer att ha i framtiden. IT-utvecklingen går oerhört snabb och det finns möjligheter till många olika typer av investeringar.

Vi behöver dock avvakta verksamheternas behov, samt skapa möjlighet till ett snabbt agerande när vi ser nämndsövergripande investeringar för en ökad och effektiv digitalisering. Därför föreslås ett investeringsprojekt enligt följande tabell:

Investeringsprojekt:	2021	2022	2023	2024	2025
<b>IT-infrastruktur för Digitalisering</b>					
T.ex					
Automation av manuella processer (RPA)		500 000 kr	1 000 000 kr		
O365 - Digital arbetsplats (Beslutat 2021)	2 000 000 kr		500 000 kr		
Ännu ej kända behov				1 500 000 kr	1 500 000 kr
<b>Summa -IT-infrastruktur för Digitalisering</b>		<b>500 000 kr</b>	<b>1 500 000 kr</b>	<b>1 500 000 kr</b>	<b>1 500 000 kr</b>

## Sammanfattning

Det finns stora behov av satsningar inom IT-området där investeringsmedel är ett effektivt verktyg. IT-centers finansieringsmodell skapar förutsättningar för att använda sig av investeringsmedel och genom sin tjänstekatalog debitera kapitalkostnaderna på de verksamheter som använder tjänsterna

[Namn - kontrasignering]  
[Titel - kontrasignering]

## Uppdrag om att ta fram en digitaliseringsstrategi

### Förvaltningens förslag till beslut

Gemensamma servicenämnden beslutar att ge IT-chef i uppdrag att ta fram en gemensam digitaliseringsstrategi. Strategin ska presenteras för nämnden kvartal två år 2021.

### Beskrivning av ärendet

IT-center har inom flera områden påbörjat sitt arbete med att skapa förutsättningar för kommunens behov av digitalisering. Dock behövs det ett strategiskt styrande dokument som hjälper till vid beslut och prioritering i kommunernas digitaliseringsarbete.

Tanken är att strategin ska kunna ge en tydlighet vad gäller den digitala plattformen för att skapa förutsägbarhet, hållbarhet och flexibilitet i kommunens digitala lösningar och tjänster. En digitaliseringsstrategi behövs också för att förbättra förutsättningarna och realisera kommunernas ambition kring digitalisering, samt möjliggöra bästa service till våra kunder och klara kommunens tillväxt genom att etablera mer effektiva arbetssätt.

IT-center föreslår därför att nämnden beslutar att ge IT-chef i uppdrag att ta fram en gemensam digitaliseringsstrategi för Ludvika och Smedjebackens kommun. Strategin ska vara klart kvartal två år 2021.

### Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inga kostnader.

Anna Källsved  
IT-chef

### Beslut skickas till

IT-chef för verkställighet  
Administration och service för kännedom  
Samverkande kommuner för kännedom

Datum  
2021-01-28

## Digitaliseringsstrategi

Det finns behov av en digitaliseringsstrategi inom den gemensamma Servicenämndens verksamhetsområde.

Frågan har diskuterats i Samordningsgruppen och det finns tankar på att ge Digitaliseringsrådet i uppdrag att ta fram ett förslag till strategi.

Digitaliseringsrådet och Samordningsgruppens roller måste dock beslutas först och Samordningsgruppen behöver diskutera tillvägagångssättet ytterligare innan detta ärende kan konkretiseras.

Samordningsgruppen avvaktar därför till nästa nämndssammanträde, där ärendet tas upp på nytt

Anna Källsved  
IT-chef



# IT-center

## Utvärdering av verksamheten



Uppdragsgivare:

## Sammanfattning

IT-centers första verksamhetsår (2020) analyseras och utvärderas enligt följande:

Utmaningarna kopplat till Covid-19 har varit stora, men arbetet har pågått digitalt under hela året. Stor del av arbetet har ägnats åt att ta fram en gemensam finansieringsmodell, en sådan modell är framtagen men rutiner och arbetssätt behöver etableras under de kommande åren.

IT-center har etablerat en ny organisation. Medarbetarna har varit positiva och engagerade, men har dragit ett stort lass när samma leverans som tidigare ska ske samtidigt som man ska lära sig en helt ny plattform samt överföra sin kunskap till nya kollegor från den andra kommunen. Det har även blivit tydligt att nödvändiga processer saknas för att kunna leverera effektivt.

Genomlysning av IT-infrastrukturen har gjorts och Servicenämnden har flera områden med hög risk för avbrott. Vissa initiativ har tagits för att eliminera vissa av riskerna, men en längre färdplan behöver skapas. Eftersom detta kräver stora investeringar så behöver vi säkerställa rätt vägval, vilket medför ett behov av en gemensam digital strategi, för att vara överens om vilka mål som ska uppnås.

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning och/eller bakgrund .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Uppdrag och syfte .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Beskrivning av verksamhetsår 2020 .....</b>	<b>4</b>
3.1	Finansieringsmodell .....	4
3.2	Etablering av organisation.....	5
3.3	Digitaliseringsråd .....	5
3.4	Samordningsgrupp.....	5
3.5	Genomlysning av IT-infrastruktur.....	6
3.5.1	Strategi och övergripande områden.....	6
3.5.2	Säkerhet .....	6
3.5.3	Fungerande bas-funktioner.....	6
3.5.4	Samarbete och mobilitet .....	6
<b>4</b>	<b>Analys och tolkning .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Slutsatser och rekommendationer .....</b>	<b>7</b>

## 1 Inledning och/eller bakgrund

Fullmäktige i Ludvika beslutade den 6 maj 2019, § 62, och i Smedjebacken den 29 april 2019, § 18, att bilda en gemensam nämnd inom verksamhetsområdet IT mellan Ludvika och Smedjebackens kommuner

Ett samarbetsavtal upprättades för att reglera parternas samarbete i den nya gemensamma nämnden, för att säkerställa att parterna gemensamt och inom ramen för den kommunala kompetensen bereds möjlighet att nyttja resurser som tillgodoser parternas behov av IT-tjänster

Enligt detta samarbetsavtal **§15 Utvärdering**, ska verksamheten löpande utvärderas utifrån uppsatta mål och syften.

## 2 Uppdrag och syfte

Dokumentets syfte är beskriva och utvärdera Servicenämndens första verksamhetsår.

## 3 Beskrivning av verksamhetsår 2020

Under GSN:s första verksamhetsår fick IT-center i uppdrag att ta fram en gemensam finansieringsmodell. Några andra mål blev inte uppsatta, utan verksamheten har fokuserat på uppdraget kring finansiering, samt att etablera arbetet inom den nya nämnden. Nedan följer en sammanfattning av det arbete som utförts.

### 3.1 Finansieringsmodell

Efter en analys av kommunernas ekonomiska struktur inom IT-området uppdagades följande

1. Kommunerna har väldigt olika sätt att fördela sina IT-kostnader
2. Ingen av kommunerna har en ekonomisk struktur som gör det möjligt att analysera IT-kostnaderna

Detta kompletterades med ett antal samtal, bland annat med kommunernas kommunalråd, för att ta reda på vilka behov som finns och vilka principer som ska råda för en gemensam finansieringsmodell. Följande krav uppmärksammades.

1. Kostnaden ska ligga där värdet av tjänsten uppstår, detta för att skapa en tydlighet för varje verksamhet kring dess IT-kostnader och därigenom möjlighet till en riktig nyttovärdering.
2. Det behövs en tydlighet kring vad verksamheten får för pengarna

Detta kompletterades med IT-centers behov av att:

3. Effektivisera administrationen

4. Ökade/minskade intäkter beroende på efterfrågan
5. Uppföljning och i förlängningen möjlighet till benchmarking

Utifrån dessa principer skapades en finansieringsmodell baserad på ett Medlemsbidrag som reglerar fasta, ej valbara kostnader, samt en avropar tjänstekatalog med tydliga beskrivningar av tjänstens innehåll.

För att kunna budgetera och prissätta modellens olika delar genomfördes en analys av alla fakturor som passerat IT-organisationen i Ludvika och Smedjebacken under 2019. Kostnaderna placerades i olika kostnadsställen och en struktur i ekonomisystemet skapades för uppföljning av dessa.

Det har funnits stora utmaningar i arbetet eftersom inget underlag fanns vid starten av arbetet. Flera okända kostnader har uppmärksammats under årets gång.

### **3.2 Etablering av organisation**

Ett organisationsarbete hade genomförts i slutet av 2019 och den nya organisationen började gälla den 1/1 2020. Medarbetarna hade i vissa fall fått helt nya arbetsuppgifter, gemensamt för alla var det faktum att man hade en ny kommun att lära sig. Ett arbete med kompetensöverföring påbörjades omedelbart och fortgår fortfarande.

Efter en genomlysning av rutiner och processer blev det tydligt att de olika IT-organisationerna hade helt olika rutiner och processer. I många fall fanns det inget tydligt arbetssätt och ärenden hanterades olika beroende på ansvarig tekniker. Detta genererade väldigt mycket extraarbete samt en dålig arbetsmiljö, utifrån detta påbörjades ett processarbete, vilket pågick under hösten. Arbetet resulterade i den första gemensamma processen – beställningsprocessen, vilken är en komplex process som innehåller flera olika systemstöd och moment.

### **3.3 Digitaliseringsråd**

Under 2020 skapades ett Digitaliseringsråd med representanter från alla verksamheter. Etableringen stagnerade i och med utbrottet av Covid-19. Den ökade pressen på respektive verksamhet, samt avsaknaden av fysiska möten gjorde det svårt att etablera rådet och forma mål och arbetssätt. Möten har dock hållits ungefär 1 gång/månad, där IT-chef har informerat om verksamheten.

### **3.4 Samordningsgrupp**

Samordningsgruppen har bytt medlemmar flera gånger under året vilket har skapat svårigheter kring mål och uppföljning. Samordningsgruppen har dock varit viktig under Covid-19, där täta möten har hållits för att säkerställa de kraftigt ökade behoven av en fungerande digital arbetsplats, samt kunskap i hur den kan användas.

### 3.5 Genomlysning av IT-infrastruktur

Under året har båda kommunernas IT-infrastruktur genomlysts med hjälp av IT-arkitekter från IT-centers upphandlade IT-partner. Genomlysningen utfördes via intervjuer av nyckelpersoner i verksamheten och inom säkerhet, där behoven utreddes. Analysen gick vidare via intervjuer med tekniker samt genomgång av teknisk miljö och resulterade i rapport där följande områden bedömdes ha högst risk:

#### 3.5.1 Strategi och övergripande områden

Avsaknad av förvaltningsmodell, tjänstenivåer och daglig styrning riskerar avbrott och långa åtgärdstider för viktiga basfunktioner samt verksamhetssystem.

Avsaknad av uttalade strategier samt en hög rädsla för GDPR riskerar att utveckling och effektivisering avstannar, alternativt att fel prioriteringar görs

#### 3.5.2 Säkerhet

Vissa områden inom säkerhetssektorn behöver förtydligas och stärkas upp.

#### 3.5.3 Fungerande bas-funktioner

Brist på tid och planering av strukturerat underhåll har medfört att flera delar av kommunernas IT-infrastruktur är gammal och icke uppdaterat. Detta medför avbrott och prestandaproblem över hela plattformen, samt en bristande förmåga att kunna bidra till utveckling och effektivisering, tex genom automatisering

#### 3.5.4 Samarbete och mobilitet

Inga fungerande samarbetsplattformar, t.ex O365 samt bristande möjlighet till mobilt arbete skapar problem för mobila yrkesgrupper samt i det läge verksamheten har befunnit sig under 2020 där Covid-19 har skapat stora behov av ett digitalt sätt att samarbeta.

Utifrån denna genomlysning påbörjades ett antal initiativ, till exempel förslag och beslut kring införande av en gemensam identitetsplattform som helt eller delvis löser flera områden

## 4 Analys och tolkning

IT-centers första verksamhetsår har varit intensivt. Covid-19 har medfört utmaningar i att etablera verksamheten, men IT-center har passat på att utforska de digitala möjligheterna till styrning och samarbete inom arbetsplatsen.

Pandemin i kombination med flera byten inom Samordningsgruppen har medfört att styrning och uppföljning inte kunnat genomföras på ett kvalitativt och strukturerat sätt.

Etableringen av Digitaliseringsrådet har blivit lidande av Covid-19. Det finns även svårigheter kopplat till mål och strategi. Det råder väldigt olika syn på digitalisering och någon gemensam färd framåt finns inte.

IT-center har ägnat väldigt mycket tid till att genomföra uppdraget kring en gemensam finansieringsmodell. Arbetet har varit krävande eftersom ingen uppföljning av IT-kostnader har funnits sedan tidigare och därmed ingen struktur att förhålla sig till. Kostnader och dess fördelning har varit okänt, men en struktur har upprättats och kommer medföra allt större kontroll över IT-kostnaderna för Servicenämndens medlemsverksamheter.

Utifrån det höga tryck IT-center befunnit sig under sitt första verksamhetsår har det varit svårt att leverera inom alla områden. Fokus har lagts på ekonomi och genomlysning av infrastruktur i syfte att kunna skapa långsiktiga ekonomiska planer för en stabil IT-infrastruktur. Men även för att hålla en god avtalstrohet. Avsaknaden av en sådan plan har visat sig under året, då oförutsedda händelser behövt hanteras både gällande tekniska avbrott samt avtal som gått ut.

Detta har fått till följd att den externa kommunikationen brustit. IT-center har inte hunnit informera om alla förändring eftersom tidplanerna varit korta. En annan anledning till den bristande kommunikationen är att det bara finns en chef för de två kommunkoncernerna, samt att de medarbetarna på IT-center som kunnat hjälpa till i kommunikationen behövt tid att förstå och lära sig sina nya roller.

Organisationen har etablerats och det finns ett stort engagemang från medarbetarna på IT-center. Året har inneburit utmaningar i kompetensöverföring eftersom vanlig leverans ska ske samtidigt. Det råder även en avsaknad av processer och enhetligt arbetssätt, med följer både för verksamhet i långa leveranstider/bristande återkoppling, samt för IT-centers medarbetare i form av stress och hög arbetsbelastning. Under året har stort fokus lagts på processarbete, något som kommer att fortsätta under 2022

IT-infrastrukturens behov av restaurering medför behov av investeringarna av den storleken att arbete behöver göras under flera år.

Teknik och processer sammantaget gör att bas-funktionerna inte uppfyller verksamhetens behov och skapar instabilitet i både ekonomi och leverans

## 5 Slutsatser och rekommendationer

IT-center har skapat en god start till struktur, men mycket arbete återstår.

Finansieringsmodellen behöver sätta sig i de olika verksamheterna och det är

viktigt att budget och resultat följs upp, samt att rutinerna kring modellen blir etablerade på IT-center och dess kunder.

Det kommer att behöva ske investeringar inom IT-infrastrukturens basfunktioner, IT-center arbetar med att skapa en långsiktig plan för dessa behov.

När en acceptabel nivå har uppnåtts gällande basfunktioner bör arbetet fortsätta med att upprätta funktionalitet för nya behov kopplat till verksamheternas digitalisering. Detta skapar behov av gemensamma mål och syften med digitalisering, som vi sedan kan en färdplan till. Utifrån detta rekommenderas nämnden att ge Samordningsgruppen i uppdrag att ta fram förslag till en gemensam strategi för Digitalisering.

IT-organisationens uppbyggnad går vidare via fortsatta processkartläggningar. En förändringsledare, med en visstidsanställning på 1 år har rekryterats. Tjänsten finansieras genom budget för ledningsstöd samt utbildningsbudget. Denna resurs kommer att kunna ge utbildning på plats och intensifiera processarbetet.

Kommunikation är en av grundpelarna för en fungerande verksamhet och detta område kommer att prioriteras under 2021. Det är dock fortfarande flera interna processer kvar att införa och arbetstrycket kommer fortfarande att vara hårt för den chef som finns på IT-center. För att skapa långsiktiga förutsättningar för en god kommunikation samt partnerskap med Servicenämndens medlemmar så budgeteras det för 2 enhetschefer från och med 2022.

Det behövs även en tydlighet kring nämndens olika roller: Samordningsgrupp, Digitaliseringsråd, IT-chef och nämnd. Detta arbete har redan påbörjats.



Gemensamma servicenämnden

## Revidering av samarbetsavtalet för den gemensamma servicenämnden

### Förvaltningens förslag till beslut

Den gemensamma servicenämnden beslutar att anta revideringarna i avsnitt 9, 10 och 15 i samarbetsavtalet, daterat den 26 januari 2021.

### Sammanfattning

IT-center fick i uppdrag att ta fram en ny finansieringsmodell, vilket gjordes under 2020. Dock har kommunerna fortfarande till stor del separata kostnader för sin IT-infrastruktur. Därför behöver Samverkansavtalet avsnitt 9 *Ekonomi* förtydligas. Under året har Digitaliseringsrådet och Samordningsgruppens roller utvärderats och ändrats. I förslås förändringar i avsnitt 10. *Organisation* samt 15 *Utvärdering* förändrats.

### Beskrivning av ärendet

När den gemensamma servicenämnden bildades den 1 januari 2020 fanns det ingen gemensam ekonomisk modell för att reglera nämndens kostnader.

IT-center fick i uppdrag att ta fram en gemensam finansieringsmodell, vilket gjordes under 2020. Dock kvarstår det en hel del separata kostnader för IT-infrastrukturen för kommunerna. Därför föreslår IT-center att man förtydligar och uppdaterar samarbetsavtalet avsnitt 9 *ekonomi*.

Avsnitt 15 beskriver hur verksamheten ska utvärderas. Efter en revidering av Samordningsgruppens och Digitaliseringsrådet roller, där Samordningsgruppen har hela den uppföljande rollen behöver avsnittet ändras.

### Förslag på revidering i avsnitt 9 *ekonomi* i samarbetsavtalet

#### 9. Ekonomi

Samverkanskommunerna fördelar sina kostnader genom en finansieringsmodell som har i syfte att:

- Säkerställa att kostnaden tas där värdet uppstår.
- Tydliggöra vad verksamheten får för pengarna.
- Skapa underlag för budgetering och uppföljning.

- Minimera administration hos IT-center samt verksamhet.

### 9.1 Kostnader och fördelningsnyckel

Finansieringsmodellen är upp uppbyggd via ett medlemsbidrag och en tjänstekatalog.

**Medlemsbidraget** reglerar de gemensamma fasta kostnaderna och fördelas enligt fastställd fördelningsnyckel. Medlemsbidrag och fördelningsnyckel justeras och beslutas av servicenämnden i mars varje år.

**Tjänstekatalogen** reglerar de verksamhetsspecifika kostnaderna och avropas från verksamheterna.

### 9.2 Underskott/överskott i verksamheten

Kommunspecifika kostnader regleras separat under året. Eventuellt underskott eller överskott analyseras inför årsbokslut och regleras baserat på fördelningsnyckel som nämnden beslutar.

### ***Förslag på revidering i avsnitt 10 Organisation i samarbetsavtalet***

För att förtydliga de olika rollerna föreslås ett tillägg i avsnittet, som beskriver Servicenämndens ansvar:

#### **10.1 Gemensamma Servicenämnden**

Den gemensamma Servicenämnden bemannas av kommunalråden i respektive kommun. Nämnden ansvarar för att fastställa budget för medlemsbidrag, fördelningsnyckel, verksamhetsplan

### ***Förslag på revidering av avsnitt 15 i samarbetsavtalet***

#### **15. Utvärdering**

Utvärdering av verksamheten ska göras årsvis och redovisas för digitaliseringsrådet, samordningsgruppen och den gemensamma servicenämnden. Utvärderingen ska belysa kvalitativa och kvantitativa värden. De mål och syften som är fastställda av Servicenämnden ska kunna utläsas i utvärderingen. Utvärderingen belyser bland annat hur samverkan har avlöpt. Det ska även levereras en årsredovisning för verksamheten till de samverkande kommunerna

### **Ekonomiska konsekvenser**

Utan förtydliganden riskerar kommunerna att tvingas ta kostnader som inte rör den specifika kommunen, vilket skapar en orättvis fördelning.

Anna Källsved  
IT-chef

**Bilagor**

Samarbetsavtal daterat 20 oktober 2019

Uppdaterat samarbetsavtal daterat den 26 januari 2021.

**Beslut skickas till**

Samverkande kommuner för kännedom och publicering

IT-chef för kännedom

Akten

# Samarbetsavtal för den gemensamma servicenämnden

Dokumentnamn Samarbetsavtal för den gemensamma servicenämnden		Dokumenttyp Styrdokument	Omfattning Servicenämnden
Dokumentägare Kommunchef	Dokumentansvarig Ansvarig chef för IT- center	Publicering Kommunal författningssamling Styrdokument/insidan och på Ludvika.se	
Författningsstöd Kommunallagen, förvaltningslagen			

Beslutad 2019-12-02 § 165	Bör revideras senast	Beslutsinstans Fullmäktige	Diarienummer KS 2019/492
Beslutade revideringar	Vad revideringen avsett		Diarienummer vid revideringen
GSN 2020-06- 17 § 19 GSN 2020-10-01 § 20 KF 2020-xx-xx § xx	Fördelningsnyckeln för medlemsbidrag/grundbidraget		GSN 2020/30 GSN 2020/33 GSN 2021/

--	--	--

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Avtalsparter/medlemmar .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Syfte.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Giltighetstid och uppsägning.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Nya medlemmar.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Ändring och omförhandling .....</b>	<b>3</b>
	6.1 Omförhandling .....	3
	6.2 Tillägg eller förändring av avtalet.....	4
<b>7</b>	<b>Tvist.....</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Omfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Ekonomi.....</b>	<b>4</b>
	9.1 Kostnader och fördelningsnyckel .....	4
	9.2 Underskott/överskott i verksamheten.....	4
	9.3 Budget och verksamhetsplan.....	4
	9.4 Lokal.....	5
	9.5 Inventarier .....	5
<b>10</b>	<b>Organisation .....</b>	<b>5</b>
	10.1 Förvaltning .....	5
<b>11</b>	<b>Ansvar .....</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Samordning.....</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	<b>Insyn .....</b>	<b>6</b>
<b>14</b>	<b>Arkivhantering.....</b>	<b>6</b>
<b>15</b>	<b>Utvärdering .....</b>	<b>6</b>
<b>16</b>	<b>Verksamhetens upphörande .....</b>	<b>6</b>

## 1 Avtalsparter/medlemmar

Samarbetsparter: Ludvika kommun och Smedjebackens kommun. Deltagande kommuner överenskommer om att från och med den 1 januari 2020 bilda en gemensam nämnd enligt kommunallagen 3 kap. 9 §.

## 2 Bakgrund

Fullmäktige i Ludvika beslutade den 6 maj 2019, § 62, och i Smedjebacken den 29 april 2019, § 18, att bilda en gemensam nämnd inom verksamhetsområdet IT mellan Ludvika och Smedjebackens kommuner.

Att ha en gemensam nämnd är ett alternativ som är mest lämpligt enligt kommunallagen. Med en gemensam nämnd finns även möjligheten att samverka inom ytterligare områden alternativt med fler kommuner.

## 3 Syfte

Syftet med detta samarbetsavtal är att reglera parternas samarbete i den nya gemensamma nämnden för att säkerställa att parterna gemensamt och inom ramen för den kommunala kompetensen bereds möjlighet att nyttja resurser som tillgodoser parternas behov av IT-tjänster.

## 4 Giltighetstid och uppsägning

Avtalet gäller från och med den 1 januari 2020 från att avtalet undertecknats av behöriga firmatecknare och tillsvidare. Avtalet förlängs därefter årligen med ett år i taget såvida avtalet inte uppsagts skriftligen senast den 30 december året innan avtalstidens utgång.

## 5 Nya medlemmar

Parternas respektive fullmäktige beslutar om fler medlemmar får tillkomma.

## 6 Ändring och omförhandling

### 6.1 Omförhandling

Om det efter dagen där detta avtals ikraftträdande sker väsentliga förändringar av de förutsättningar som avtalet baseras på, har vardera parten rätt att begära förhandling om ändring av de delar av avtalet som påverkas därav. Med väsentliga förändringar avses förändringar som ligger utanför parts kontroll och som part inte rimligen kunnat förutse vid avtalets ingående och som medför väsentliga negativa konsekvenser för part som inte på annat sätt regleras i detta avtal.

## 6.2 Tillägg eller förändring av avtalet

Tillägg eller förändring av avtalet beslutas av samverkande parter fullmäktige.

## 7 Tvist

Tvister angående tolkning och/eller tillämpningen av detta avtal, och övriga överenskommelser mellan de samverkande parterna, ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. För den händelse överenskommelse inte kan träffas ska tvister avgöras i allmän domstol.

## 8 Omfattning

För samarbetet ska det finnas en gemensam organisation bestående av en nämnd. Förvaltningen av IT-tjänster sker genom en IT-organisation som är underställd nämnden. Denna IT-organisation ska för ingående parter räkning utföra IT-tjänster avseende:

- Drift av IT-infrastrukturen i respektive kommun samt bolag och kommunalförbund.
- Medverka till att effektivisera kommunens administration och verksamhet med hjälp av IT (exempelvis, e-förvaltning)
- Ta initiativ som leder till en ökad grad av konsolidering och standardisering inom IT-driften samt bidra till ökad kostnadseffektivisering.
- Vara stöd i kommunernas, bolagens och kommunalförbundets digitala utveckling.

## 9 Ekonomi

Samverkanskommunerna fördelar sina kostnader genom en finansieringsmodell som har i syfte att:

- Säkerställa att kostnaden tas där värdet uppstår.
- Tydliggöra vad verksamheten får för pengarna.
- Skapa underlag för budgetering och uppföljning.
- Minimera administration hos IT-center samt verksamhet.

### 9.1 Kostnader och fördelningsnyckel

Finansieringsmodellen är uppbyggd via ett medlemsbidrag och en tjänstekatalog.

**Medlemsbidraget** reglerar de gemensamma fasta kostnaderna och fördelas enligt fastställd fördelningsnyckel. Medlemsbidrag och fördelningsnyckel justeras och beslutas av servicenämnden i mars varje år.

**Tjänstekatalogen** reglerar de verksamhetsspecifika kostnaderna och avropas från verksamheterna.

## 9.2 Underskott/överskott i verksamheten

Kommunspecifika kostnader regleras separat under året. Eventuellt underskott eller överskott analyseras inför årsbokslut och regleras baserat på fördelningsnyckel som nämnden beslutar.

## 9.3 Budget och verksamhetsplan

Arbetsprocess inför budget, årsredovisning och delårsrapport följer värdkommunens övergripande process.

## 9.4 Lokal

Värdkommunen upplåter, mot marknadsmässig ersättning, erforderliga lokaler för den gemensamma nämnden och dess verksamhet.

## 9.5 Inventarier

Värdkommunen upplåter, mot marknadsmässig ersättning, erforderliga inventarier till den gemensamma nämnden och dess verksamhet.

Värdkommunen ansvarar för nya investeringar avseende inventarier, för vilka den gemensamma nämnden erlägger ersättning till värdkommunen.

# 10 Organisation

## 10.1 Gemensamma Servicenämnden

Den gemensamma Servicenämnden bemannas av kommunalråden i respektive kommun. Nämnden ansvarar för att fastställa budget för medlemsbidrag, fördelningsnyckel, verksamhetsplan

## 10.2 Förvaltning

Ludvika kommun är värdkommun för den gemensamma servicenämnden och IT-organisationen. Organisationen har sitt arbetsställe och säte i Ludvika kommun. Den gemensamma organisationens namn är IT-center.

Värdkommunens förvaltning svarar för administrativ service samt beredning och verkställighet inom nämndens ansvarsområden.

Värdkommunen ansvarar för att tillhandahålla en IT-organisation och samordna de personalresurser som ingår i denna. IT-centers organisation redovisas i verksamhetsplanen. Ludvika kommun har fullt arbetsgivaransvar för den personal som ingår i IT-center.

Ansvarig chef för IT-center ska beredas möjlighet att vid behov delta i respektive kommunledningsgrupp i de samverkande kommunerna.



## 11 Ansvar

Värdkommunen ansvarar för att efterfrågade IT-tjänster följer lagar och bestämmelser samt för att verksamheten uppfyller de myndighetskrav och rekommendationer som finns.

Värdkommunen förbinder sig att mot myndigheter och andra fullgöra de skyldigheter som verksamheten föranleder vid varje tillfälle.

Om det uppstår behov av att betala självrisk eller andra uppkomna kostnader ska det delas mellan kommunerna.

## 12 Samordning

Den gemensamma IT-organisationens beslutande organ är den gemensamma servicenämnden. Till nämndens förfogande ska det inrättas en samordningsgrupp och ett digitaliseringsråd. Nämnden ansvarar för att fastställa vilka uppgifter samordningsgruppen och digitaliseringsrådet ansvarar för.

Samordningsgruppen består av kommuncheferna i Ludvika och Smedjebackens kommun.

Digitaliseringsrådet består av tjänstemän från respektive kommun samt bolag och kommunalförbund.

Inom IT-center ska en ansvarig chef finnas.

## 13 Insyn

Samtliga medlemmar har rätt till löpande insyn i förvaltning och redovisning avseende den gemensamma nämnden och dess verksamhet. Den gemensamma nämnden ansvarar för att till respektive fullmäktige rapportera hur verksamheten utvecklas samt för den ekonomiska ställningen i verksamheten.

## 14 Arkivhantering

Värdkommunen ansvarar för att nämndens arkiv vårdas i enlighet med bestämmelserna i arkivlagen. För tillsyn över nämndens arkivverksamhet svarar arkivmyndigheten i värdkommunen.

## 15 Utvärdering

Utvärdering av verksamheten ska göras årsvis och redovisas för digitaliseringsrådet, samordningsgruppen och den gemensamma servicenämnden. Utvärderingen ska belysa kvalitativa och kvantitativa värden. De mål och syften som är fastställda av Servicenämnden ska kunna utläsas i utvärderingen. Utvärderingen belyser bland annat hur samverkan har avlöpt. Det ska även levereras en årsredovisning för verksamheten till de samverkande kommunerna

## **16 Verksamhetens upphörande**

För de fall att den gemensamma verksamheten upphör kvarstår inventarier och lokaler hos värdkommunen. Anställda i verksamheten kvarstår med värdkommunen som arbetsgivare.

Kostnader för avveckling samt tillgångar i verksamheten fördelas enligt den fördelningsnyckel som nämnden beslutar. Samtliga avvecklingskostnader ska vara reglerade senast sex månader efter verksamhetens upphörande.

# Samarbetsavtal för den gemensamma servicenämnden

Dokumentnamn Samarbetsavtal för den gemensamma servicenämnden		Dokumenttyp Styrdokument	Omfattning Servicenämnden
Dokumentägare Kommunchef	Dokumentansvarig Ansvarig chef för IT- center	Publicering Kommunal författningssamling Styrdokument/insidan och på Ludvika.se	
Författningsstöd Kommunallagen, förvaltningslagen			

Beslutad 2019-12-02 § 165	Bör revideras senast	Beslutsinstans Fullmäktige	Diarienummer KS 2019/492
Beslutade revideringar GSN 2020-06-17 § 19 GSN 2020-10-01 § xx KF 2020-xx-xx § xx	Vad revideringen avsett Fördelningsnyckeln för medlemsbidrag/grundbidraget		Diarienummer vid revideringen GSN 2020/30 GSN 2020/33

--	--	--

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Avtalsparter/medlemmar</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Syfte</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Giltighetstid och uppsägning</b> .....	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Nya medlemmar</b> .....	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Ändring och omförhandling</b> .....	<b>3</b>
	6.1 Omförhandling .....	3
	6.2 Tillägg eller förändring av avtalet.....	4
<b>7</b>	<b>Tvist</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Omfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Ekonomi</b> .....	<b>4</b>
	9.1 Kostnader och fördelningsnyckel .....	4
	9.2 Underskott/överskott i verksamheten.....	4
	9.3 Budget och verksamhetsplan.....	4
	9.4 Lokal.....	5
	9.5 Inventarier .....	5
<b>10</b>	<b>Organisation</b> .....	<b>5</b>
	10.1 Förvaltning .....	5
<b>11</b>	<b>Ansvar</b> .....	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Samordning</b> .....	<b>5</b>
<b>13</b>	<b>Insyn</b> .....	<b>6</b>
<b>14</b>	<b>Arkivhantering</b> .....	<b>6</b>
<b>15</b>	<b>Utvärdering</b> .....	<b>6</b>
<b>16</b>	<b>Verksamhetens upphörande</b> .....	<b>6</b>

## 1 Avtalsparter/medlemmar

Samarbetsparter: Ludvika kommun och Smedjebackens kommun. Deltagande kommuner överenskommer om att från och med den 1 januari 2020 bilda en gemensam nämnd enligt kommunallagen 3 kap. 9 §.

## 2 Bakgrund

Fullmäktige i Ludvika beslutade den 6 maj 2019, § 62, och i Smedjebacken den 29 april 2019, § 18, att bilda en gemensam nämnd inom verksamhetsområdet IT mellan Ludvika och Smedjebackens kommuner.

Att ha en gemensam nämnd är ett alternativ som är mest lämpligt enligt kommunallagen. Med en gemensam nämnd finns även möjligheten att samverka inom ytterligare områden alternativt med fler kommuner.

## 3 Syfte

Syftet med detta samarbetsavtal är att reglera parternas samarbete i den nya gemensamma nämnden för att säkerställa att parterna gemensamt och inom ramen för den kommunala kompetensen bereds möjlighet att nyttja resurser som tillgodoser parternas behov av IT-tjänster.

## 4 Giltighetstid och uppsägning

Avtalet gäller från och med den 1 januari 2020 från att avtalet undertecknats av behöriga firmatecknare och tillsvidare. Avtalet förlängs därefter årligen med ett år i taget såvida avtalet inte uppsagts skriftligen senast den 30 december året innan avtalstidens utgång.

## 5 Nya medlemmar

Parternas respektive fullmäktige beslutar om fler medlemmar får tillkomma.

## 6 Ändring och omförhandling

### 6.1 Omförhandling

Om det efter dagen där detta avtals ikraftträdande sker väsentliga förändringar av de förutsättningar som avtalet baseras på, har vardera parten rätt att begära förhandling om ändring av de delar av avtalet som påverkas därav. Med väsentliga förändringar avses förändringar som ligger utanför parts kontroll och som part inte rimligen kunnat förutse vid avtalets ingående och som medför väsentliga negativa konsekvenser för part som inte på annat sätt regleras i detta avtal.

## 6.2 Tillägg eller förändring av avtalet

Tillägg eller förändring av avtalet beslutas av samverkande parter fullmäktige.

## 7 Tvist

Tvister angående tolkning och/eller tillämpningen av detta avtal, och övriga överenskommelser mellan de samverkande parterna, ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan parterna. För den händelse överenskommelse inte kan träffas ska tvister avgöras i allmän domstol.

## 8 Omfattning

För samarbetet ska det finnas en gemensam organisation bestående av en nämnd. Förvaltningen av IT-tjänster sker genom en IT-organisation som är underställd nämnden. Denna IT-organisation ska för ingående parter räkning utföra IT-tjänster avseende:

- Drift av IT-infrastrukturen i respektive kommun samt bolag och kommunalförbund.
- Medverka till att effektivisera kommunens administration och verksamhet med hjälp av IT (exempelvis, e-förvaltning)
- Ta initiativ som leder till en ökad grad av konsolidering och standardisering inom IT-driften samt bidra till ökad kostnadseffektivisering.
- Vara stöd i kommunernas, bolagens och kommunalförbundets digitala utveckling.

## 9 Ekonomi

En djupgående kostnads- och intäktskalkyl ska tas fram under 2020 för att därefter komma med förslag på framtida finansieringsmodell.

### 9.1 Kostnader och fördelningsnyckel

Fördelningsnyckeln för medlemsbidrag/grundbidraget för respektive kommun ska grundas per antalet användare. Slutjustering ska göras i mars varje år. Kostnader som inte ingår i grundbidraget ska finansieras via en tjänstekatalog.

### 9.2 Underskott/överskott i verksamheten

Eventuellt underskott eller överskott regleras årligen inför årsbokslutet baserat på fördelningsnyckel som nämnden beslutar.

### 9.3 Budget och verksamhetsplan

Arbetsprocess inför budget, årsredovisning och delårsrapport följer värdkommunens övergripande process.

## 9.4 Lokal

Vårdkommunen upplåter, mot marknadsmässig ersättning, erforderliga lokaler för den gemensamma nämnden och dess verksamhet.

## 9.5 Inventarier

Vårdkommunen upplåter, mot marknadsmässig ersättning, erforderliga inventarier till den gemensamma nämnden och dess verksamhet.

Vårdkommunen ansvarar för nya investeringar avseende inventarier, för vilka den gemensamma nämnden erlägger ersättning till vårdkommunen.

## 10 Organisation

Ludvika kommun är vårdkommun för den gemensamma servicenämnden och IT-organisationen. Organisationen har sitt arbetsställe och säte i Ludvika kommun. Den gemensamma organisationens namn är IT-center.

### 10.1 Förvaltning

Vårdkommunens förvaltning svarar för administrativ service samt beredning och verkställighet inom nämndens ansvarsområden.

Vårdkommunen ansvarar för att tillhandahålla en IT-organisation och samordna de personalresurser som ingår i denna. IT-centers organisation redovisas i verksamhetsplanen. Ludvika kommun har fullt arbetsgivaransvar för den personal som ingår i IT-center.

Ansvarig chef för IT-center ska beredas möjlighet att vid behov delta i respektive kommunledningsgrupp i de samverkande kommunerna.

## 11 Ansvar

Vårdkommunen ansvarar för att efterfrågade IT-tjänster följer lagar och bestämmelser samt för att verksamheten uppfyller de myndighetskrav och rekommendationer som finns.

Vårdkommunen förbinder sig att mot myndigheter och andra fullgöra de skyldigheter som verksamheten föranleder vid varje tillfälle.

Om det uppstår behov av att betala självrisk eller andra uppkomna kostnader ska det delas mellan kommunerna.

## 12 Samordning

Den gemensamma IT-organisationens beslutande organ är den gemensamma servicenämnden. Till nämndens förfogande ska det inrättas en samordningsgrupp och ett digitaliseringsråd. Nämnden ansvarar för att fastställa vilka uppgifter samordningsgruppen och digitaliseringsrådet ansvarar för.

Samordningsgruppen består av kommuncheferna i Ludvika och Smedjebackens kommun.

Digitaliseringsrådet består av tjänstemän från respektive kommun samt bolag och kommunalförbund.

Inom IT-center ska en ansvarig chef finnas.

### **13 Insyn**

Samtliga medlemmar har rätt till löpande insyn i förvaltning och redovisning avseende den gemensamma nämnden och dess verksamhet. Den gemensamma nämnden ansvarar för att till respektive fullmäktige rapportera hur verksamheten utvecklas samt för den ekonomiska ställningen i verksamheten.

### **14 Arkivhantering**

Värdkommunen ansvarar för att nämndens arkiv vårdas i enlighet med bestämmelserna i arkivlagen. För tillsyn över nämndens arkivverksamhet svarar arkivmyndigheten i värdkommunen.

### **15 Utvärdering**

Utvärdering av verksamheten ska göras årsvis och redovisas för digitaliseringsrådet, samordningsgruppen och den gemensamma servicenämnden årligen vid det första mötet efter årsskiftet. Utvärderingen ska belysa kvalitativa och kvantitativa värden. De mål och syften som är uppsatta av rådet ska kunna utläsas i utvärderingen. Utvärderingen belyser bland annat hur samverkan har avlöpt. Det ska även levereras en årsredovisning för verksamheten till de samverkande kommunerna.

### **16 Verksamhetens upphörande**

För de fall att den gemensamma verksamheten upphör kvarstår inventarier och lokaler hos värdkommunen. Anställda i verksamheten kvarstår med värdkommunen som arbetsgivare.

Kostnader för avveckling samt tillgångar i verksamheten fördelas enligt den fördelningsnyckel som nämnden beslutar. Samtliga avvecklingskostnader ska vara reglerade senast sex månader efter verksamhetens upphörande.



## **Revidering av uppgifter för samordningsgrupp, digitaliseringsråd och IT-chef**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Gemensamma Servicenämnden antar förslaget till reviderade uppgifter för Samordningsgrupp, Digitaliseringsråd och IT-chef

### **Beskrivning av ärendet**

Fullmäktige i Ludvika (2 december 2019, §165) och Smedjebacken (25 november 2019 § 76) beslutade om ett samverkansavtal. I samverkansavtalet står det att till nämndens förfogande ska det inrättas en samordningsgrupp och ett digitaliseringsråd. Nämnden ansvarar för att fastställa vilka uppgifter samordningsgruppen, digitaliseringsrådet samt IT-chef ska ha ansvar för.

Inför etableringen beslöts uppgifter för ovanstående grupperingar enligt bilaga 1. Under året har det framkommit behov av att ändra arbetsfördelningen och ge Samordningsgruppen en mer uppföljande och aktiv roll, samt fördyliga Digitaliseringsrådets roll som rådgivande till IT-chef och samordningsgrupp, samt samordnande av digitaliseringsinitiativ inom sin förvaltning.

Utifrån detta har en reviderad beskrivning av uppgifter för Samordningsgrupp, digitaliseringsråd och IT-chef, tagits fram enligt bilaga 2

Anna Källsved  
IT-chef

### **Bilagor**

- Bilaga 1. Uppgifter för samordningsgrupp digitaliseringsråd och IT-chef V1.0  
Bilaga 2. Uppgifter för samordningsgrupp digitaliseringsråd och IT-chef V2.0

### **Beslut skickas till**

Samverkande kommuner  
IT-chef  
Kommunchefer i samverkande kommuner  
Samordningsgrupp – Gemensamma Servicenämnden  
Digitaliseringsråd  
Akten

## Uppgifter för samordningsgrupp, digitaliseringsråd och IT-chef

### Samordningsgrupp

Samordningsgruppen består av kommuncheferna i Ludvika och Smedjebackens kommun.

Samordningsgruppens uppgifter

- Bereda ärenden till nämnden
- Bereda medlemsbidrag och investeringar mot respektive kommun
- Ge ramar till digitaliseringsrådet
- Utse deltagare i digitaliseringsrådet

### Digitaliseringsråd

Ett digitaliseringsråd ska utses bestående av tjänstemän från respektive kommun samt bolag och kommunalförbund. IT-chef för den gemensamma IT-organisationen i Ludvika kommun är sammankallande.

Digitaliseringsrådets syfte är att skapa förutsättningar för kommunernas digitalisering som helhet, genom gemensamma och smarta vägval i planering och genomförande. Digitaliseringsrådet ser IT-center som ”Sin IT-organisation” och rådet är med och planerar verksamhetens innehåll.

Rådets uppgifter:

- Bereda ärenden och vara rådgivande till samordningsgruppen genom att:
  - Årligen föreslå verksamhetsplan
  - Ge samordningsgruppen förslag till kommunövergripande handlingsplan för digitalisering med tillhörande budget
  - Genom enhetschef för IT-center följa upp verksamheten i syfte att samverkan sker på bästa sätt
  - Följa upp de övergripande mål som angivits för IT-center och i verksamhetsplanen
- Vara rådgivande till IT-chefen i operativa och taktiska frågor

- Kommunicerar digitaliseringsrådets frågor med sin verksamhet, samt ansvarar för eventuella verksamhetsbeslut som behöver tas för att nå bästa effekt.
- Delaktig i prioritering av ärenden ”Verksamhetsutveckling med stöd av IT”
- Vara en länk till, samt behandla frågor som berör samverkande part
- Genom gemensam kompetensutveckling inom området, bidra till att den digitala mognaden höjs, med större effekt kring digitalisering som följd.

Samtliga punkter ovan rapporteras till samordningsgrupp samt nämnd för information och beslut.

### **IT-chef**

Inom IT-center ska en IT-chef finnas med ansvar för att:

- Utveckla de gemensamma arbetsformerna
- Ansvara för att det finns en gemensam digital strategi för kommunerna
- Sammankalla och medverka vid digitaliseringsrådets och den gemensamma nämndens möten
- Genomföra interna utvärderingar
- Årligen redovisa och sammanställa statistik
- Upprätta verksamhetsplan
- Upprätta verksamhetsberättelse i samband med årsbokslut
- Återrapportera avvikelser till samordningsgrupp.

## Uppgifter för Samordningsgrupp, Digitaliseringsråd och IT-chef

### Samordningsgrupp

Samordningsgruppen består av representanter från respektive kommun. Kommuncheferna i Ludvika och Smedjebackens kommun utser dessa representanter.

#### Samordningsgruppens uppgifter

- Bereda ärenden till nämnden
- Bereda medlemsbidrag och investeringar mot respektive kommun
- Ge ramar till digitaliseringsrådet
- Utse deltagare i digitaliseringsrådet
- Årligen föreslå verksamhetsplan och budget
- Genom IT-chef följa upp verksamheten i syfte att samverkan sker på bästa sätt
- Följa upp de övergripande mål som angivits för IT-center i verksamhetsplanen

### Digitaliseringsråd

Digitaliseringsrådet består av tjänstepersoner från respektive kommun samt bolag och kommunalförbund. IT-chef för den gemensamma IT-organisationen i Ludvika kommun är sammankallande.

Digitaliseringsrådets syfte är att skapa förutsättningar för kommunernas digitalisering som helhet, genom gemensamma och smarta vägval i planering och genomförande. Digitaliseringsrådet ser IT-center som ”Sin IT-organisation” och rådet är med och planerar verksamhetens innehåll.

**Digitaliseringsrådets uppgifter:**

- Bereda ärenden på uppdrag av Samordningsgruppen
- Vara rådgivande till IT-chef och Samordningsgrupp i strategiska frågor
- Kommunicerar digitaliseringsrådets frågor med sin verksamhet
- Delaktig i beredning och prioritering av ärenden  
”Verksamhetsutveckling med stöd av IT”
- Genom gemensam kompetensutveckling inom området, bidra till att den digitala mognaden höjs, med större effekt kring digitalisering som följd.

**IT-chef**

Inom IT-center finns en IT-chef med ansvar för att:

- Utveckla de gemensamma arbetsformerna och den gemensamma organisationen
- Utveckla en digital strategi för kommunerna
- Sammankalla och medverka vid Digitaliseringsrådets, Samordningsgruppen och den gemensamma nämndens möten
- Genomföra interna utvärderingar
- Årligen redovisa och sammanställa statistik
- Upprätta förslag till verksamhetsplan och budget
- Upprätta verksamhetsberättelse i samband med årsbokslut
- Återrapportera avvikelser till samordningsgrupp.

Inga handlingar

## Konsekvensanalys av införande av identitetsplattform

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Förslag om ett fortsatt införande av en gemensam identitetsplattform

### Sammanfattning

Smedjebackens kommun önskar en redovisning på konsekvenser att ett eventuellt återtagande av beslutet av en gemensam identitetsplattform

### Beskrivning av ärendet

När förslaget om en gemensam identitetsplattform beslutades visade kalkyler att Smedjebacken kunde gå in i plattformen utan att öka sin budget för IT-kostnader. I efterhand har det visat sig att kostnader för tryckeriskrivare och skrivarpatroner inte fanns med i den sammanlagda kalkylen, vilket resulterar i en kostnadsökning på 400 tkr.

I och med detta önskar Smedjebackens kommun en konsekvensrapport på alternativet att vänta med investering av en gemensam identitetsplattform, vilken följer här:

### Verksamhetskonsekvenser

- VOO i bägge kommunerna behöver ta fram och finansiera en egen lösning för att klara kraven på säker inloggning hos vårdtagare.
- Skolförvaltningarna måste omedelbart starta och finansiera ett arbete kring digitala nationella prov. 2023 ska alla nationella prov utföras digitalt och till det behövs ett säkert sätt att identifiera sig.
- Följande effektivitetsvinster skjuts på framtiden
  - Digital signering
  - Minimering av användaradministration
  - Lösenordsåterställning oavsett tid och plats
  - Ett och samma sätt att logga in, oavsett system
- Följande säkerhetsluckor fortsätter vara en risk
  - Risk för identitetsstöld

- För svagt sätt att logga in i system som innehåller känsliga personuppgifter
- För svag spårbarhet

### **Ekonomiska konsekvenser**

- Individuella lösningar kräver en identitetslösning som tjänst, t.ex svensk e-identitet, vilket används idag. I takt med ökat antal e-tjänster kommer kostnaderna att öka eftersom vi betalar 30 öre varenda gång någon skriver under i en av våra tjänster med hjälp av svensk e-id. Idag betalar kommunerna 324 tkr/år (Ludvika 200 tkr, Smedjebacken 124 tkr).
- Beslutade investeringsmedel från värdkommunen kan inte användas och måste sökas på nytt.

Anna Källsved  
IT-chef

**Beslut skickas till**  
Samverkande kommuner



## Innehåll

Samarbeten – Dalagemensamma och nationella.....	2
1. Dalagemensamma samarbeten.....	2
1.1. ”LEDA” Digitalisering av kommunal verksamhet – en samverkan i Dalarna.....	2
1.2. E-dala.....	3
1.3. Gemensam telefoniplattform.....	3
1.4. Skolskjuts.....	4
1.5. Övriga Dalasamarbeten.....	4
2. Nationella samarbeten.....	4
2.1. SKR- Strategisk utveckling i en digital tid.....	5
2.1.1. Beskrivning.....	5
2.2. Säker datakommunikation.....	5
2.2.1. Beskrivning.....	5
3. Analys.....	6
Bilagor.....	6

## Samarbeten – Dalagemensamma och nationella

IT-chef har fått i uppdrag att beskriva de samarbeten hon känner till. Nedan följer denna beskrivning samt analys:

### 1. Dalagemensamma samarbeten

#### 1.1. "LEDA" Digitalisering av kommunal verksamhet – en samverkan i Dalarna.

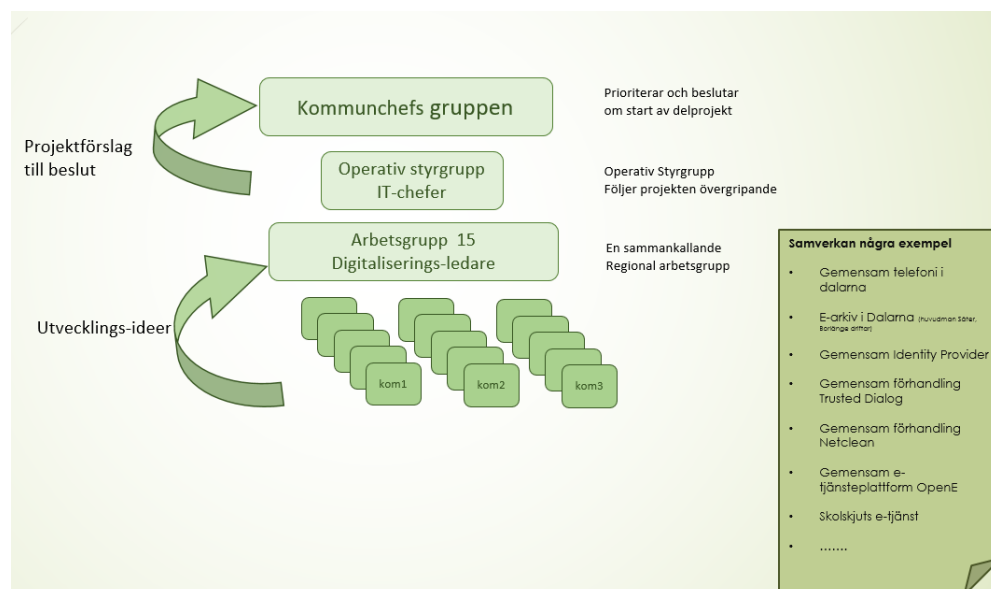
(Bilaga 1 – Digitalisering i Dalarna)

Ett samarbete som var etablerat när undertecknad startade sin tjänst. Ansvarig kommun kommunicerar frågorna med kommunchefsgruppen, men t.ex gällande e-tjänster har Mora tagit den rollen.

#### Beskrivning

Syftet med initiativet är att fokusera på att **digitalisera den kommunala verksamheten** vilket skapar effektivare processer internt och ökad servicegrad och tillgänglighet till våra medborgare. Detta genom att identifiera konkreta genomförande projekt och tillsammans föra digitaliseringen i länet framåt

#### Organisation:



### **1.2. E-dala**

Ett av de projekt som är sprunget ur ”LEDA”-initiativet, men det enda som har ett undertecknat samverkansavtal

Bilaga 2 – Samverkansavtal – E-dala

Med samverkan kring en gemensam e-tjänsteplattform skapas förutsättningar att bättre och enklare kunna producera smarta e-tjänster som ger mervärde för medborgarna men också ökar nyttan och effektiviteten hos de kommunala verksamheterna. Tanken bakom samverkan är att åstadkomma högre resultat till lägre pris än om kommunerna skulle agera var för sig.

Ett samverkansavtal har tecknats mellan alla Dalakommuner utom Borlänge och Falun. Ett e-samverkanskontor har upprättats i Mora för koordinering av support av e-tjänsteplattformen och samordning av e-tjänsteutvecklingen samt inrätta ett e-samverkansforum där kommunerna är representerade

E-samverkanskontoret består av e-tjänstesamordnare och tekniker/utvecklare. E-tjänstesamordnaren kallar kommunerna till, leder och ansvarar för agenda och protokoll föresamverkansforumet. Kommunerna deltar i e-samverkansforumet genom en e-tjänsteansvarig, som har sin kommuns mandat att besluta i frågor inom samverkan.

#### **E-dala - Medverkande från Gemensamma Servicenämnden:**

Malin Ekholm, e-tjänstesamordnare

#### **E-dala Ekonomi:**

E-dala lämnar ett budgetförslag till samverkanskommunerna senast april månad året innan budgetår (budgetår är kalenderår). Budgetförslaget grundar sig på gjorda leverantörsavtal samt E-dala planeringsgrunder för budget gällande löner, hyror och övriga kostnader. Fakturering av avgifterna enligt ovan sker kvartalsvis i efterskott och ska, liksom kostnader för eventuell gemensam utveckling och utbildning, fördelas med 50% rak andel och 50% baserat på invånarantal. SCB:s publicerade uppgifter om befolkningens mängd den 1 november året innan avgiften debiteras ska användas som beräkningsgrund. E-dala ska årligen till samverkanskommunerna före den 15 februari redovisa föregående års räkenskaper.

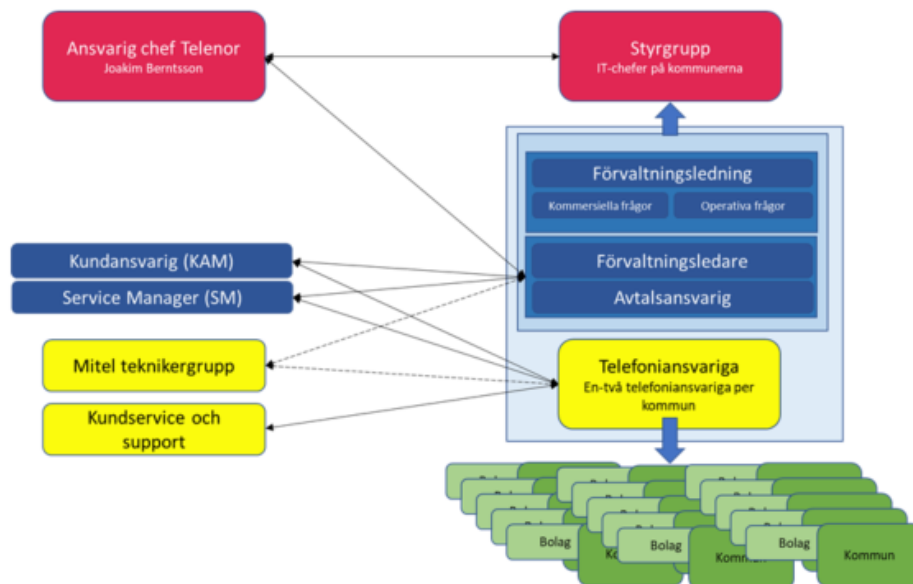
E-dala debiterar Gemensamma servicenämnden ca 230 kr/år

### **1.3. Gemensam telefoniplattform**

En gemensam förvaltningsmodell som uppkommit ur den dalagemensamma upphandlingen av telefoni.

”Bilaga 3 Dalagemensam telefoni”

## Telefoniplattformens organisation



## Gemensam Telefoniplattform Ekonomi

Oklar ekonomi, finns inte beskrivet i dokumentationen

### 1.4. Skolskjuts

För tillfället pågår ett dalagemensamt projekt gällande ”min skolskjuts. Syftet med projektet är att genom en samordning kunna införa e-tjänsten ”Min skolskjuts” i alla kommuner. (Bilaga 4. Projektplan Skolskjuts i Dalarna)

Projektet leds av Borlänge kommun och i projektstyrgruppen representerar Maria Ronsten Smedjebacken och Johanna Ingre Ludvika.

Kostnader fördelas över kommunerna enligt principen med 50% rak andel och 50% baserat på invånarantal. Det har dock varit svårt att få en bild av de kostnader som belastar kommunerna.

### 1.5. Övriga Dalasamarbeten

Nedan listas övriga samarbeten som undertecknad känner till:

- Gemensamt e-arkiv i Säter
- Gemensamma förhandlingar med leverantörer
- Upprättande av gemensam IDP, vilket innebär en teknisk möjlighet att samverka och

## 2. Nationella samarbeten

## 2.1. SKR- Strategisk utveckling i en digital tid

SKR, Inera och SKL Kommentus har bjudit in samtliga kommuner att delta i en arena för strategisk utveckling i en digital tid.

Syftet är att kommunerna, SKR, Inera och SKL Kommentus ska kunna mötas för att skapa samsyn och samla genomslagskraft. Det mesta av förnyelsearbetet sker lokalt, men vissa frågor måste lösas tillsammans på nationell nivå. Tillsammans skapar vi en stärkt förmåga till påverkan och intressebevakning för de frågor vi måste lösa gemensamt.

Arenan ska:

- Driva på och påverka den nationella nivån
- Koppla samman kommuner
- Säkerställa ett relevant erbjudande från SKR-koncernens olika delar
- Dela information

### **Medverkande från Gemensamma Servicenämnden:**

Anna Källsved, IT-chef

### **Ekonomiska konsekvenser**

Inget, annat än eventuella resekostnader. Arean är kostnadsfri

## 2.2. Säker datakommunikation

SDK är ett samarbete mellan Sveriges kommuner, regioner och myndigheter som har pågått sedan 2017. Syftet med SDK är att de offentligt finansierade verksamheterna i Sverige på ett säkert sätt ska kunna ersätta fax och brev med digital kommunikation. Syftet är även att SDK på sikt ska fungera för digital kommunikation med invånare tillsammans med andra digitala lösningar.

Innehållet i SDK är en digital adressbok, specifikationer och standarder för hur säkra meddelanden utbyts, samt teknik för informationsutbyte. Användare ansvarar själva för att anpassa sina IT-stöd och arbetsprocesser för att kunna använda SDK.

SDK har till och med 2019 finansierats genom att regioner, SKR/Inera och statliga myndigheter har delat på kostnaderna. Från och med 2020 erbjuds Sveriges kommuner att gå med i slutförandet av projektet och bereda för kommande förvaltning.

Finansieringsmodellen för 2020 för kommunernas del innebär att de kommuner som tackar ja ska motsvara 60 % av Sveriges befolkning. Det kalkylerade maxpriset blir 0,93 kr/inv/år under förutsättning att regionernas andel också

säkras. I avsiktsförklaringen finns kompletterande information gällande eventuella justeringar.

Genom att avge avsiktsförklaringen för 2020 bidrar kommunen till gemensamma projektkostnader och ges även möjlighet att delta i pilotprojekt/referensgrupp.

IT-center bevakar detta arbete, där tidplanen har skjutits fram av SKR och Inera ett antal gånger, så även i år.

### **3. Analys**

Den tekniska utvecklingen eskalerar i allt högre takt och då är samverkan är en av de främsta faktorerna för en lyckad digitalisering. Undertecknad uppskattar den samverkan som finns i länet och tror att det är en förutsättning för att små kommuner ska klara uppdraget.

Kostnader för projekten brukar fördelas mellan kommunerna med 50% rak andel och 50% baserat på invånarantal.

Det finns dock ett behov av tydlighet och styrning av alla goda initiativ som sker i Dalarna. IT-chefsgruppen har diskuterat detta och ett förslag på allmänt samverkansavtal har tagits fram. (Bilaga 5 Förslag till mall för Samverkansavtal)

Undertecknad anser att styrningen behöver beskrivas tydligare även där och har därför inte tagit upp detta som förslag till Servicenämndens ledning. Istället fortsätter dialog med kollegorna i IT-chefsgruppen i syfte att få till ett förslag som tydligare beskriver styrning och ekonomi.

## **Bilagor**

Bilaga 1. Digitalisering i Dalarna

Bilaga 2. Samverkansavtal E-dala

Bilaga 3. Dalagemensam telefoni

Bilaga 5. Samverkansavtal till mall för samverkansavtal

Anna Källsved

IT-chef

”LEDA”

Digitalisering av kommunal  
verksamhet –  
en samverkan i Dalarna

2017-11-24



# Syfte och Mål 2017

## Syfte

- Syftet med initiativet är att fokusera på att **digitalisera den kommunala verksamheten** vilket skapar effektivare processer internt och ökad servicegrad och tillgänglighet till våra medborgare.
  - Identifiera konkreta genomförande projekt.
- Tillsammans föra digitaliseringen i länet framåt

## Projektmål

- Dra nytta av det arbete som redan är gjort i kommunerna i form av e-tjänster och e-förvaltning eller utveckla idéer och ge möjlighet att **starta 5 delprojekt** inom projekttiden.
- Kompetensöverfört och **utökat antalet till 75 digitaliseringsledare** inom projekttiden.
- Med ett långvarigt **hållbart nätverk** ges förutsättningar för att aktivt och konkret hitta synergieffekter och samarbetsområden mellan kommunerna.

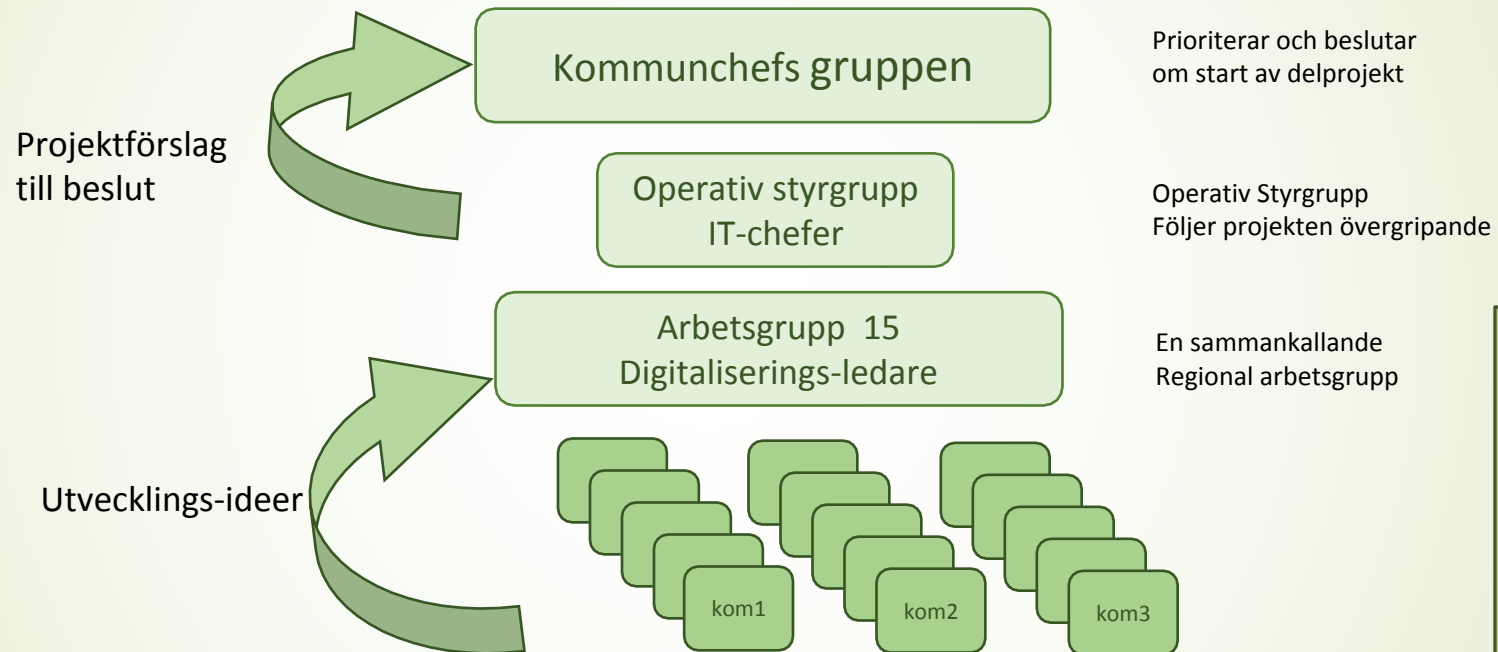




# Förutsättningar för digitaliseringsledarna

- Varje kommun har en utsedd digitaliseringsledare som har **mandat och tid** för att arbeta med digitaliseringen av den egna kommunen.
- Dessutom kan den personen inte vara ensam utan **en arbetsgrupp** ska finnas på hemmaplan.
- När sedan delprojekt startas bemannas de efter det kompetensbehov som finns i respektive delprojekt.

# Projektorganisation



## Samverkan några exempel

- Gemensam telefoni i dalarna
- E-arkiv i Dalarna (huvudman Söter, Borlänge driftar)
- Gemensam Identity Provider
- Gemensam förhandling Trusted Dialog
- Gemensam förhandling Netclean
- Gemensam e-tjänsteplattform OpenE
- Skolskjuts e-tjänst
- .....

# Skolskjuts från förstudien 2018-03-15 – 2018-12-03

## Bakgrund

- Samtliga kommuner i Dalarna nyttjar Dalatrafiks tjänster för skolskjuts
- Ett gemensamt reglemente finns men kommunerna kan anpassa det efter lokala beslut och förutsättningar
- Ansökningsprocessen upplevs som svår och omständlig av samtliga inblandade
- Dataöverföring mellan kommun och Dalatrafik kräver mycket manuellt arbete
- Förändringar kräver mycket manuellt arbete

## Mål och syfte

- Enklare ansökningsprocess för elever och vårdnadshavare
- Enklare beslutsprocess för kommunala handläggare
- Förenklad rutin för överföring av kvalitetssäkrad data mellan kommuner och Dalatrafik

## Effektmål

- Bättre beslutsunderlag
- Snabbare handläggning
- Säkrare bedömning
- Mindre behov av rättning
- Rättsäker hantering av personuppgifter

## Vad är gjort?

1. En förstudie genomförd.
2. Utveckling och pilot i två kommuner
3. Nu står vi inför Fas 2, vidareutveckling och breddinförande i 13 kommuner

# Skolskjuts Fas 1

2019 09 06 – 2020 05 30

## Leveranser

- Etablerat teknisk miljö
- Utvecklat e-tjänst för ansökan av skolskjuts
- Lanserat tjänsten 1/4 inför ansökning HT-20 i Pilotkommuner Borlänge och Gagnef

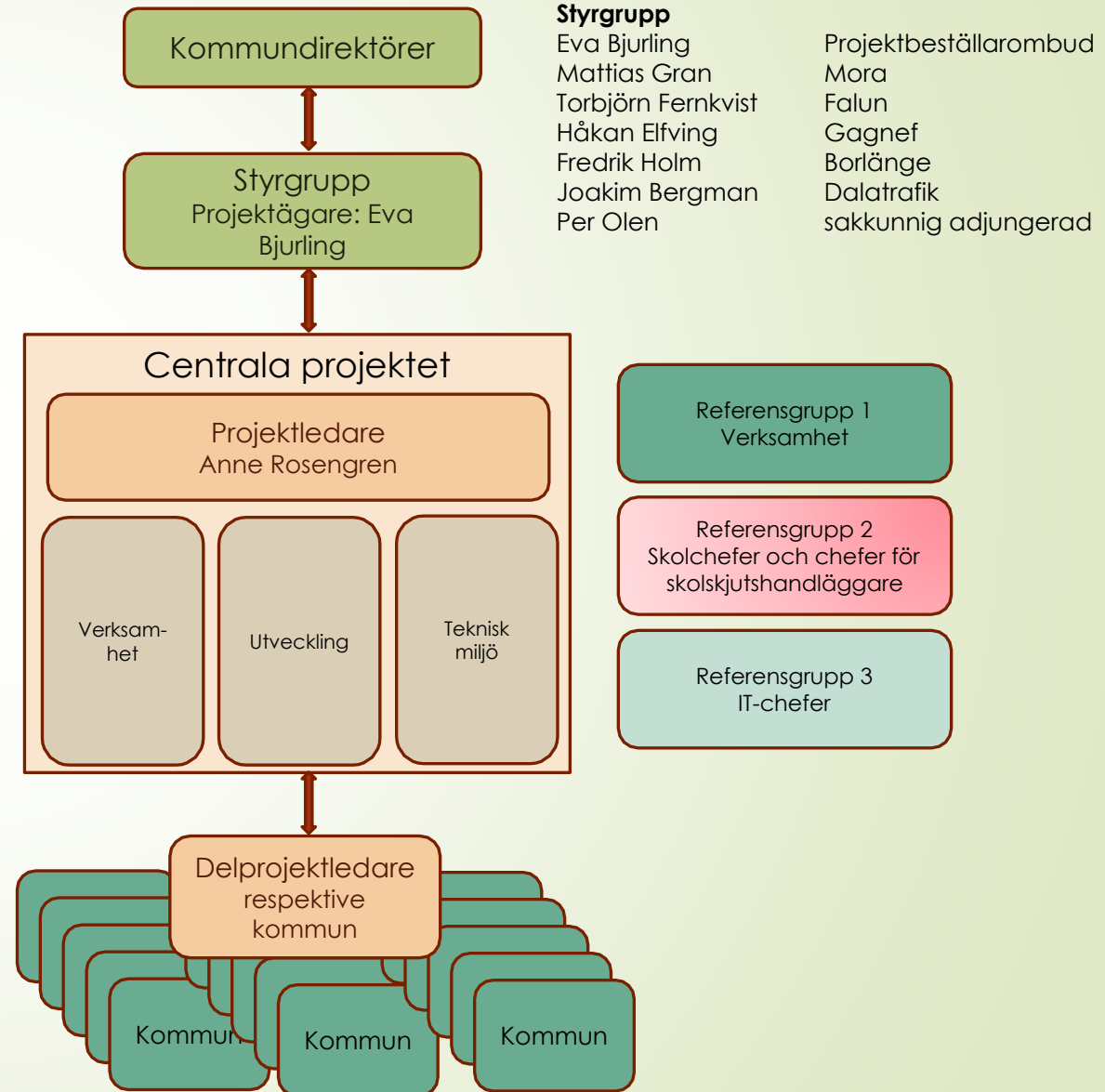
## Nedlagd tid

Borlänge	1428h
Gagnef	411h
Mora	387h
Timmar har inte debiterats	



## Externa kostnader fördelas på alla kommuner

Budget	Utfall	
1 019 000	929 000	= + 90 000



# Skolskjuts Fas 2

2020 06 01 – 2021 06 30

## Leveranser

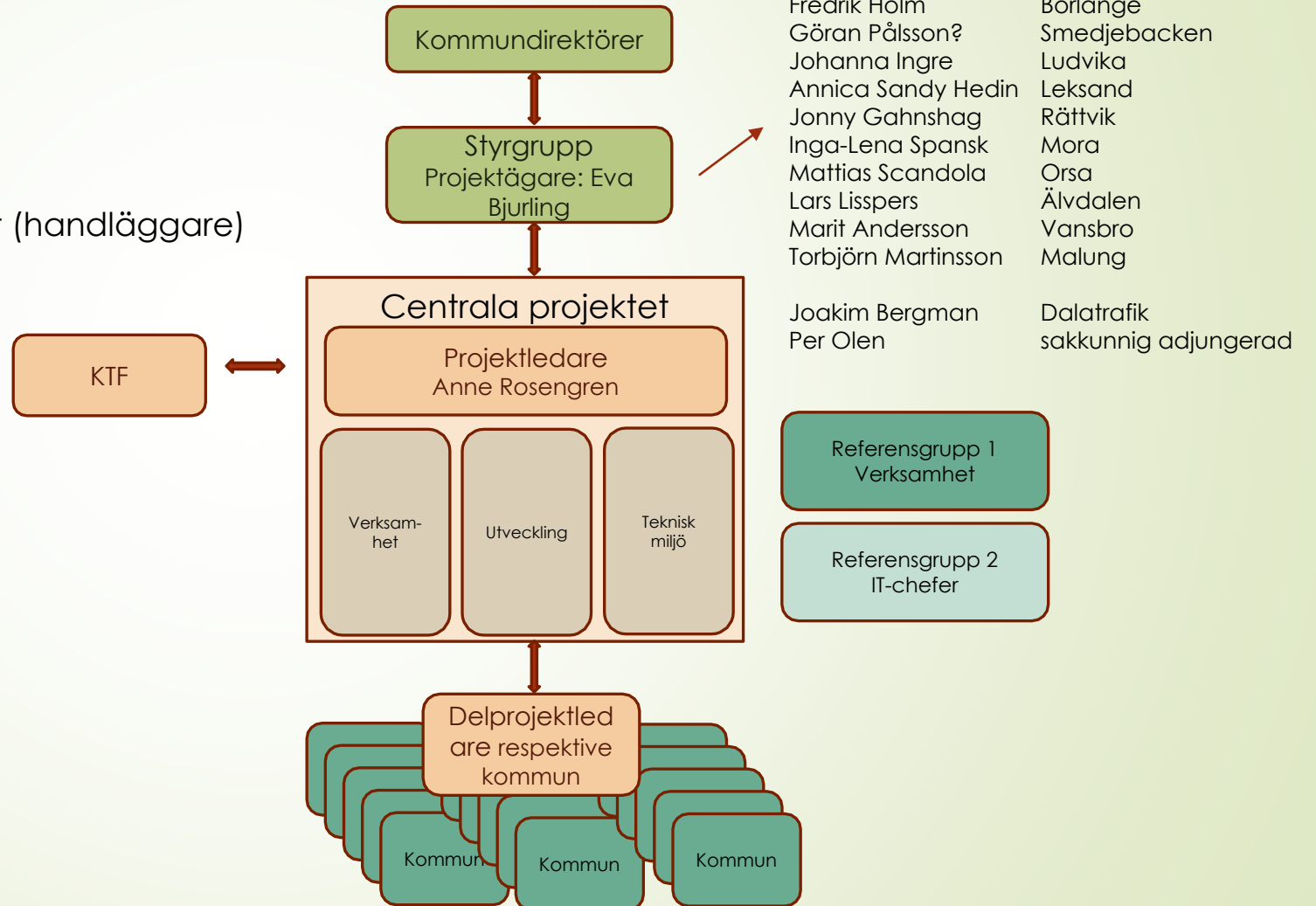
- E-tjänst vidareutveckling
  - Borttappade kort (betaltjänst)
  - Administration av skolskjutskort (handläggare)
- Samordna och stöds 13 delprojekt
- Driftsätta 13 kommuner

## Planerad intern tid

Borlänge	1850h
Mora	500h
Timmar debiteras med 400 Kr/h	
940 000kr	

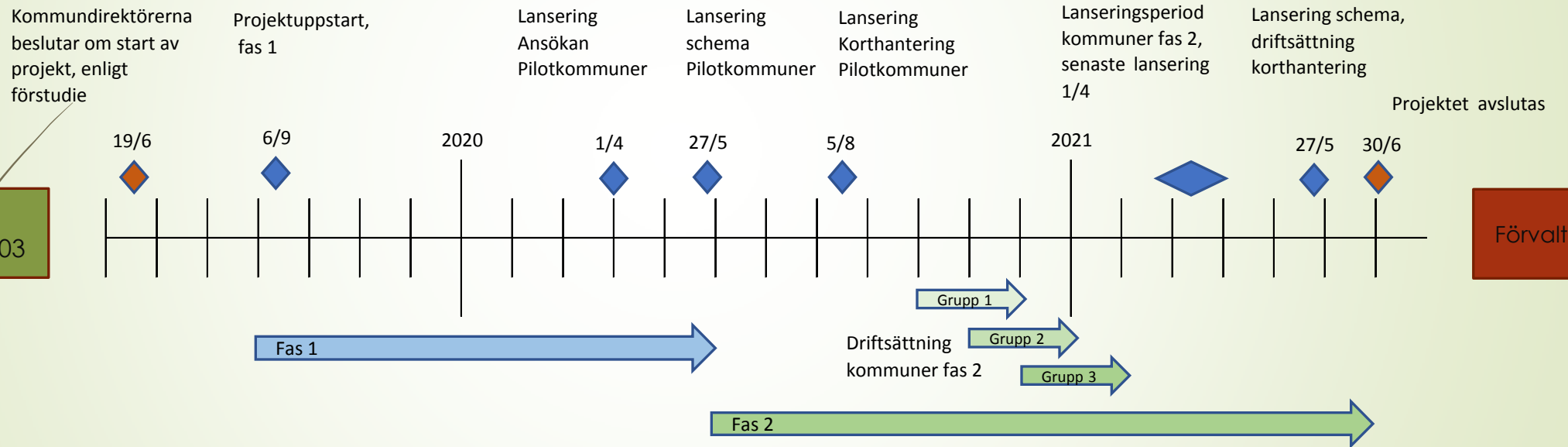
## Kostnader fördelas på alla kommuner

Roll	Budget
PL	1 520 000
Utv	940 000
	<b>2 460 000</b>



# Tidplan skolskjuts

Förstudie  
2018-03-15 – 2018-12-03



# Kostnad per kommun

Fas 1 2019-09-06 – 2020-05-30

Kommun	Antal invånare 181231	Procent av totalen	50% av kostnaden viktat invånare	50% av kostnaden fördelas med 1/15	Summa
Avesta	23 323	8%	37 763	31 000	68 763
Borlänge	52 224	18%	84 558	31 000	115 558
Falun	58 923	21%	95 404	31 000	126 404
Gagnef	10 271	4%	16 630	31 000	47 630
Hedemora	15 457	5%	25 027	31 000	56 027
Leksand	15 804	6%	25 589	31 000	56 589
Ludvika	26 946	9%	43 629	31 000	74 629
Malung-Sälen	10 106	4%	16 363	31 000	47 363
Mora	20 390	7%	33 014	31 000	64 014
Orsa	6 892	2%	11 159	31 000	42 159
Rättvik	10 907	4%	17 660	31 000	48 660
Smedjebacken	10 897	4%	17 644	31 000	48 644
Säter	11 123	4%	18 010	31 000	49 010
Vansbro	6 807	2%	11 021	31 000	42 021
Älvdalen	7 121	2%	11 530	31 000	42 530
	<b>287 191</b>	<b>100%</b>	<b>465 000</b>	<b>465 000</b>	<b>930 000</b>

Fas 2 2020 06 01 – 2021 06 30

Kommun	Antal invånare 181231	Procent av totalen	50% av kostnaden viktat invånare	50% av kostnaden fördelas med 1/15	Summa
Avesta	23 323	8%	99 889	82 000	181 889
Borlänge	52 224	18%	223 668	82 000	305 668
Falun	58 923	21%	252 359	82 000	334 359
Gagnef	10 271	4%	43 989	82 000	125 989
Hedemora	15 457	5%	66 200	82 000	148 200
Leksand	15 804	6%	67 686	82 000	149 686
Ludvika	26 946	9%	115 406	82 000	197 406
Malung-Sälen	10 106	4%	43 283	82 000	125 283
Mora	20 390	7%	87 328	82 000	169 328
Orsa	6 892	2%	29 517	82 000	111 517
Rättvik	10 907	4%	46 713	82 000	128 713
Smedjebacken	10 897	4%	46 670	82 000	128 670
Säter	11 123	4%	47 638	82 000	129 638
Vansbro	6 807	2%	29 153	82 000	111 153
Älvdalen	7 121	2%	30 498	82 000	112 498
	<b>287 191</b>	<b>100%</b>	<b>1 230 000</b>	<b>1 230 000</b>	<b>2 460 000</b>



# Skolskjuts – förvaltning - 2021 07 01

Styrgrupp för  
förvaltning

- Systemägare med budgetansvar

Verksamhets  
förvaltning skolskjuts  
Förvaltningsledare:  
Fredrika Pihlblad

- Prioriterad utvecklingslista
- Gemensamma rutiner
- Gemensamma arbetsätt

Tekniskt förvaltning  
och utveckling av  
Skolskjuts E-tjänsten  
(E-Dala Mora)

- Förvaltar och utvecklar e-tjänsten

Drift av IT-  
miljön  
(Borlänge)

1. **Samverkansavtal**, ett generellt samverkansavtal är under remiss
2. **PUB-avtal** behöver tas fram för hantering av personuppgifter





## Förslag till nästa steg

- Tillsätta ny styrgrupp
- Nya styrgruppen fastställer projektplan för Fas 2 i skolskjutsprojektet med de ekonomiska ramar vi tittat på idag
- Leverera enligt plan och ny avstämning med er i samband med projektavslut

# Samverkansavtal

## Etjänstesamverkan Dalarna eDala

## § 1. Avtalsparter

Detta avtal har träffats mellan Mora kommun, 212000–2213 och följande kommuner:

Kommun	Organisationsnummer
Avesta kommun	212000 - 2262
Hedemora kommun	212000 - 2254
Leksands kommun	212000 - 2163
Ludvika kommun	212000 - 2270
Malung-Sälens kommun	212000 - 2148
Mora kommun	212000 - 2213
Orsa kommun	212000 - 2189
Rättviks kommun	212000 - 2171
Smedjebackens kommun	212000 - 2205
Sätters kommun	212000–2247
Vansbro kommun	212000 - 2130
Älvdalens kommun	212000 - 2197

## § 2. Bakgrund

IT cheferna för Dalarnas kommuner beslutade 2018-11-12 att genomföra "Förstudie: Gemensam etjänsteplattform", i syfte att undersöka hur kommunerna kan samverka för att på ett effektivt sätt tillhandahålla värdefulla e-tjänster för företag och privatpersoner.

Förstudien rekommenderade att Dalarnas kommuner går vidare och tillsätter en projektorganisation i en värdkommun som ansvarar för införande av en gemensam e-tjänsteplattform i form av Open ePlatform (licensfri produkt).

Ovanstående kommuner har kommit överens om att samverka i anskaffandet av drift samt support av etjänsteplattformen, ge Mora kommun i uppdrag att driva projektet för införande av plattformen samt därefter upprätta ett e-samverkanskontor.

Samverkande kommuner enligt ovan har lämnat fullmakt till Mora kommun för att genomföra upphandling och teckna avtal med leverantör avseende drift och support av e-tjänsteplattformen.

De e-tjänster som e-tjänsteplattformen möjliggör är en integrerad del av offentliga tjänster som de samverkande kommunerna inom det gemensamma kommunala uppdraget tillhandahåller sina medlemmar. Syftet med samarbetet enligt detta avtal är att säkerställa parternas möjligheter att tillhandahålla e-tjänster kopplade till olika offentliga tjänster. Funktionen måste finnas inom kommunernas verksamhet men det är inte kostnads- eller verksamhetseffektivt eller systemsäkert att vardera kommunen har en egen organisation för detta. Detta avtal avser således ett samarbete mellan parterna om allmännyttiga, icke kommersiella tjänster som parterna har som gemensam målsättning att tillhandahålla sina invånare. Tjänsterna ska tillhandahållas till självkostnad och är inte avsedda för avsättning på den öppna marknaden.

### § 3. Definitioner

Följande begrepp ska, oavsett om de används i plural eller singular, bestämd eller obestämd form, ha nedanstående innebörd när de anges med versal begynnelsebokstav:

E-tjänsteplattform	Avser Open ePlattform
Kommun	Avser samverkande kommuner
eDala	Avser E-tjänstesamverkan Dalarna
E-samverkanskontor	Avser den i värdkommunen inrättade organisationen där e-tjänstesamordnare och tekniker/utvecklare finns
E-samverkansforum	Avser samverkande kommuners utsedda e-tjänsteansvariga
Värdkommun	Avser Mora kommun
E-tjänstesamordnare	Avser person som leder e-tjänstesamverkan mellan deltagande kommuner
E-tjänsteansvarig	Avser person utsedd att representera sin kommun i samverkansforum

### § 4. Samverkansidé

Med samverkan kring en gemensam e-tjänsteplattform skapas förutsättningar att bättre och enklare kunna producera smarta e-tjänster som ger mervärde för medborgarna men också ökar nyttan och effektiviteten hos de kommunala verksamheterna. Tanken bakom samverkan är att åstadkomma högre resultat till lägre pris än om kommunerna skulle agera var för sig.

### § 5. Samverkansform

Kommunerna är överens om att samverka i en konstellation kallad E-tjänstesamverkan Dalarna (eDala), i den bilda ett e-samverkanskontor för koordinering av support av e-tjänsteplattformen och samordning av e-tjänsteutvecklingen samt inrätta ett e-samverkansforum där kommunerna är representerade.

Kommunerna finansierar gemensamt resurser i värdkommunen för e-samverkanskontorets verksamhet.

E-samverkansforumet ska hålla minst fyra fysiska möten per år för behandling av frågor som ligger inom forumets ansvarsområde. Detta kompletteras med ytterligare möten, fysiska eller via video, vid behov.

Gemensam utveckling av e-tjänster ska vara möjlig att genomföra på följande sätt:

- gemensamt beslut där samtliga kommuner deltar i och bekostar utvecklingsarbetet
- gemensamt beslut där några kommuner deltar i och bekostar utvecklingsarbetet
- gemensamt beslut där enskildkommundeltar i och bekostar utvecklingsarbetet

E-tjänster som utvecklas av enskilda kommuner ska läggas upp i det gemensamma e-tjänstebiblioteket för andra att använda. Varje kommun ansvarar själv för vidareutveckling, uppdatering och förvaltning av egenutvecklade e-tjänster.

Tillkommande kommuner kan ingå i samverkan efter gemensamt beslut i e-samverkansforumet och om förhandling av samverkansavtalet enligt §.11.

## § 6. Organisation och styrning

E-samverkanskontoret inrättas i värdkommunen och består av e-tjänstesamordnare och tekniker/utvecklare.

E-tjänstesamordnaren kallar kommunerna till, leder och ansvarar för agenda och protokoll föresamverkansforumet.

Kommunerna deltar i e-samverkansforumet genom en e-tjänsteansvarig, som har sin kommuns mandat att besluta i frågor inom samverkan. Om utsedd person inte kan närvara vid möte där beslut kommer att fattas är en tillfällig ersättare möjlig. Ersättarens deltagande ska meddelas till e-tjänstesamordnaren av ordinarie kontaktperson senast innan mötets början.

E-tjänsteansvarig är kontaktväg till sin kommun före-tjänstesamordnaren. E-tjänsteansvarigs uppgifter är att identifiera och lyfta sin kommuns behov av verksamhetsutveckling och digitala tjänster till e-tjänstesamordnaren och e-samverkansforumet. Vidare ska den e-tjänsteansvarige ta med sig diskussionerna från e-samverkansforumet tillbaka till sin kommun och förankra dessa hos berörda.

Rapportering av besluten i e-samverkansforumet ska ske via e-tjänsteansvarige till kommunchef eller till av denne utsedd person. Kommuner som deltar i samverkan uppmanas att skapa referensgrupper som arbetar tillsammans med e-tjänsteansvarige i den egna kommunen.

För beslut i e-samverkansforumet krävs att mer än hälften av e-tjänsteansvariga är närvarande. Beslut fattas med enkel majoritet. Inför möten där beslut kommer att fattas ska agenda samt information runt beslutspunkter att kommuniceras ut till samtliga kommuner senast en vecka innan mötet.

## § 7. Parternas åtagande

Värdkommunen åtar sig att ansvara för koordinering av support av e-tjänsteplattformen och samordning av e-tjänsteutvecklingen inom eDala genom inrättande av ett e-samverkanskontor.

Värdkommunen åtar sig vidare att säkerställa teknisk förvaltning, drift och underhåll av e-tjänsteplattformen.

Varje kommun åtar sig att ha en e-tjänsteansvarig för sin e-tjänsteutveckling som samordnar arbetet i den egna kommunen. E-tjänsteansvarig är e-tjänstesamordnarens medpart i respektive kommun. Den e-tjänsteansvariga rapporterar i sin tur till kommunchef eller av denne utsedd person om arbetet i e-samverkansforumet.

Varje kommun åtar sig vidare att:

- tillhandahålla erforderliga resurser för arbetet som bedrivs i eDala
- administrera och finansiera sin egen installation av e-tjänsteplattformen
- driva sin egen förändringsledning
- utveckla, bygga samt införa sina tjänster och förändra sina processer så att tjänsterna fungerar och medför effektiviseringar
- införskaffa nödvändig teknisk kringutrustning, tilläggstjänster och avtal för att e-tjänsteplattformen ska fungera
- integrera till egna existerande verksamhetssystem i de fall det behövs
- kommunens riktlinjer i styrande dokument och informationsmaterial är uppdaterade
- marknadsföra digitala tjänster i sin kommun
- besluta hur supportärenden kring varje tjänst ska hanteras i kommunen
- vara delaktiga och beskriva sina behov av e-tjänsteutveckling

## § 8. Personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal)

Varje kommun tecknar PUB-avtal med driftsleverantören av e-tjänsteplattformen. Värdkommunen tecknar PUB-avtal med samverkanskommunerna där värdkommunen i sin roll som samordnare av support och stödjande part till samverkanskommuner har behörighet till andra kommuners installationer och dess personuppgifter.

## § 9. Finansiering ekonomisk redovisning

Kommunerna ska årligen avlägga avgift till värdkommunen som ska täcka kostnaderna för:

- E-tjänstesamordnare
- Tekniker/utvecklare
- Teknisk support av e-tjänsteplattformen
- Samordning av e-tjänsteutveckling
- Strategiskt stöd kring e-tjänsteutveckling

Värdkommunen lämnar ett budgetförslag till samverkanskommunerna senast april månad året innan budgetår (budgetår är kalenderår). Budgetförslaget grundar sig på gjorda leverantörsavtal samt värdkommunens planeringsgrunder för budget gällande löner, hyror och övriga kostnader.

Fakturering av avgifterna enligt ovan sker kvartalsvis i efterskott och ska, liksom kostnader för eventuell gemensam utveckling och utbildning, fördelas med 50% rak andel och 50% baserat på invånarantal. SCB:s publicerade uppgifter om befolkningens mängd den 1 november året innan avgiften debiteras ska användas som beräkningsgrund.

Värdkommunen ska årligen till samverkanskommunerna före den 15 februari redovisa föregående års räkenskaper.

Fördelning av beräknade kostnader (exklusive moms) för e-samverkanskontoret under införandeåret samt under kommande förvaltningsår:

Kommun	Andel %	Införandeår	Förvaltningsår
Avesta	14.05%	134 523 kr	132 621 kr
Hedemora	9.36%	106 358 kr	104 854 kr
Leksand	9.51%	107 227 kr	105 711 kr
Ludvika	16.25%	147 758 kr	145 668 kr
Malung-Sälen	6.07%	86 555 kr	85 331 kr
Mora	12.33%	124 174 kr	122 418 kr
Orsa	4.17%	75 138 kr	74 075 kr
Rättvik	6.62%	89 893 kr	88 622 kr
Smedjebacken	6.59%	89 676 kr	88 408 kr
Säter	6.70%	90 335 kr	89 058 kr
Vansbro	4.09%	74 685 kr	73 629 kr
Älvdalen	4.26%	75 677 kr	74 607 kr

## § 10. Underlag för kostnadsfördelning

Värddkommunen upplåter erforderliga lokaler och utrustning för personal vid e-samverkanskontoret, samt svarar för att erforderliga investeringar avseende lös egendom görs inom gällande budget.

I underlag för budget ska de kostnader som ska fördelas mellan kommunerna tas utifrån följande kostnader:

- löne- och personalomkostnader
- OH-kostnader (lokaler, förbrukningsmaterial etc.)
- Medlemskonferans och fortbildning

## § 11. Omförhandling och revidering

Omförhandling av avtalet kan påkallas av samverkanskommun efter skriftlig underrättelse till den esamverkanskontoret. Beslut om omförhandling eller ändringar i fråga som rör avtalet kan endast tas av samtliga parter gemensamt efter samråd dem emellan.

Om parterna efter omförhandling inte kan enas om ändringar eller tillägg gäller avtalet på oförändrade villkor intill dess att avtalet upphör för samverkanskommun enligt vad som stadgas i § 15. om upplösning av samverkan.

Förhandlingar befriar inte parterna från att fullfölja avtalet.

Revidering av samverkansavtalet sker i mars månad inför ny avtalsperiod.

Alla ändringar eller tillägg till avtalet ska ske skriftligen och undertecknas av behöriga företrädare för parterna för att vara gällande.

## § 12. Force Majeure

Part fritar sig från skyldigheten att fullgöra sin del av avtalet på grund av krig eller upplopp eller på grund av sådan arbetsinställelse, blockad, eldsvåda, explosion eller ingrepp av offentlig myndighet, som parten inte råder över eller kunna förutse.

## § 13. Tvist

Om tvist uppstår inom ramen för detta avtal ska den i första hand lösas av parterna inom esamverkansforum och lyfts i andra hand till kommunchefsnätverket. I tredje hand ska tvist hänskjutas till svensk allmän domstol på den kommuns hemort som ansöker om stämning och avgöras enligt svensk rätt.

## § 14. Avtalstid

Detta avtal gäller fr.o.m. den tidpunkt då avtalet är underskrivet av alla samverkandekommuner.

Avtalet gäller t.o.m. 2022-06-30. Om part vill avsluta sitt deltagande ska det meddelas etjänstesamordnaren skriftligt minst tolv (12) månader innan avtalsperioden löper ut. Därefter förlängs avtalet med två (2) år i taget, med samma uppsägningstid.

## § 15. Upplösning av samverkan

Önskar någon part lämna samverkansavtalet kan det ske endast i samband med avtalets upphörande, förlängning eller omformulering. Någon fordran på kvarvarande värden kan aldrig uppstå i de fall någon part lämnar samverkansavtalet och samverkansavtalet fortsätter verka mellan två och flera parter.

Uppsägning skall ske skriftligt till värddkommunen.

## **§ 16. Avtalets giltighet**

Detta avtal gäller under förutsättning att alla tolv (12) kommuner genom beslut av behörigt organ väljer att ingå samverksavtal.



## § 17. Underskrifter

*Kommunstyrelsen bemyndigar ordföranden att underteckna avtalet.*

*Under förutsättning av att kommunfullmäktige beslutar ingå avtalet bemyndigar kommunstyrelsen sin ordförande att ingå avtalet.*

### Namn

<b>Datum:</b> Avesta Kommun	<b>Datum:</b> Hedemora Kommun	<b>Datum:</b> Leksand kommun
Kommunstyrelsens ordförande Avesta	Kommunstyrelsens ordförande Hedemora	Kommunstyrelsens ordförande Leksand

<b>Datum:</b> Ludvika Kommun	<b>Datum:</b> Malung-Sälens Kommun	<b>Datum:</b> Mora kommun
Kommunstyrelsens ordförande Ludvika	Kommunstyrelsens ordförande MalungSälen	Kommunstyrelsens ordförande Mora

<b>Datum:</b> Orsa Kommun	<b>Datum:</b> Rättvik Kommun	<b>Datum:</b> Smedjebackens kommun
Kommunstyrelsens ordförande Orsa	Kommunstyrelsens ordförande Rättvik	Kommunstyrelsens ordförande Smedjebacken

<b>Datum:</b> Vansbro Kommun	<b>Datum:</b> Säter Kommun	<b>Datum:</b> Älvdalen kommun
Kommunstyrelsens ordförande Vansbro	Kommunstyrelsens ordförande Säter	Kommunstyrelsens ordförande Älvdalen

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg	Diariernr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

# Dalagemensam telefoni - Förvaltning

## Bilagor –

Nr	Bilaga
1	Bildspel med agenda för Operativa möten (mall)
2	Bildspel med agenda för Utvecklingsmöten (mall)
3	Bildspel med agenda för Affärsmöten (mall)
4	Bildspel med agenda för Telefoniansvariga (mall)

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg	Diariennr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### Sammanfattning

Detta dokument är en leverans från projektet Dalagemensamt telefoniinförande som avslutades 2019-08-30. En revision har skett 2020-06-29.

Dokumentet beskriver hur dalakommunerna arbetar vidare med förvaltning av den gemensam telefonilösningen. Vissa förändringar och förbättringar har skett sedan projektet Dalagemensam telefoni avslutades. Ägare av dokumentet är förvaltningsledaren.

Tanken är att förvaltningsledaren aktivt ska jobba vidare med dokumentet och föra in de eventuella förändringar/förbättringar som genomförs under förvaltningsperioden, lärdomar som dras under förvaltningsperioden samt de projekt som genomförs under förvaltningen.

Minst en gång per år ska genomgång av innehållet göras tillsammans med telefoniansvariga och styrgrupp för att säkerställa att vi styr mot effektmålen och har en förvaltning som är effektiv och väl fungerande.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariernr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

## Innehåll

<b>1</b>	<b>DALAGEMENSAM TELEFONI</b>	<b>4</b>
1.1	EFFEKTMÅL	4
<b>2</b>	<b>ORGANISATION AV FÖRVALTNING</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ROLLER I FÖRVALTNING</b>	<b>7</b>
3.1	FÖRVALTNINGSLEDARE	7
3.2	AVTALSANSVARIG	7
3.3	TELEFONANSVARIG	8
3.4	FÖRVALTNINGSLEDNINGEN	8
3.5	STYRGRUPP	9
3.6	SUPERUSER STATISTIK	9
3.7	MÖTESFORUM	10
<b>4</b>	<b>AVTALSUPPFÖLJNING</b>	<b>15</b>
4.1	UPPFÖLJNING AV KRAV	15
4.2	UPPFÖLJNING AV GARANTERADE VOLYMER	15
4.3	TESTNING SOM STÖD FÖR UPPFÖLJNING	16
4.4	UPPFÖLJNING AV SLA OCH BESTÄLLNINGAR	16
4.5	VITESHANTERING	17
4.6	HANTERING AV FÖRÄNDRING AV AVTAL OCH INGÅENDE TJÄNSTER	17
4.7	HANTERING AV AVTAL MELLAN BERÖRDA PARTER	17
4.8	STÖD TILL KOMMUNER I DERAS UPPFÖLJNING	18
4.9	AVTALSTID	18
<b>5</b>	<b>PROJEKT I FÖRVALTNING</b>	<b>19</b>
5.1	PROJEKT – FÖRENKLAD ADMINISTRATION	19
<b>6</b>	<b>LÄRDOMAR UNDER FÖRVALTNINGSPERIODEN</b>	<b>21</b>
6.1	DETTA SKA VI TA MED OSS TILL NÄSTA UPPHANDLING FÖR ATT FÅ EN BRA TELEFONILÖSNING	21
6.2	DETTA SKA VI UNDVIKA I NÄSTA UPPHANDLING FÖR ATT FÅ EN BRA TELEFONILÖSNING	21

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

## 1 Dalagemensam telefoni

### 1.1 Effektmål




I nedanstående bild visas statusen på effektmålen vid stängning av projektet den 30 augusti 2019 samt en bild med status vid revisionen 22 juni 2020.








Det är viktigt att förvaltningen behåller fokus och arbetar vidare för att uppnå effektmålen så snabbt som möjligt under avtalstiden.

Status på effektmålen bör stämmas av tillsammans med Telefoniansvariga och Telenors Service Manager inför utvecklingsmöten och affärsmöten. De beslut som tas på affärsmöten, gällande utveckling av lösningen, ska styra mot effektmålen.

#### Status effektmål vid projektavslut, 20190830

#### Effektmål

-  Troligt att effektmålet uppfylls
-  Oro för att inte uppnå effektmål finns
-  Viss tveksamhet om att uppnå effektmål finns

	Möjlighet till samverkan för effektivitet till exempel, kostnadseffektiv kommunikation inom regionen, samverkan vid hög belastning på huvudnummer, samarbete mellan kundcenter samt kompetenshöjning mellan kommunerna
	En kostnadseffektiv lösning genom stordriftsfördelar vid ökad volym
	Förutsättningar för effektiv administration, samlingsfakturor dvs få fakturor in till kommunen
	Bra kvalitet på den tekniska lösningen som säkrar god service till våra kunder, bra användargränssnitt för personalen som arbetar i systemet
	Informationssäkerhet i den tekniska lösningen ska möta myndighetskrav, (Tillgänglighet, Sekretess, Kvalitet, Integritet och spårbarhet)
	En skalbar lösning som följer marknadens utveckling ur funktionalitetsperspektiv
	En relation med en leverantör som ger kommunerna möjlighet att internt leverera bra kommunikationstjänster till våra kunder, som i sin tur säkerställer god service till medborgare.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg	Diariennr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### Status effektmål, 20200622

## Effektmål

Symbolerna visar  
bedömd status i  
dagsläget



Troligt att effektmålet uppfylls



Oro för att inte uppnå effektmål finns



Viss tveksamhet om att uppnå effektmål finns

	Möjlighet till samverkan för effektivitet till exempel, kostnadseffektiv kommunikation inom regionen, samverkan vid hög belastning på huvudnummer, samarbete mellan kundcenter samt kompetenshöjning mellan kommunerna
	En kostnadseffektiv lösning genom stordriftsfördelar vid ökad volym
	Förutsättningar för effektiv administration, samlingsfakturor dvs få fakturor in till kommunen
	Bra kvalitet på den tekniska lösningen som säkrar god service till våra kunder, bra användargränssnitt för personalen som arbetar i systemet
	Informationssäkerhet i den tekniska lösningen ska möta myndighetskrav, (Tillgänglighet, Sekretess, Kvalitet, Integritet och spårbarhet)
	En skalbar lösning som följer marknadens utveckling ur funktionalitetsperspektiv
	En relation med en leverantör som ger kommunerna möjlighet att internt leverera bra kommunikationstjänster till våra kunder, som i sin tur säkerställer god service till medborgare.

När det gäller "Förutsättningar för effektiv administration" har vi kommit en bit på väg genom projektet Förenklad administration, se kapitel 5.1. Vidare arbete kommer ske tillsammans med Telenor gällande administrationsverktyget Mitt Företag. När det gäller fakturor ska vidare kontroller göras under hösten 2020.

När det gäller "Bra kvalitet på den tekniska lösningen" känner vi oss fortfarande inte säkra på att lösningen kan uppdateras på ett kontrollerat sätt, utan avbrott för verksamheten. Detta är vårt största orosmoment gällande effektmålen. Hittills har alla större uppdateringar orsakat stora störningar.

När det gäller "Informationssäkerhet i den tekniska lösningen" ska en översyn göras av förvaltningsledaren av den informationssäkerhetsklassning som genomförts tidigare. Utifrån resultatet av den genomgången ska förvaltningsledningen ta ställning till om ytterligare arbete behöver göras.

När det gäller "En relation med en leverantör som ger kommunerna möjlighet att internt leverera bra kommunikationstjänster..." pågår arbete löpande för att uppnå kvalitet i samarbetet som gynnar lösningen. Vi har kommit en god bit på väg med väl fungerande forum, det som ytterligare behöver förbättras är säljaktiviteter mot kommunerna. Kommunerna vill ha proaktiv sälj inom avtalet i första hand för att utveckla telefonilösningen till det bättre för verksamheten.

Uppgjord av <b>Anne Rosengren och Björn Åberg</b>		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

## 2 Organisation av förvaltning

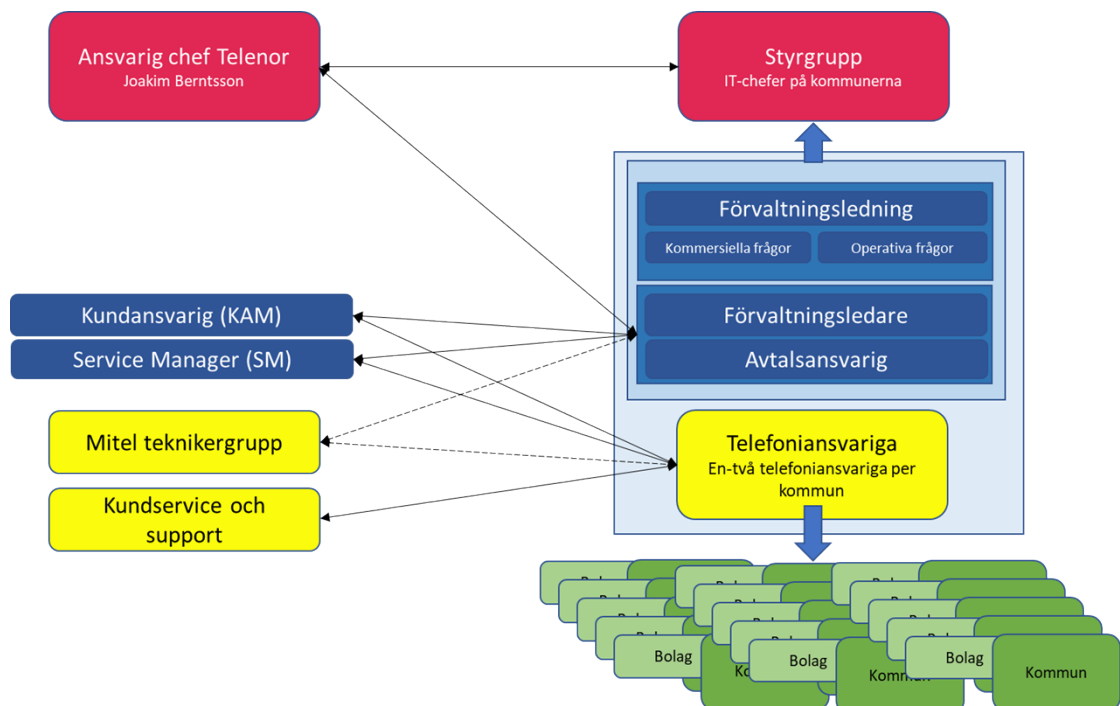
Organisationen i förvaltning består av ett antal grupperingar enligt bilden nedan.

Det operativa arbetet leds av förvaltningsledaren och avtalsansvarig. De tillsammans med Telefoniansvariga är de som genomför det operativa arbetet med telefonilösningen från kommunernas sida.

Samverkan med Telenor sker främst genom kontakter med Serviceansvariga samt i de mötesforum som beskrivs i kapitel 4.

Samverkan och kommunikation på respektive kommun och med de ingående bolagen ansvarar telefoniansvarig (och vid behov IT-chef) på respektive kommun för.

På bilden nedan visas kommunernas organisation till höger och de roller kommunens organisation har kontakt med på Telenor. De svarta pilarna visar kommunikationsvägar. De streckade pilarna sker/ska ske i undantagsfall.



Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### 3 Roller i förvaltning

I projektet och vid projektavslut var en FoU-grupp aktiv och den som arbetade närmast förvaltningsledaren och avtalsansvarig. Deltagarna i FoU-gruppen var ett antal av telefoniansvariga på kommunerna. Under hösten 2019 avvecklades den gruppen och gruppen för alla telefoniansvariga är nu de som arbetar närmast förvaltningsledare och avtalsansvarig. Anledningen till att detta ansågs vara en bättre lösning var:

- Det blev ett informationsglapp mellan de som var med i FoU-gruppen och övriga telefoniansvariga.
- Deltagarna i FoU-gruppen upplevde att de fick samma information vid flera olika tillfällen.
- FoU-gruppen hade hösten 2019 färre deltagare än från början.
- Personer i FoU-gruppen signalerade att de hade svårt att få tiden att räcka till.
- Vissa av deltagarnas chefer ansåg att det gick för mycket tid till telefonin.

#### 3.1 Förvaltningsledare

Förvaltningsledaren ansvarar för att:

- Förvaltningsledaren ska tillsammans med avtalsansvarig styra förvaltningen mot effektmålen.
- Vara spindeln i nätet i förvaltningen från kommunernas sida.
- Ansvara för all dokumentation som behövs för en bra förvaltning.
- Hålla kontakt med Telenor främst genom Servicemanager och Kundansvarig.
- Vara delaktig i de projekt som bedrivs inom förvaltningen.
- Kalla till officiella och inofficiella möten.
- Planera och genomföra:
  - Möten med Service manager
  - Möten med telefoniansvariga
  - Möten med styrgruppen för förvaltningen
  - Utvecklingsmöten
  - Affärsmöten
- Planera Operativa möten med Service manager.
- Delta på CAB-möten.
- Delta på årliga möten med kommunerna, vid behov.
- Rapportera till styrgruppen.
- Täcka upp för Avtalsansvarig vid behov.

#### 3.2 Avtalsansvarig

Avtalsansvarig ansvarar för att:

- Avtalsansvarig ska tillsammans med förvaltningsledaren styra förvaltningen mot effektmålen.
- Leda arbetet med uppföljning av avtalet på lösningsnivå, inkluderat:
- Uppföljning av skall- och börkrav
- Uppföljning av SLA
- Uppföljning av garanterade volymer
- Stödja kommunerna med uppföljning på kommunnivå.
- Hantera kommersiella frågor internt mot kommunerna och mot leverantören.



Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

- Skicka ut formulär till telefoniansvariga inför operativa möten, sammanställa resultatet och skicka det till Telenor.
- Hålla kontakt med Telenor främst genom Serviceansvarig och Kundansvarig.
- Ta fram kommersiella dokument för (tilläggsavtal, nya PUB-avtal, prislistor, optionsutlösning etc).
- Hantera viten (sammanställa, ta dialog med leverantör, ta fram underlag till fakturering).
- Medverka vid planering och genomförande av:
  - Möten med Service manager
  - Möten med telefoniansvariga
  - Möten med styrgruppen för förvaltningen
  - Utvecklingsmöten
  - Affärsmöten
- Delta på årliga möten med kommunerna, vid behov.
- Rapportera till styrgruppen gällande kommersiella frågor.
- Täcka upp för Förvaltningsledaren vid behov.

### 3.3 Telefoniansvarig

Varje kommun har en eller två telefoniansvariga förutom MOA (Mora, Orsa och Älvdalen) som har en telefoniansvarig för alla tre kommuner.

Telefoniansvarig ansvarar för att:

- Framföra de behov av utveckling som finns i sin kommun till övriga telefoniansvariga och till förvaltningsledare och/eller avtalsansvarig.
- Vara spindeln i nätet i telefoniförvaltningen på sin kommun.
- Ansvara för den interna dialogen med KBAT (kommunernas beställare av telefoni).
- Vara delaktig i de projekt som bedrivs inom förvaltningen.
- Aktivt delta i de gemensamma forumen som tex operativa möten och möten med alla telefoniansvariga.
- Rapportera till avtalsansvarig inför operativa möten i enlighet med utskickat formulär.
- Ha en löpande dialog med förvaltningsledaren om lösningen, både det som fungerar bra, det som behöver utvecklas samt problem.
- Planera och genomföra årligt möte med Telenor.

### 3.4 Förvaltningsledningen

Hösten 2019 infördes gruppen Förvaltningsledningen i samband med att FoU-gruppen utgick. Förvaltningsledaren upplevde ett behov av en mindre grupp som snabbt kan fatta beslut vid exempelvis problem i lösningen.

Förvaltningsledningsgruppen består av: Förvaltningsledaren, avtalsansvarig, representanter från styrgruppen samt representanter från telefoniansvariga.

Deltagare juni 2020 är:

- Representanter styrgruppen: Eva Bjurling, Göran Ecström, Tomas Hellqvist och Ingela Eriksson. Det är önskvärt att högst en per år byts ut för att behålla kontinuiteten.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

- Representanter telefoniansvariga: Sirpa Törmänen, Rebecca Tellander och Anna-Karin Hansjons. Det är önskvärt att högst en per år byts ut för att behålla kontinuiteten.
- Förvaltningsledare: Anne Rosengren
- Avtalsansvarig: Björn Åberg

Förvaltningsledningen ansvarar för att:

- Delta på Pre-CAB och CAB-möten
- Ta ställning till vissa frågor ex. om en uppdatering ska ställas in eller liknande.
- Finnas tillgängliga om Telenor behöver snabba beslut i något läge. Det är denna grupp de ska vända sig till då.
- Representanterna från styrgruppen ska hantera kommersiella frågor tillsammans med förvaltningsledare och avtalsansvarig samt delta på affärsmöten.

### 3.5 Styrgrupp

Förvaltningen av Dalagemensam telefoni styrs av en styrgrupp bestående av alla dalakommunernas IT-chefer. Förvaltningsledaren och avtalsansvarig rapporterar till styrgruppen på IT-chefernas ordinarie möten efter behov. Inplanerade möten från och med hösten 2019 är varannan månad.

Medlem i styrgruppen ansvarar för att:

- Vara tillräckligt insatt i telefoniförvaltningen för att kunna ta beslut i enlighet med effektmål.
- Medverka på styrgruppsmöten.
- Medverka vid beslut i aktuella förvaltningsfrågor av:
  - operativ karaktär
  - affärsmässig karaktär
  - utveckling av tjänster/funktioner
- Vid behov delta på:
  - Operativa möten
  - Utvecklingsmöten
  - Affärsmöten
  - CAB-möten
- Delta vid kommunens årliga möte med Telenor

### 3.6 Superuser Statistik

Under 2020 har en grupp bildats för statistikutvecklingen och uppföljning av lösningen. Gruppen består av: Torbjörn Axklint, Camilla Andersson, Anna-Karin Hansjons och Jonas Fafara.

Medlem i superuser gruppen ansvarar för att:

- Vara insatta i de statistikverktyg som finns i lösningen.
- Kunna stötta övriga kommuner i statistik- och uppföljningsfrågor.
- Ta fram statistikrapporter som övriga kommuner kan abonnera på.
- Medverka på möten vid behov och informera om statistik och uppföljning.

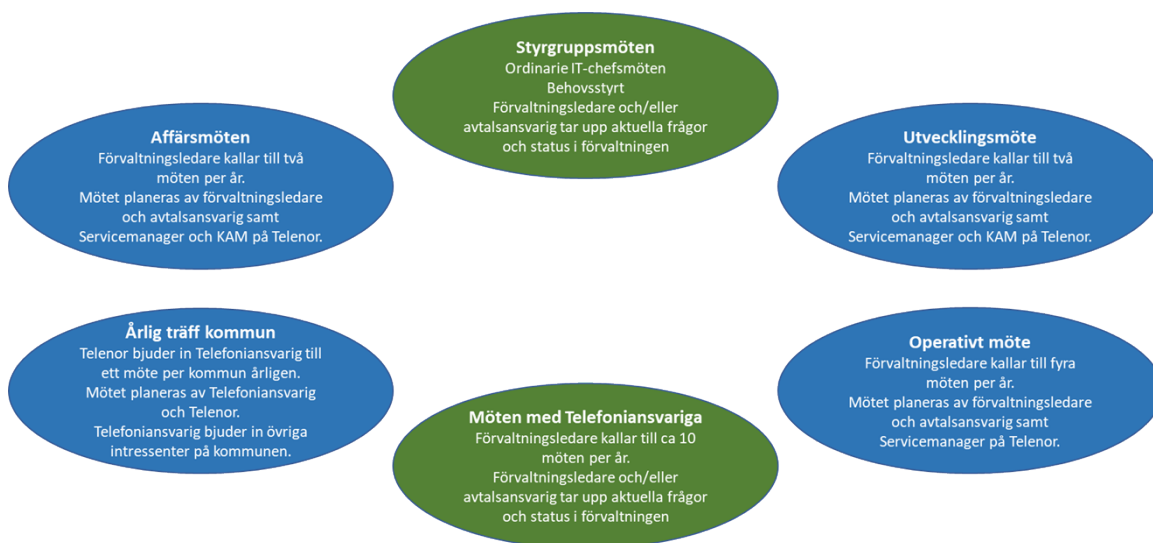
Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### 3.7 Mötesforum

Det finns ett antal officiella och inofficiella mötesforum som beskrivs i detta kapitel.

De mötesforum som är gröna är kommuninterna medan de blå är möten tillsammans med Telenor.

Vissa roller bjuds in vid varje mötestillfälle, utöver de rollerna kan andra funktioner/kompetenser bjudas in efter behov. Exempelvis Torbjörn Axklint, superuser Statistik eller någon från Telenor som ska berätta om något speciellt område.



#### 3.7.1 Officiella mötesforum med leverantören

De officiella mötena med leverantören beskrevs i förfrågan, se nedanstående text från förfrågan 4.2 Samarbetsformer.

- Om inte annan överenskommelse sker skall följande gälla för arbetsformer i förvaltningen av telefonilösningen. Leverantören skall initiera och medverka vid:
  - Operativa möten med FoU-gruppen, 4 gånger per år (1 gång/kvartal)
  - Affärsmässiga möten med styrgruppen för telefoniförvaltningen, 2 gånger per år. På dessa möten deltar även UhC.
  - Möten för utveckling av funktioner/tjänster, med utsedd grupp, 2 gånger per år.
- Utöver möten med förvaltnings- och utvecklingsgruppen skall leverantören årligen ta initiativ till minst en träff per kommun. Syftet med dessa träffar är att få möjlighet att diskutera hur lösningen fungerar för respektive kommun samt vad kommunen har för planer framöver.
- Följande roller eller motsvarande skall delta på möten/träffar från leverantören: Serviceansvarig och kundansvarig.
- I de fall kommunen önskar träffas fysiskt skall leverantören kunna medverka i Dalarna.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

## Operativa möten

Operativa möten ska genomföras fyra gånger per år. Förvaltningsledaren bjuder in till mötet.

Här förs diskussioner av operativ karaktär.

- Uppföljning av leveransen
- Uppföljning av att skall-kraven "fortfarande" fungerar enligt kravbilden
- Mätningar: Täckning, Lyckade samtal
- Kommunikation och dokumentation på svenska

De som bjuds in är:

- Förvaltningsledare
- Avtalsansvarig
- Telefoniansvariga på alla kommuner
- Telenor
  - Servicemanager
  - Kundansvarig
  - VIP-support

Vid behov bjuds styrgruppsmedlemmar in.

Från början har alla operativa möten genomförts på plats i Dalarna men i och med Corona, våren 2020, har det senaste mötet skett via Teams och även mötet i augusti 2020 planeras ske via Teams. Efter det får vi ta ställning till hur vi gör framöver.

Inför de operativa mötena skickar avtalsansvarig ut ett formulär till telefoniansvariga ca två innan mötet. Detta formulär ska telefoniansvarig fylla i och skicka tillbaka senast en vecka innan det operativa mötet. Avtalsansvarig sammanställer svaren och detta underlag ligger till grund för planeringen av det operativa mötet.

Telenors Service Manager skickar ut den statistik som ska redovisas både för hela lösningen och per kommun en vecka innan det operativa mötet. Telefoniansvariga, förvaltningsledare och avtalsansvarig återkommer till Telenor med frågor och frågor som är intressanta för hela gruppen lyfts på mötet.

Möter förbereds av förvaltningsledare, avtalsansvarig samt Servicemanager från Telenor. Fokus på dessa möten ska vara nuläge och framåt.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### Utvecklingsmöten

Här diskuteras den utveckling som kommunerna är intresserade av framöver.

Leverantören står för kunskapen om utvecklingen på marknaden och vad som skulle kunna passa kommunerna.

Dessa punkter ska gruppen beakta när det gäller uppföljning:

- Effektmålen
- Val- och skalbarheten
- Lösning kompatibel med framtida IT-miljö

De som bjuds in är:

- Förvaltningsledare
- Avtalsansvarig
- Kommunernas styrgrupp, IT-chefer
- Telefoniansvariga
- Telenor
  - Service manager
  - Kundansvarig
  - Övriga aktuella roller beroende på ämnen som diskuteras

Inför utvecklingsmötet genomför förvaltningsledaren ett möte med telefoniansvariga för att diskutera och enas om vilka utvecklingspunkter som kommunerna har störst behov av. Förvaltningsledaren distribuerar resultatet till Telenor så snart som möjligt, dock senast två veckor innan utvecklingsmötet. Telenor behöver tid att förbereda sig så att utvecklingsmötet blir bra och effektivt.

Mötet förbereds av förvaltningsledare, avtalsansvarig samt Servicemanager och KAM från Telenor.

### Affärsmöten

Här tas beslut om nya tjänster och funktioner, uppföljning av leveransen "i stort" samt problemområden som eskalerats från andra forum.

- Effektmålen
- Problem som lyfts från andra forum
- Priser och ekonomi
- Övriga avtalsfrågor
- Hålla koll på ev bör-krav som ska infrias under någon viss period ex. WiFi-calling
- Tillgänglighet
- Informationssäkerheten
- Val- och skalbarheten
- Helhetsansvar avseende kompletta och fungerande telefonitjänster
- Underleverantörer eller förändringar i samarbeten

De som bjuds in är:

- Förvaltningsledare
- Avtalsansvarig

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diarienumr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

- Representanter från kommunernas styrgrupp (de som är deltagare i förvaltningsledningen, kommersiella frågor)
- UhC
- Telenor
  - Service manager
  - Kundansvarig
  - Joakim Berntsson
  - Övriga aktuella roller beroende på ämnen som diskuteras

Det är lämpligt att genomföra affärsmötet ca två månader efter utvecklingsmötet. Det kommer vara en del arbete som måste göras mellan dessa möten för att få fram tillräckligt bra beslutsunderlag.

Mötet förbereds av förvaltningsledare, avtalsansvarig samt Servicemanager och KAM från Telenor.

### **Årligt möte kommun - möte mellan leverantör och en eller flera kommuner**

På leverantörens initiativ träffas respektive kommun och leverantör för att diskutera hur lösningen fungerar, vart är kommunen på väg, vad leverantören ser för utvecklingsmöjligheter och hur kan leverantören stödja kommunen.

Telefoniansvarig på kommunen planerar mötet och vilka från kommunen som ska delta, exempelvis bolagen och andra stora telefoniverksamheter inom kommunen.

Mötet förbereds av telefoniansvarig och Servicemanager från Telenor.

Områden som diskuteras är:

- Lösning kompatibel med framtida IT-miljö
- Aktuella frågeställningar kopplat till telefonilösningen, inom kommunen och bolagen.
- Utvecklingsmöjligheter och tjänster inom avtalet som skulle kunna passa kommunens verksamhet.

### **CAB-möten**

CAB-möten ska hållas innan förändring av lösningen som på något sätt påverkar driften hos kommunerna. Kallelse till CAB ska i normal fallet ske en vecka innan mötet. Innan CAB-mötet hålls ett Pre-CAB möte så att kommunerna får möjlighet att förankra förändringar innan slutligt beslut tas på CAB-mötet.

Servicemanager från Telenor är de som bjuder in och förbereder mötet.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg	Diariennr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### 3.7.2 Inofficiella mötesforum med leverantören

#### Avstämningsmöten med Service manager

Förvaltningsledare kallar till dessa möten.

Från och med hösten 2019 har förvaltningsledaren och avtalsansvarig avstämning med Telenors Serviceansvariga varannan vecka. Under dessa möten följs leveransfunktionaliteten och eventuella problem upp samt operativa möten förbereds.

#### Arbetsmöten av olika slag

Utifrån behov som uppstår i förvaltningen sätts olika typer av arbetsgrupper ihop baserat på den kompetens som behövs för uppgiften.

### 3.7.3 Kommuninterna mötesforum

#### Möte med Telefoniansvariga

Förvaltningsledaren kallar till dessa möten.

Förvaltningsledare och/eller avtalsansvarig planerar dessa möten. Ca 10 möten med telefoniansvariga genomförs per år. Deltagandet kan ofta ske på plats eller via Teams.

#### Styrgruppsmöten

Förvaltningsledaren och avtalsansvarig rapporterar till styrgruppen vid behov, minst varannan månad antingen på IT-chefsmötet eller genom en statusrapport.

De möten som planeras in är ett möte varannan månad på ordinarie IT-chefsmöte. Vanligtvis är mötet ett "på platsen-möte".

#### Arbetsmöten av olika slag

Utifrån behov som uppstår i förvaltningen sätts olika typer av arbetsgrupper ihop baserat på den kompetens som behövs för uppgiften.

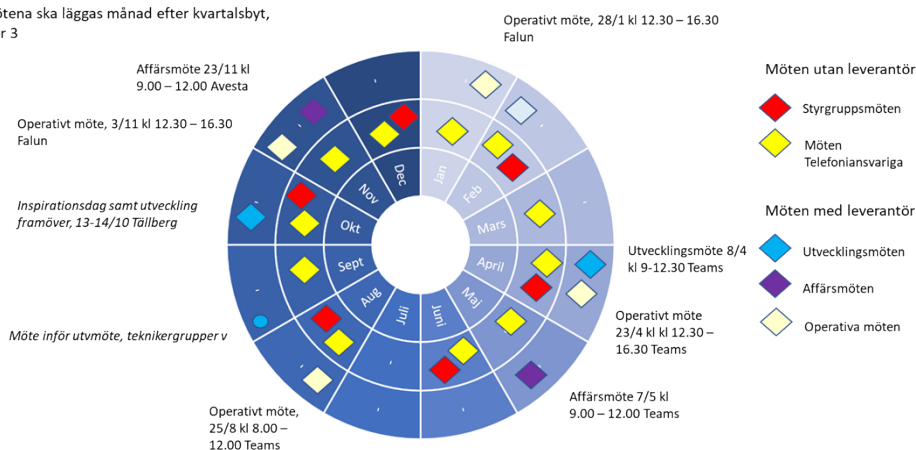
Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

### 3.7.4 Möteshjul

Möten för hela året bör planeras i december för kommande år.

#### Möteshjul 2020

Operativa mötena ska läggas månad efter kvartalsbytt, gärna v 2 eller 3



## 4 Avtalsuppföljning

Avtalsuppföljning ska ske kontinuerligt under hela avtalsperioden. Uppföljningen leds av avtalsansvarig som tillsammans med förvaltningsledare och telefoniansvariga genomför uppföljning och de tester som det finns behov av. Resultatet av uppföljningen tas upp i något av de officiella mötesforum, beroende på vad det gäller.

### 4.1 Uppföljning av krav

I förfrågningsunderlaget står det under 1.1 Omfattning: *”Erbjudna funktioner och tjänster skall levereras för att kunna nyttjas dygnet runt årets alla dagar.”*

Uppföljning sker i form av tester och rapportering från kommuner (se punkt 5.3 nedan).

### 4.2 Uppföljning av garanterade volymer

I avtalet, punkt 1.1.3 framgår: *”Leverantören är garanterad att under varje avtalsår efter slutligt leveransgodkännande av hela lösningen få leverera minst de angivna mängderna engångsavgifter och periodiska avgifter enligt ifylld prisbilaga, avgiven i anbud daterat 2017-09-12.”*

Dalakommunerna väljer fritt hur de garanterade mängderna ska fördelas mellan kommunerna.

Leveransgodkännande skedde 2019-06-19, och därmed ska den första avstämningen av garanterade volymer ske 2020-06-19 och därefter årligen.



Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

I dagsläget kan inte dessa siffror utläsas på ett enkelt sätt direkt ur något administrativt system, utan de måste tas fram av leverantören som förmedlar dem kvartalsvis till avtalsansvarig.

Avtalsansvarig kan utifrån rapporteringen göra prognoser om hur utfallet ser ut, och rapportera till styrgruppen. Eftersom kommunerna måste betala de garanterade volymerna oavsett om de är beställda eller ej, är det av stort värde att se hur kommunerna ligger till under året.

Eventuella justeringar av de garanterade volymerna kan vara aktuella som del av en förhandling med leverantören under avtalstiden.

### 4.3 Testning som stöd för uppföljning

I dokumentet "Utfall och status på kraven enligt förfrågan vid projektavslut" sammanställs status på kraven när införandeprojektet avslutades i augusti 2019.

I detta dokument framgår vilka av kraven som ska följas upp som en direkt följd av projektet, och när det ska göras.

Övriga krav som inte står listade som "bevakas" testas på förekommen anledning, tex om en eller flera kommuner får kännedom om att kravet inte uppfylls, och rapporterar detta till avtalsansvarig. Avtalsansvarig tar då ställning till om det ska hanteras som ett felärende (med eventuell SLA-påföljd) eller om det ska klassas som ett icke uppfyllt skallkrav (med vitespåföljd enligt avtal, punkt 1.11.6).

### 4.4 Uppföljning av SLA och beställningar

I förfrågningsunderlaget, kapitel 17 framgår vilka SLA-tider som gäller för nedtid avseende tjänster/funktioner.

I avtalet, punkt 1.11.4, framgår viten vid försenad leverans av tjänster och funktioner (nybeställningar).

Inför varje operativt möte samlar avtalsansvarig in information från respektive kommun i ett formulär gällande överträdelser mot punkterna ovan. Avtalsansvarig stämmer av uppgifterna med leverantörens Service Manager. När avtalsansvarig och Service Manager är överens, hanteras frågan vidare kommersiellt av leverantörens Kundansvarig.

### 4.5 Viteshantering

Viten kan uppstå på flera sätt inom avtalet:

- Viten gällande SLA, punkt 1.11.2
- Vite gällande utebliven leverans av mervärden (börkrav), punkt 1.11.3
- Vite vid försenad leverans av tjänster och funktioner, punkt 1.11.4
- Viten vid underprestering av "Lyckade samtal", punkt 1.11.5
- Övriga viten (skallkravsviten), punkt 1.11.6

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

Viten faktureras kvartalsvis, av respektive kommun, utan tillägg av moms. Avtalsansvarig tillhandahåller fakturaunderlag till respektive kommun inför fakturering.

Avtalsansvarig säkerställer att parterna är överens om fakturering innan den sker, för att undvika bestridande av fakturor.

#### 4.6 Hantering av förändring av avtal och ingående tjänster

Om kommunerna har behov av tjänster inom telefoni som inte är en del av avtalet, kan sådana läggas till i form av tilläggsavtal. Dessa kan vara befintliga tjänster som leverantören redan har, eller sådana som kräver utveckling.

Tjänster som redan leverantören har tillgång till kan gå relativt snabbt att addera till avtalet. En eller flera kommuner signalerar behov av tjänsten till avtalsansvarig, som i sin tur stämmer av det totala behovet hos alla kommuner. Avtalsansvarig ser till att få prisuppgift på tjänsten från leverantörens Kundansvarig. Utifrån det tar styrgruppen beslut om tjänsten ska läggas till avtalet i form av tilläggsavtal. Om så beslutas, tar avtalsansvarig fram tilläggsavtal, som sedan signeras elektroniskt (ett per kommun).

Tjänster som kräver utveckling diskuteras på utvecklingsmöte. Efter det tar leverantören fram en offert, som sedan hanteras på affärsmöte.

Avtalsansvarig ansvarar också för att under avtalstiden hålla prislistan aktuell, och distribuera denna till telefoniansvariga.

#### 4.7 Hantering av avtal mellan berörda parter

Samtliga kunder (kommuner och de bolag, stiftelser och organisationer) till leverantören ska teckna ett Personuppgiftsbiträdesavtal direkt med leverantören. Innehållet i alla Personuppgiftsbiträdesavtal med leverantören är identiskt.

I de fall en ny kund till leverantören ska läggas till inom avtalet (exempelvis ett nytt kommunalt bolag) ska följande avtal tecknas:

- Viten gällande SLA, punkt 1.11.2
- Vite gällande utebliven leverans av mervärden (börkrav), punkt 1.11.3
- Tilläggsavtal mellan aktuell kommun och leverantören där den aktuella kunden läggs till i avtalet
- Personuppgiftsbiträdesavtal mellan kunden och leverantören

Tillkommande avtal tas fram av avtalsansvarig, och signeras elektroniskt av behöriga personer.

Eftersom kommunerna har en gemensam lösning kan det finnas behov av ytterligare avtal mellan parter inom lösningen. Vid projektslut 2019-08-30 var det ännu inte klart, men ett internt arbete pågår inom kommunerna för att undersöka om det behövs ytterligare avtal för att uppfylla gällande lagar och regler. I de fall det beslutas att sådana avtal ska upprättas, ska avtalsansvarig driva eller delta i arbetet med framtagandet av sådana avtal.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg	Diariennr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

#### 4.8 Stöd till kommuner i deras uppföljning

Avtalsansvarig ansvarar för att följa upp avtalet på lösningsnivå (alla kommuner summerat). Varje kommun ansvarar för sin egen uppföljning, men kan med fördel använda avtalsansvarig som stöd i den processen.

#### 4.9 Avtalstid

Nuvarande avtal gäller tom 2022-04-30 med följande optioner:

- Option 2022-05-01 – 2024-04-30. Om optionen ska nyttjas ska Telenor underrättas senast sex månader innan, 2021-10-31.
- Option 2024-05-01 – 2025-04-30. Om optionen ska nyttjas ska Telenor underrättas senast sex månader innan, 2023-10-31.

Avtalsansvarig ansvarar för att i god tid innan optionen ska utlösas ta upp frågan i om optionsutlösning i styrgruppen för beslut.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg		Diariennr		
Godkänd av		Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

## 5 Projekt i förvaltning




### 5.1 Projekt – Förenklad administration








Syftet med projektet är att förenkla administrationen av telefonlösningen.

Administrationen upplevs idag som väldigt jobbig och tidskrävande bland annat för att det är väldigt många olika system som användaren måste vara inne i och växla mellan samt att samma information måste registreras flera gånger.

#### Effektmål

Det är de inringade effektmålen från projektet Dalagemensam telefoni som detta projekt ska styra mot.

-  Troligt att effektmålet uppfylls
-  Oro för att inte uppnå effektmål finns
-  Viss tveksamhet om att uppnå effektmål finns

	Möjlighet till samverkan för effektivitet till exempel, kostnadseffektiv kommunikation inom regionen, samverkan vid hög belastning på huvudnummer, samarbete mellan kundcenter samt kompetenshöjning mellan kommunerna
	En kostnadseffektiv lösning genom stordriftsfördelar vid ökad volym
	Förutsättningar för effektiv administration, samlingsfakturor dvs få fakturor in till kommunen
	Bra kvalitet på den tekniska lösningen som säkrar god service till våra kunder, bra användargränssnitt för personalen som arbetar i systemet
	Informationssäkerhet i den tekniska lösningen ska möta myndighetskrav, (Tillgänglighet, Sekretess, Kvalitet, Integritet och spårbarhet)
	En skalbar lösning som följer marknadens utveckling ur funktionalitetsperspektiv
	En relation med en leverantör som ger kommunerna möjlighet att internt leverera bra kommunikationstjänster till våra kunder, som i sin tur säkerställer god service till medborgare.

#### 5.1.1 Beskrivning av projektet

Problem som projektet ska lösa är:

- Att det är så mycket olika system är jobbigt och tar tid. Kommunerna vill in på så få ställen som möjligt.
- Uppgifter ska bara behöva registreras en gång.
- Minimera moment för att minska felkälla. Ex:
- Ändra för utlandssamtal både i växelportalen och ftg-portalen
- Man ska inte behöva ytterligare "listor" ex för reserverade mobilnummer

Målet är att administrationen upplevs som enklare och effektivare efter genomfört projekt.

Leveranserna i projektet är gränssnitt för beställning, förändring/justering övertagande samt avslutning av följande tjänster:

Uppgjord av <b>Anne Rosengren och Björn Åberg</b>	Diariennr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

- IP/Softphone
- Flexibel/Virtuell
- MEX
- Mobilabonnemang
- Bredband
- Byta SIM-kort
- Fax/larm/porttelefon/hisstelefon
- Telematik
- GTA

### 5.1.2 Tidplan

## Tidplan

Gemensamt Telenor och kommunerna				
Telenor				
Kommunerna				

Aktivitet	v26	v27	v28	v29	v30	v31	v32	v33	v34	v35	v36	v37	v38	v39	v40	v41	v42	v43	v44	v45	v46	v47	v48	v49
<b>Projektuppstart</b>	27-jun																							
<b>Leverans 1 (Innehåller beställning/förändring/avveckling av MEX, IP/Softphone, Flexibel/ anknnytning)</b>																								
Genomgång behov och lösning																								
Framtagande av prototyp layout																								
Framtagande av prototyp med funktionalitet											03-sep													
Kommunerna genomför test																								
Information och utbildning till administratörer																								
Driftsättning																								
<b>Leverans 2 (Innehåller beställning/förändring/avveckling av Mobila abonnemang (fristående), mobila bredband, byta SIM-kort)</b>																								
Genomgång behov och lösning																								
Framtagande av prototyp layout																								
Framtagande av prototyp med funktionalitet																								
Kommunerna genomför test																								
Information och utbildning till administratörer																								
Driftsättning																								
<b>Leverans 3 (Innehåller beställning/förändring/avveckling av Fax/Larm/Porttelefon/Hisstelefon, Telenotik, GTA)</b>																								
Genomgång behov och lösning																								
Framtagande av prototyp layout																								
Framtagande av prototyp med funktionalitet																								
Kommunerna genomför test																								
Information och utbildning till administratörer																								
Driftsättning																								
Projektavslut																								

### 5.1.3 Projektdeltagare

Projektdeltagare är:

- Fredrik Wilhelmsson (Utvecklare Telenor)
- Anne Rosengren (Förvaltningsledare kommunerna)
- Tony Flink (Telefoniansvarig Rättvik)
- Anna-Karin Hansjons (Telefoniansvarig MOA)
- Jonas Fafara (Telefoniansvarig Borlänge)
- Maria Millberg (Telefoniansvarig Avesta)

### 5.1.4 Resultat

Projektet genomfördes i stort sett enligt plan med lyckat resultat. Fortsatt utveckling av administrationen är tänkt att ske i "Mitt Företag" som är Telenors ordinarie system för administration av telefonitjänster.

Uppgjord av Anne Rosengren och Björn Åberg	Diariennr		
Godkänd av	Datum 20200629	Rev 1.1	Referens

## 6 Lärdomar under förvaltningsperioden

### 6.1 Detta ska vi ta med oss till nästa upphandling för att få en bra telefonilösning

- KBAT behöver involveras på ett annat sätt än vid denna upphandling. Detta ska inte helt överlåtas på respektive kommun, då blir KBATar involverade på olika sätt.
- Vissa KBAT kanske borde ha haft direktavtal med leverantörer som tex Energibolagen. Vi borde i alla fall ha haft olika nivåer på KBATarna, baserat på behov av telefoni.
- Vid nästa upphandling kanske marknaden är sådan att man kan ställa krav på yttäckning?
- Man bör utreda om man ska ha möjlighet att köpa abonnemang även från ytterligare leverantör, bland annat för att säkerställa telefonin vid avbrott. (Teckna avtal med fler än en leverantör)

### 6.2 Detta ska vi undvika i nästa upphandling för att få en bra telefonilösning

- Inte ta med mer krav än nödvändigt – i denna upphandling finns tjänster som inte beställs av kommunerna.
- I vissa fall har vi inte varit tillräckligt tydliga:
- SLA-viten
- Nummervisning
- Autoattendant



# Projektplan



**BORLÄNGE**

## Metadata om dokument

<b>Organisatorisk enhet</b>	Dalarnas kommuner
<b>Projektbeställare</b>	Kommundirektörerna i Dalarna
<b>Beställarombud</b>	Eva Bjurling, IT-chef Borlänge kommun
<b>Projektledare</b>	Anne Rosengren, extern konsult
<b>Mottagare</b>	Mottagare av projektplanen är Kommundirektörerna, styrgrupp, referensgrupper och projektgrupper. Mottagare av projektets resultat är verksamheten inom kommunerna som hanterar skolskjutsplaneringen samt KTF (Dalatrafik).
<b>Datum</b>	20200107
<b>Version</b>	0.8
<b>Bilagor</b>	Tid och Aktivitetsplan Kommunikationsplan (ej klar)
<b>Distributionslista</b>	Styrgruppen. Projektbeställare förmedlar dokumentet till kommundirektörerna.



# Innehåll

<b>1</b>	<b>Bakgrund, omvärldsbeskrivning .....</b>	<b>5</b>
1.1	Allmän bakgrund .....	5
1.2	Fas 1 - Utveckling och införande av två pilotkommuner.....	5
1.3	Fas 2 - Införande av övriga 13 kommuner.....	6
<b>2</b>	<b>Projektets intressenter .....</b>	<b>7</b>
2.1	Intressenter centrala projektet .....	7
2.2	Intressenter lokalt på respektive kommun .....	7
2.3	Centrala projektets stöttning av delprojekt .....	8
<b>3</b>	<b>Mål – Effektmål, projektmål och leverabler .....</b>	<b>9</b>
3.1	Effektmål .....	9
3.2	Projektmål .....	9
3.2.1	Specificerade projektmål.....	10
3.3	Projektets leverabler .....	10
3.4	Avgränsningar.....	11
3.5	Förutsättningar.....	11
<b>4</b>	<b>Tilldelade ramar .....</b>	<b>13</b>
4.1	Tidsram, start och sluttidpunkt .....	13
4.2	Ram för personresurser och övriga resurser .....	13
4.3	Kostnadsram.....	15
4.4	Övriga förutsättningar .....	15
4.5	Projekttriangeln.....	16
<b>5</b>	<b>Projektorganisation .....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Kommunikation.....</b>	<b>18</b>
6.1	Möten och kommunikationsrutiner .....	18
6.2	Projektdokument.....	18
<b>8</b>	<b>Projektplanering.....</b>	<b>19</b>
8.1	Aktiviteter .....	19
8.2	Tidplan .....	19
8.3	Milstolpar .....	19
<b>9</b>	<b>Teknisk lösning.....</b>	<b>21</b>
9.1	E-tjänst för ansökan.....	21
9.2	Handläggargränssnitt .....	21
9.3	Integrationer via e-tjänsteplattformen .....	21
9.4	Integrationer mot Elevhanteringssystem.....	21
9.5	Bedömningsunderlag för skolskjuts .....	21
9.6	KTF .....	22
9.7	Databas.....	22
9.8	Lagring .....	22
<b>10</b>	<b>Risakanalys .....</b>	<b>24</b>
10.1	Metod.....	24

10.2	Risklista.....	24
10.3	Riskvärdering.....	27
<b>11</b>	<b>Beslutspunkter från styrgruppsmöten under projektet .....</b>	<b>28</b>
11.1	Möte 20191202 .....	28
11.2	Möte 20191113 .....	28

# 1 Bakgrund, omvärldsbeskrivning

## 1.1 Allmän bakgrund

Kommunerna i Dalarna och Kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik, härnäst kallad KTF) vill effektivisera och öka kvaliteten på hanteringen av skolskjutsen inom kommunerna. Administrationen kännetecknas idag mycket manuellt arbete och långa handläggnings- och planeringstider.

I samband med detta vill man även förändra förfarandet från att alla barn med rätt till skolskjuts enligt regionalt och lokalt reglemente, får busskort utskickat till sig, till att föräldrarna aktivt får gå in och ansöka om busskort till sitt/sina barn. På så sätt kan kommunens kostnader för skolskjuts minska eftersom kommunerna i dagsläget har en kostnad per busskort, oavsett om busskortet används eller ej.

Kommunerna i Dalarna har ett gemensamt skolskjutsreglemente som kompletteras med lokala anpassningar per kommun. De parametrar som påverkar om ett barn har rätt till skolskjuts är avstånd till skolan i kombination med om det finns vägar som betraktas som olämpliga för barnet att färdas över.

I dagsläget har skolskjutshandläggarna inget verksamhetssystem för att hantera skolskjutshandläggningen. E-tjänsten kommer att bli skolskjutshandläggarnas primära verksamhetssystem för skolskjutshandläggning.

Projektet består av två faser: en fas för utveckling och införande av två pilotkommuner samt en fas för införandet av övriga kommuner. Fasindelningen görs för att kunna utvärdera och genomföra eventuella förbättringar innan alla kommuner införs i lösningen.

Båda faserna beskrivs i denna projektplan. Fas 2 beskrivs endast övergripande. Förutsättningarna för fas 2 kan förändras i och med att lärdomar dras vid genomförandet av fas 1. Projektplanen och tidplanen ska därför revideras vid uppstart av fas 2.

I och med att utvecklingsmiljön och e-tjänsteplattformen är ny för kommunerna är det svårt att bedöma vilken funktionalitet som kommer ingå i fas 1 respektive fas 2. Den efterfrågade funktionaliteten ska delas upp i olika paketeringar och prioriteras. Utvecklingen kommer sedan ske i prioritetsordning i de båda faserna. Viss funktionalitet som det finns önskemål ligger utanför projektets scope, dessa kommer listas som utveckling som kan genomföras i förvaltningen.

Beslut om projektplanen tas ganska sent, projektet har pågått sedan september. Anledningen till det är att viss utredning bland annat gällande OpenE, som är nytt för kommunerna har behövt göras, samt projektets tajta tidplan. Projektarbete har bedrivits parallellt med framtagningen av projektplanen.

## 1.2 Fas 1 - Utveckling och införande av två pilotkommuner

Utvecklings- och pilotprojektet startar den 6/9 och pågår till 30/9 2020.

Pilotkommuner är Borlänge och Gagnef. Anledningen till dessa två kommuner är att Borlänge är en av de största kommunerna och projektägare, Gagnef är en liten kommun där skolskjutshanteringen är väl fungerande idag.

I fas 1 ska e-tjänst för "Min skolskjuts" utvecklas, integrationer införas, arbetsätt etableras och två pilotkommuner införas. Eventuella problem ska rättas till och lärdomar från införandet ska dokumenteras och påverka planeringen av fas 2. Vidareutveckling av funktionalitet kommer ske efter lanseringen den 1/4 2020 och fram till början av 2021.

Lanseringen av e-tjänsten i pilotkommunerna ska ske senast den 1 april 2020. Fas 1 ska avslutas senast den 30/9 2020.

### **1.3 Fas 2 - Införande av övriga 13 kommuner**

Fas 2 Införandet av de övriga 13 kommunerna startar 1 maj 2020, lansering hos de 13 kommunerna ska vara gjord innan den 1/4 2021. Fas 2 och hela projektet stängs i 1/6 2021.

I fas 2 ska övriga kommuner införas enligt de lärdomar som drogs i fas 1. Fas 2 startas upp parallellt med fas 1.

Införandet är planerat att ske gruppvis. Tex enligt nedan:

Grupp 1: Hedemora, Avesta, Säter, Ludvika, Smedjebacken (oktober - november)

Grupp 2: Falun, Mora, Orsa, Älvdalen (november - december)

Grupp 3: Malung-Sälen, Vansbro, Leksand, Rättvik (december - januari)

Beslut om gruppindelningen och införandeperiod på respektive kommun ska tas våren 2020. Lanseringen kommer ske ungefär samtidigt för alla kommuner, troligtvis mars-april 2021.

Delprojektledare kommer behövas på alla kommuner för att driva lanseringsprojektet.

Delprojektledare behöver vara tillsatt den 1 maj 2020, för alla 13 kommuner.

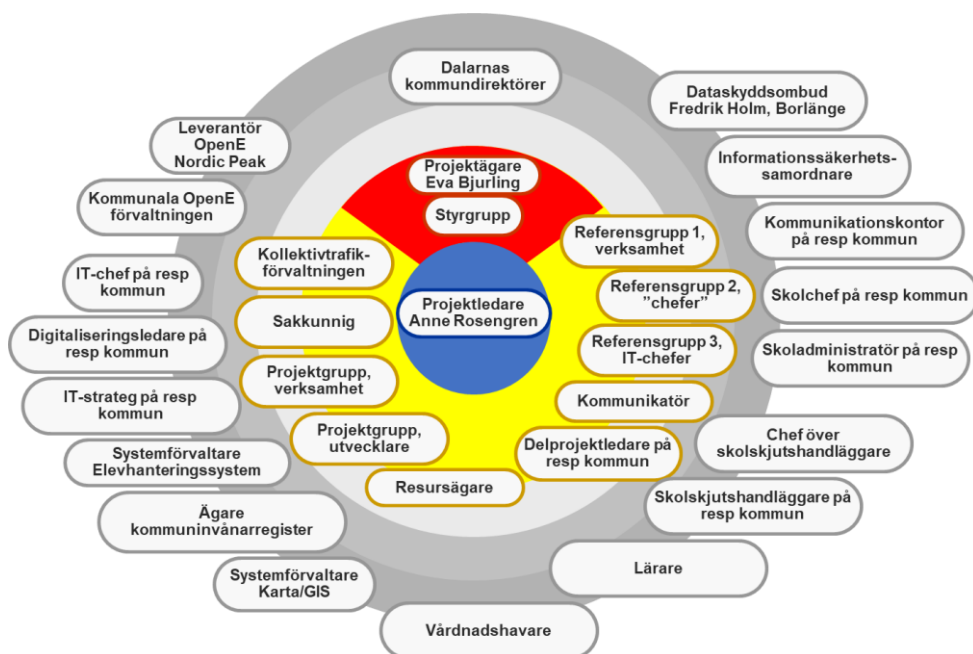
I fas 2 ingår överlämning till förvaltning. Fas två kommer beskrivas tydligare under våren 2020.

## 2 Projektets intressenter

I detta kapitel beskrivs intressenterna översiktligt uppdelat på intressenter centralt och intressenterna på respektive kommun. För mer detaljerad beskrivning se bilaga Kommunikationsplan (ej klar än).

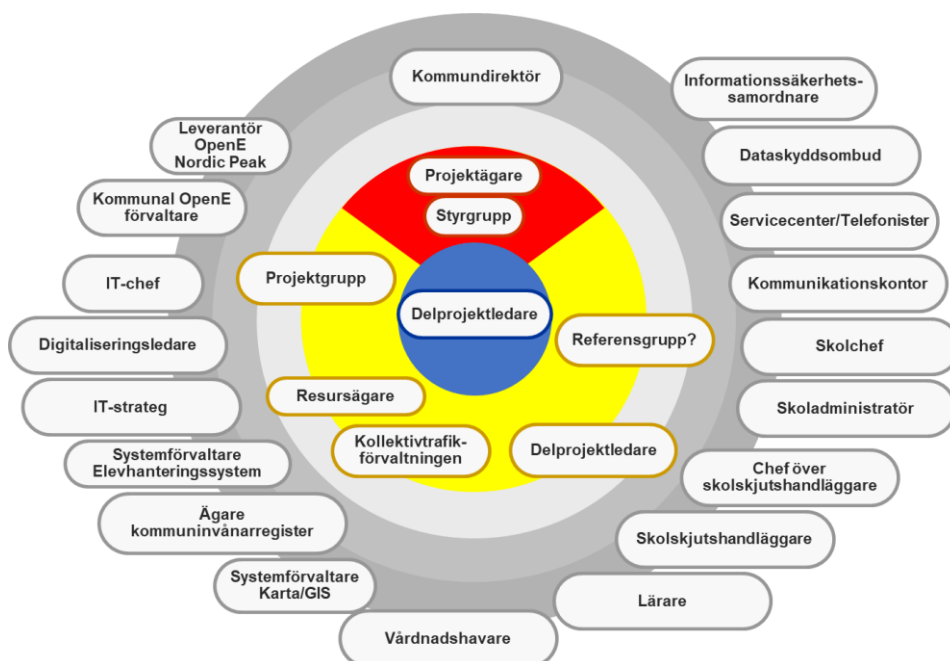
### 2.1 Intressenter centrala projektet

Projektet har många intressenter och kommer därför kräva stora kommunikationsinsatser.



### 2.2 Intressenter lokalt på respektive kommun

Nedan visas beskrivning av intressenterna på respektive kommun. Intressenterna och beskrivningen av dem ska ses över vid uppstart av fas 2 så att man drar nytta av de erfarenheter och lärdomar som framkommit i fas 1.



## 2.3 Centrala projektets stöttning av delprojekt

Centrala projektet ska stötta delprojekten främst inom följande områden:

### **Aktivitetsplan och avstämningsmöten**

Centrala projektet kommer ta fram en generell aktivitetsplan som delprojekten ska följa. Viss anpassning mot respektive kommun kan behövas. Det ansvarar kommunens delprojektledare för.

Avstämningsmöten mellan kommunens delprojektledare och projektledaren i centrala projektet kommer ske regelbundet, både i grupp med andra delprojektledare och enskilt. Avstämningsmöten för de 13 kommuner som ska införas i fas två kommer påbörjas i maj 2020.

### **Kommunikationsmaterial och kommunikationsaktiviteter**

Centrala projektet kommer ta fram en kommunikationsplan och en aktivitetsplan för kommunikation som delprojekten ska följa. Viss anpassning mot respektive kommun kan behövas. Det ansvarar kommunens delprojektledare för.

Centrala projektet kommer ta fram utkast på allt textmaterial som kommer behövas för tex kommunens intranät, kommunens externa hemsida, elevsystem (ex Schoolsoft och Skola 24). Det är upp till delprojektledaren på varje kommun att avgöra om anpassningar till kommunen behöver göras.

### **Stöd i form av dokumentation för införande av den tekniska miljö som krävs**

Centrala projektet kommer dokumentera hur pilotkommunerna gått tillväga när det gäller etablering av OpenE utifrån kraven för skolskjuts, uppsättning av integrationer och databas samt filöverföringsserver. Denna dokumentation kommer distribueras till delprojektledare på respektive kommun.

### **Test**

Test av lösningen görs löpande av utvecklarna i centrala projektet och av personer från verksamhetsgruppen.

Centrala projektet kommer distribuera testprotokoll både för integrations- och filöverföringstester samt för verksamhetstester inför lansering.

### **Förändrade arbetssätt**

Centrala projektet kommer beskriva hur arbetssättet gällande handläggning av skolskjuts förändras i och med införandet av e-tjänsten och systemstödet för handläggarna.

## 3 Mål – Effektmål, projektmål och leverabler

### 3.1 Effektmål

Projektets resultat ska bidra till:

- Minska arbetsinsatsen med att få fram ett korrekt underlag för planering av skolskjuts, för både skolskjutshandläggare och KTFs trafikplanerare.
- Effektivisera handläggningen genom att uppgifterna i ansökan är korrekta och kompletta. Det gynnar både kommunen och medborgaren.
- Förenkla kommunikationen med vårdnadshavarna för skolskjutshandläggarna.
- Skapa tillgänglighet, e-tjänsten är tillgänglig 24/7 så att medborgaren kan göra ansökan när det passar dem det underlättar medborgarens kontakt med kommunen.
- Ökad informations säkerhet genom att informationsöverföring sker genom systemintegrationer och krypterad trafik, istället för via mail.
- Bättre samarbete mellan kommunerna och KTF gällande skolskjuts. Rollerna beställare/leverantör behöver tydliggöras och förankras för att nå samsyn. Trafikplanerarna på KTF ska involveras i delprojekten för att bygga på relationen mellan trafikplanerare och skolskjutshandläggare för att uppnå bättre samarbete.

På längre sikt, förmodligen tidigast år tre:

- Minskade kostnader för skolskjuts för kommunerna genom att bara de elever som har ett faktiskt behov samt har rätt till skolskjuts enligt gällande reglemente, får skolbuskort.
- Effektivare trafik för KTF genom att underlaget för ruttplaneringen har högre kvalitet. Trafiken kan ske effektivare och på ett mer hållbart sätt, både ekonomiskt- och miljömässigt.

### 3.2 Projektmål

Projektet startas den 6/9 2019 och 1/6 2021.

- Fas 1: start 6/9 2019, avslut 30/9 2020
- Fas 2: start 1/5 2020, avslut 1/6 2021

Projektet genomförs för att:

- förenkla och effektivisera handläggningen av skolskjuts
- minska det administrativa arbetet för handläggare på kommunen och på KTF.
- öka informations säkerheten gällande personuppgifter samt
- öka kvaliteten på bedömningsunderlaget

gällande skolskjuts inom kommunen och KTF.

I samband med detta förändrar många av kommunerna ansökningsförfarandet så att alla som har ett behov av skolskjuts, inom grundskolan, ska ansöka om det.

Projektet ska utifrån genomförd förstudie och framtagna processbeskrivningar ta fram en e-tjänst för skolskjutsadministration för alla 15 kommuner i Dalarna. Det blir i stor utsträckning skolskjutshandläggarnas verksamhetssystem för att hantera skolskjuts i kommunen.

För att öka kvaliteten och säkerheten ska vårdnadshavare legitimera sig med e-legitimation och tjänsten kopplas mot folkbokföring och elevhanteringssystem. För ökad kvalitet på avståndsbedömning kommer avstånd från skola mätas ut via ruttmotor, för de kommuner som inte använder sig av områden. För att öka informations säkerheten ska informationen mellan kommunerna och KTF ske genom säker filöverföring, integration eller gemensamt system.

De som påverkas av projektets resultat är KTF, kommunens handläggare av skolskjuts, kommande förvaltare, delar av personal inom skolan samt vårdnadshavare till barn i grundskolan.

I fas 1 ska e-tjänsten vara införd på två av dalarnas kommuner, Borlänge och Gagnef. I fas 2 ska resterande 13 kommuner införas. Hur förvaltningen ska gå till är en fråga som projektet ska lösa.

### **3.2.1 Specificerade projektmål**

Projektets mål är:

- Att leverera en e-tjänst "Min skolskjuts" som ersätter det ansöknings- och handlägningsförfarande som används idag, för grundskoleelever.
- Att leverera en e-tjänst som underlättar hanteringen av skolbuskort.
- E-tjänsten ska levereras till samtliga dalarnas kommuner.
  - Införa e-tjänsten "Min skolskjuts" hos Borlänge och Gagnef inför skolstart ht 2020. Det innebär att de två kommunerna ska lansera "Min skolskjuts" för vårdnadshavare, senast den 1/4 2020.
  - Införa e-tjänsten "Min skolskjuts" hos resterande 13 kommuner inför skolstart ht 2021. Det innebär att kommunerna ska lansera "Min skolskjuts" för vårdnadshavare, mellan den 1/2 - 1/4 2021 beroende på när det passar kommunen bäst.
- E-tjänsten ska möjliggöra automatisk bedömning i tillämpliga fall med hjälp av integrerad karta. I övriga fall ska skolskjutshandläggare göra en individuell bedömning.
- Säker legitimering av alla användare av e-tjänsten (vårdnadshavare, skolskjutshandläggare, handläggare från KTF och skolpersonal).
- Alla ansökningar som kommer in till kommunen ska vara kompletta och informationen ska vara verifierad mot relevanta register i de fall det är tillämpligt.
- Informationssäkerhet i den tekniska lösningen ska möta myndighetskrav, (Tillgänglighet, Sekretess, Kvalitet, Integritet och spårbarhet)
- Den externa kommunikationen ska ske på ett samordnat och kontrollerat sätt genom att gemensamt informationsmaterial tas fram inom projektet.
- Ansökan som görs i E-tjänsten ska kunna leverera den information som KTF behöver för sin trafikplanering.
- Förvaltningsorganisation ska vara etablerad.

### **3.3 Projektets leverabler**

- E-tjänsten ska byggas upp utifrån det regionala reglementet med lokala bilagor. (Ålder, avstånd, farliga vägar)
- Funktionaliteten och fälten i e-tjänsten ska vara detsamma för alla kommuner men kunna ha olika utseende, tex kommunlogga.
- Formuläret ska vara på svenska.
- Inloggning i e-tjänsten ska ske genom e-legitimation för vårdnadshavaren.
- E-tjänsten ska ha koppling till folkbokföring för att automatiskt kunna förse ansökan med korrekta uppgifter.
- E-tjänsten ska ha koppling till elevhanteringssystem för att få uppgift om vilken skola barnen tillhör. Upptagningskola, vald skola och anvisad skola är information som behövs i tjänsten.
- E-tjänsten ska använda kartunderlag för att grafiskt bedöma om avståndet från adressen där eleven är skriven överstiger gränsen för när skolskjuts erbjuds samt för att kunna ta hänsyn till farliga vägar.
- Respektive delprojekt ska ta fram adressdatabas alternativt adressunderlag för kommunens adresser.



- Respektive delprojekt ska ta fram dokumenterad information angående farlig skolväg, olika väglagsbedömningar eller områden för skolskjuts förankrade till adressdatabasen alternativt adressunderlaget.
- E-tjänsten ska uppfylla myndighetskrav på informationssäkerhet genom att genomföra en informationssäkerhetsklassning i SKLs KLASSA för pilotkommunerna och vidta och/eller planera för lämpliga åtgärder.
- Projektet ska ta fram korrekt och enhetligt material som alla kommuner kan använda sig av i informationssyfte till vårdnadshavare och berörd personal inom kommunen (se kommunikationsplan).
- Hantera ärenden som ska prövas individuellt.
- Ta fram modell för hur berörd personal på kommunerna och KTF ska förberedas på förändrade arbetssätt, nya rutiner och hantering av e-tjänsten.

När det gäller hantering av ersättningskort (beställning av ersättningskort eller betalning för ersättningskort) är vi osäkra på vilket stöd som finns i OpenE i dagsläget samt hur kommunerna ska samverka med KTF gällande detta.

I och med att utvecklingsmiljön och e-tjänsteplattformen är ny för kommunerna är det svårt att bedöma vilken funktionalitet som kommer ingå i fas 1 respektive fas 2. Den efterfrågade funktionaliteten ska delas upp i olika paketeringar och prioriteras. Utvecklingen kommer sedan ske i prioritetsordning i de båda faserna. Viss funktionalitet som det finns önskemål ligger utanför projektets scope, dessa kommer listas som utveckling som kan genomföras i förvaltningen.

### 3.4 Avgränsningar

Projektet ska inte:

- Införa en e-tjänsteplattform för dalarnas 15 kommuner.
- Integrera e-tjänsten för Skolskjuts med kommunens ärendehanteringssystem.
- Integrera e-tjänsten för Skolskjuts med övriga "Mina sidor" i respektive kommun.
- Integrera e-tjänsten för Skolskjuts med e-arkiv.
- Genomföra något arbete för att ensa de lokala reglementen som finns i kommunerna.
- Hantera ärenden som gäller sökande utan personnummer, sökanden som har god man eller fosterhemsplacerade barn. Hanteringen av dessa ska fortsättningsvis ske på samma sätt som förut.
- Hantera andra språk än svenska.

### 3.5 Förutsättningar

Följande punkter måste finnas på plats för att projektet ska kunna genomföras. Detta ligger inte inom projektet.

- OpenE-plattformen är driftsatt på respektive kommun samt anpassad utifrån kommunens grafiska profil.
- Alla kommuner måste ha en integrationsplattform som möjliggör de integrationer som krävs för "Min skolskjuts" (ex. Teis, Mule eller PowerShell)
- Projektet förutsätter att alla kommuner använder sig av de förberedda integrationerna i OpenE, om resultatet i Piloterna är lyckat.

Andra förutsättningar som är viktiga i projektet:

- Eventuella förändringar på reglemente eller lokal bilaga måste kommuniceras till projektet senast 3 månader innan planerad lansering.
- För kommunikation inför lansering ska respektive kommuns rutiner för likande kommunikation följas, tex gällande språk. Om flera kommuner har behov av översättning så ska det göras av centrala projektet. Behovet ska

meddelas till centrala projektet i maj 2020, av de kommuner som inte är pilotkommuner. Berörda kommuner delar på kostnaden för översättning.

- Lösningen ska på sikt stödja införandet av digitaliserade skolbusskort (mobilt busskort i telefonen). Detta ska projektet ha i åtanke.

## 4 Tilldelade ramar

Projektets externa kostnader för resurser fördelas mellan kommunerna enligt etablerad modell för tex telefoniprojektet.

- Halva kostnaden fördelas med 1/15 för varje kommun
- Halva kostnaden fördelas utefter invånarantal.

Kostnader för infrastruktur belastar respektive kommun.

Interna kostnader under kommunens delprojekt för införande och lansering belastar respektive kommun.

### 4.1 Tidsram, start och sluttidpunkt

Projektet startas den 6/9 2019 och pågår fram till och med den 1/6 2021.

### 4.2 Ram för personresurser och övriga resurser

Budgeten omfattar resurser i centrala projektet, inte delprojekten på respektive kommun.

#### Budget tid totalt för projektet, delprojekten är ej inräknade

	Resurs	Tid i %	Tid i tim 2019	Tid i tim 2020	Tid i tim 2021	Tid totalt
Summa interna utvecklingsresurser		-	592	2728	-	3320
Summa interna verksamhetsresurser		-	526	2185	851	3562
Summa Externa resurser		-	340	1000	450	1790
<b>Summa totalt</b>		-	<b>1458</b>	<b>5913</b>	<b>1301</b>	<b>8672</b>

#### Budget externa resurser, kostnad för hela projekttiden

Centrala projektet	Kommentar	Resurs	Tid i %	Tid i tim 2019	Kostnad 2019	Tid i tim 2020	Kostnad 2020	Tid i tim 2021	Kostnad 2021	Tid totalt	Kostnad totalt
<b>Externa resurser</b>											
Projektledning	Centrala projektet	Anne Rosengren	50%	320	389 760	880	1 078 000	400	492 000	1600	1 959 760
Informationssäkerhet	Informationssäkerhets-specialist	Richard Wikerg	-	20	20 000	20	20 000	0	0	40	40 000
Utveckling	Konsultstöd utvecklare	Mule/OpenE	-	10	10 000	100	100 000	50	50 000	160	160 000
<b>Summa Externa resurser</b>			-	<b>350</b>	<b>419 760</b>	<b>1000</b>	<b>1 198 000</b>	<b>450</b>	<b>542 000</b>	<b>1800</b>	<b>2 159 760</b>

## Budget interna verksamhetsresurser, tid för hela projektet

	Kommentar	Resurs	Tid i %	Tid i tim 2019	Tid i tim 2020	Tid i tim 2021	Tid totalt	Kommentar
<b>Interna resurser - centrala projektet</b>								
Verksamhets- resurser	Sakkunnig + DPL Pilot Blg	Per Olén	-	128	176	40	344	Den tid redovisas här är den tid DPL lägger i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	DPL Pilot Gagnef	Stefan Eriksson	-	80	176	40	296	Den tid redovisas här är den tid DPL lägger i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Skolskjuts- handläggare el liknande	Borlänge	-	60	120	40	220	Den tid redovisas här är den tid som läggs i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Skolskjuts- handläggare el liknande	Gagnef	-	30	120	40	190	Den tid redovisas här är den tid som läggs i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Skolskjuts- handläggare el liknande	Ludvika	-	24	80	40	144	Den tid redovisas här är den tid som läggs i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Skolskjuts- handläggare el liknande	Hedemora	-	24	80	40	144	Den tid redovisas här är den tid som läggs i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Skolskjuts- handläggare el liknande	Mora	-	24	80	40	144	Den tid redovisas här är den tid som läggs i centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Delprojektledare	Alla kommuner	-	-	840	420	1260	Den tid redovisas här är den tid DPL samverkar med centrala projektet, ej i respektive delprojekt.
	Referensgrupp 1 Skolskjutshandläggare		-	75	240	60	375	
	Referensgrupp 2 Skolchefer och skolskjutshandläggares chef		-	15	45	15	75	
	Referensgrupp 3, IT-chefer		-	26	78	26	130	
	Styrgrupp		-	40	150	50	240	
<b>Summa interna verksamhetsresurser</b>			-	<b>526</b>	<b>2185</b>	<b>851</b>	<b>3562</b>	

### Budget interna utvecklarresurser, tid

Ingen utveckartid är budgeterad för 2021. Om utvecklarna lägger budgeterad tid så uppskattar projektet att den funktionalitet som ska levereras inom projektet är gjord under 2020.

	Kommentar	Resurs	Tid i %	Tid i tim 2019	Tid i tim 2020	Tid i tim 2021	Tid totalt	Kommentar
Interna resurser - centrala projektet								
Utveckling	Koordinator utveckling	Katti Ewalds	30%	192	528		720	
	Blg utvecklare		50%	160	880		1040	2019: räknat på november och december
	Blg utvecklare		25%	80	440		520	2019: räknat på november och december
	Gagnef utvecklare		25%	80	440		520	2019: räknat på november och december
	Mora utvecklare		25%	80	440		520	2019: räknat på november och december
Summa utvecklingsresurser					592	2728	3320	

I och med att vi är väldigt osäkra på hur lång tid utvecklingen kommer ta baseras budgeten på den tid som är avsatt för aktuella utvecklare.

### 4.3 Kostnadsram

Licenskostnader står respektive kommun för. Kostnader för drift belastar inte projektet.

Aktivitet	Budgeterad kostnad fas 1 (6/9 2019 – 30/9 2020) 50 aktiva veckor	Budgeterad kostnad fas 2 (1/5 2020 – 1/6 2021) 33 aktiva veckor	Totalt	Kommentar
Utbildning OpenE	30 000			2 tillfällen a 15 000 kr
Översättning kommunikationsmaterial (vid behov)				Vad kan detta kosta?
<b>Totalt</b>				

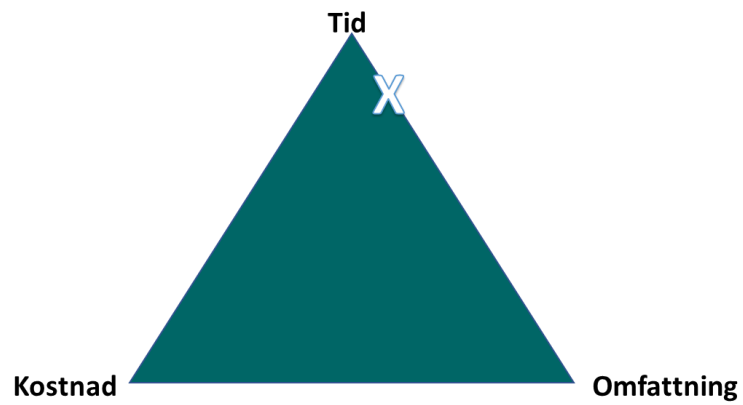
### 4.4 Övriga förutsättningar

Alla som avser använda e-tjänsten "Min skolskjuts" måste ha en instans i OpenE samt licenser. Dessa kostnader belastar inte projektet.

Om kommunerna beslutar sig för att ha en gemensam karta uppstår behov av licenser för det. Dessa kostnader belastar inte projektet.

## 4.5 Projekttriangeln

Projektets prioritet ligger mellan tid och omfattning. Tid har väldigt hög prioritet fram till den 1/4 2020.



## 5 Projektorganisation

Kommundirektörerna har tagit beslut om att projektet ska genomföras och är beställare av projektet.

Projektet består av ett centralt projekt och delprojekt på respektive kommun.

Eva Bjurling, IT-chef i Borlänge kommun har utsetts till projektägare och det är hon som ansvarar för kommunikationen med projektbeställaren.

Styrgruppen består av:

- Eva Bjurling, Borlänge
- Fredrik Holm, Borlänge
- Torbjörn Fernkvist, Falun
- Matthias Grahn, MOA
- Bengt Benjaminsson/Annika Gustafsson, KTF
- Per Olén (sakkunnig, adjungerad)

Projektet har ett antal operativa grupperingar. En som består av några med kunskap om verksamheten kring skolskjutshantering, en som består av utvecklare och personer med GIS-kompetens samt en grupp för att hantera frågor gällande pilotprojekten.

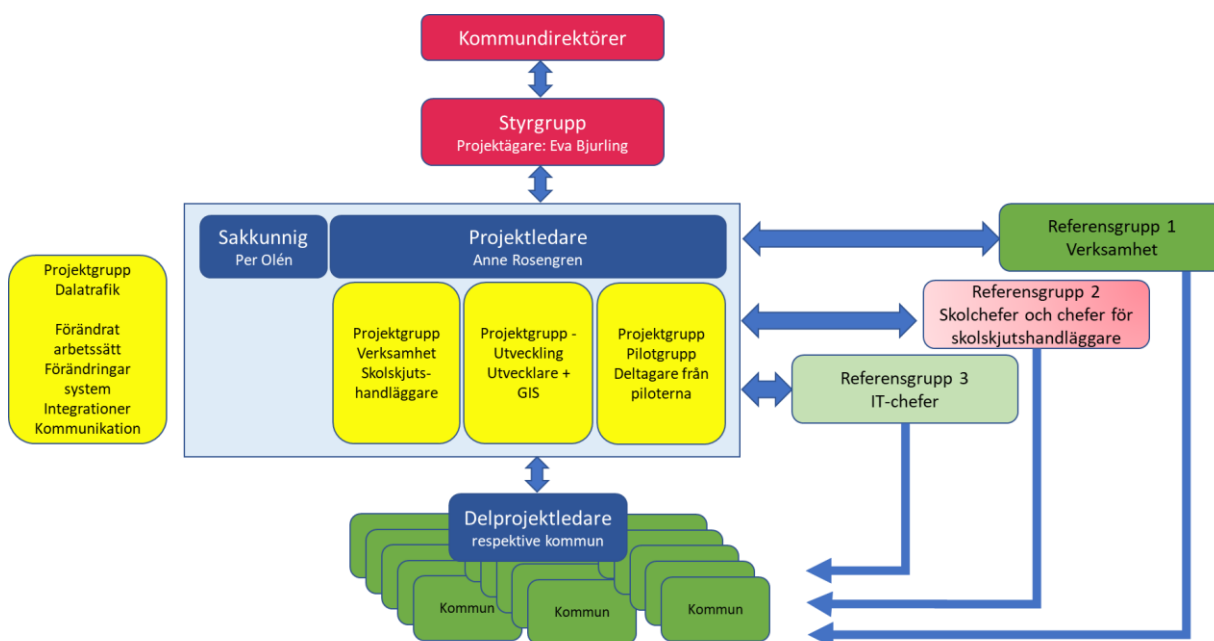
Referensgrupp 1 Skolskjutshandläggare, består av skolskjutshandläggare från respektive kommun i Dalarna.

Referensgrupp 2 Chefer, består av skolchefer och chef för skolskjutshandläggarna.

Referensgrupp 3 IT-chefer, består av Dalakommunernas 13 IT-chefer.

Delprojekten på respektive kommun är aktiva i fas 2. Hur delprojekten bemannas är upp till varje kommun men centrala projektet kommer med rekommendationer.

KTF (Dalatrafik) deltar i styrgruppen och flera av projektgrupperna. KTFs interna projekt hålls ihop av Henrik Öijer.



## 6 Kommunikation

### 6.1 Möten och kommunikationsrutiner

För mer detaljerad information se Kommunikationsplanen.

#### Projektägare möte med direktörerna

Projektägaren planerar in en dragning för kommundirektörerna vid dessa tillfällen:

- När projektplanen är framarbetad
- Inför lansering på pilotkommuner
- Vid projektavslut för hela införandet

#### Styrgruppsmöte

Projektledaren planerar in möten med styrgruppen var tredje vecka under fas 1. Om behov uppstår planeras extra styrgruppsmöten in.

#### Referensgrupp 1, Verksamhet

Projektledaren planerar in möten med referensgrupp 1, Verksamhet skolskjutshandläggare:

- kontinuerliga avstämningar under utvecklingen
- samt vid behov

#### Referensgrupp 2, Chefer

Projektledaren planerar in möten med referensgrupp 2, Chefer (Chefer till skolskjutshandläggare och skolchefer):

- inför beslut om projektplanen
- inför lansering
- vid behov

#### Referensgrupp 3, IT-chefer

Projektledaren informerar om projektet ca varannan månad, 4 gånger per år på ordinarie IT-chefsmöten.

#### Projektgrupp, Verksamhet

En grupp som resultat redovisas och verifieras till: användargränssnitt, funktionalitet och flöde.

#### Projektgrupp, Utveckling

Kommer arbeta mycket självständigt utifrån riktlinjer från projektgrupp.

### 6.2 Projektdokument

Följande projektdokument kommer att användas:

- Projektbeställning
- Projektplan: I den beslutade projektplanen förs beslutspunkter från styrgruppsmöten in löpande i sista kapitlet.
- Kommunikationsplan: Beskriver detaljerat hur kommunikationen i huvudprojektet och delprojekten ska gå till.
- Statusrapporter: När projektplanen är beslutad rapporteras framskridandet och eventuella avvikelser i förhållande till den. Statusrapporten skickas ut av projektledaren inför styrgruppsmöten.

Projektdokument lagras i Yammer.



## 8 Projektplanering

### 8.1 Aktiviteter

Huvudpaketet i projektet är:

- Projektledning
- Kommunikation
- Kravfångst
- Anpassa OpenE
- Karta
- Utbildning
- Framtagning systemstöd för hantering av skolskjuts
- Integration och utveckling
- Tester
- Lansering
- Förändrat arbetssätt
- Etablera förvaltningsorganisation
- Stänga projektet

Aktiviteter finns specificerade i tidplanen, se bilaga Tid- och aktivitetsplan.

### 8.2 Tidplan

Tidplan finns framtagen för fas 1 och grovt för fas 2, se bilaga Tid- och aktivitetsplan.

Tidplanen och aktiviteterna för fas 2 ska detaljeras i maj 2020.

### 8.3 Milstolpar

Nr	Datum	Rubrik	Leveransobjekt/kriterier	Ansvarig	Status
MS1	Fas 1 20200110	Projektplanen färdig	Projektanalysen klar, Nyttoanalys färdig, Informationssäkerhetsanalys påbörjad Planeringsfasen klar  Projektet klart för Tollgate/Beslutspunkt 2	Anne	Pågår
MS2	Fas 1 20200131	E-tjänsteplattformen OpenE etablerad hos piloter	Pilotkommunerna har OpenE- plattformen etablerad	DPL	Pågår
MS3	Fas 1	Integrationsmotor på plats	Pilotkommunerna har integrationsmotor på plats	DPL	Pågår
MS4	Fas 1 20191218	Första version av "Min skolskjuts" redo för demo	Första versionen är klar för demo för referensgrupp 1. Utkast på flöde för vårdnadshavare kan visas.	Anne	Klart
MS5	Fas 1 20191218	Inloggning via e- legitimering	Klart för pilotkommunerna	DPL	Klart
MS6	Fas 1 20191218	Integration mot kommunens kommuninvånarregister klar	"Min skolskjuts" för Pilotkommunerna kan förses med korrekta uppgifter som överensstämmer med folkbokföringen.	DPL	Klart

<b>MS7</b>	Fas 1 20200220	Integration mot elevhanteringssystem klar	Klart för pilotkommunerna, Procapita	DPL	Pågår
<b>MS8</b>	Fas 1 20200220	Kartunderlag klart i piloterna		DPL	Pågår
<b>MS9</b>	Fas 1 20200210	Andra version av "Min skolskjuts" klar för demo		Anne	Pågår
<b>MS10</b>	Fas 1 20200303	Information och utbildningsmaterial framtaget inför lansering		Anne	Pågår
<b>MS11</b>	Fas 1 20200401	"Min skolskjuts" lanserad i pilotkommun Borlänge	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS11</b>	Fas 1 20200401	"Min skolskjuts" lanserad i pilotkommun Gagnef	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>KP</b>	Fas 1 20200416	KTF hämtar ut data			
<b>MS12</b>	Fas 1 20200515	Utvärdering Piloter och korrigerings inför fas 2		Anne	
<b>MS12</b>	Fas 1 20200930	Fas 1 avslutas		Anne	
<b>MS13</b>	Fas 2 20200601	Projektplan för fas 2 klar för beslut	Uppdaterad med erfarenheter och lärdomar från fas 1	Anne	
<b>MS14</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 3	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS15</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 4	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS16</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 5	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS17</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 6	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS18</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 7	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS19</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 8	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS20</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 9	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS21</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 10	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS22</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 11	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS23</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 12	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS24</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 13	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS25</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 14	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS26</b>		"Min skolskjuts" lanserad i kommun 15	Lösning införd och verifierad i drift		
<b>MS27</b>	20210601	Slutdokumentation klar	Lessons learned genomfört och all slutdokumentation klar		
<b>MS28</b>	20210601	Projektet stängs	Projekterfarenheter överlämnade till organisationen. Projektet stängt.		

## 9 Teknisk lösning

För att nå projektets mål behövs teknisk utveckling, bland annat en e-tjänst för ansökan, ärendehantering av ansökningar för skolskjutshandläggare samt integrationer för en smidig e-tjänst och överföring av data mellan kommuner och KTF.

E-tjänsten och handläggargränssnittet utvecklas löpande och demonstreras för kommunernas alla skolskjutshandläggare under utvecklingens gång.

### 9.1 E-tjänst för ansökan

E-tjänsten för ansökan av skolskjuts kommer utvecklas i Open ePlatform (OpenE). E-tjänsten skall vara utformad på sådant sätt att den kan kopieras och användas av alla kommuner bortsett från mindre justeringar av hjälptexter eller val av integrationer beroende på kommunernas egna verksamhetssystem.

### 9.2 Handläggargränssnitt

För att skolskjutshandläggare skall kunna se, hantera och eventuellt förändra beslut så behövs ett användargränssnitt för dem. Detta användargränssnitt kommer vara i OpenE och blir skolskjutshandläggarnas verksamhetssystem.

### 9.3 Integrationer via e-tjänsteplattformen

Via OpenE finns fyra integrationer inbyggda som kommer nyttjas av projektet;

- mot folkbokföringsregister
- mot e-legitimation
- mot kommunens användarregister (AD)
- mot lantmäteriets karta

Projektet förutsätter att alla kommuner använder sig av de förberedda integrationerna i OpenE, om resultatet i Piloterna är lyckat.

### 9.4 Integrationer mot Elevhanteringssystem

För en smidig ansökningsprocess för vårdnadshavare och försäkran om korrekta uppgifter till skolskjutshandläggare är en integration mot elevhanteringssystem av vikt. I dagsläget används två olika elevhanteringssystem hos dalarnas kommuner: Procapita och Extens. Båda pilotkommunerna använder sig av Procapita. De uppgifter som ska inhämtas från elevhanteringssystemen är information om den sökande elevens skoltillhörighet nu och nästkommande termin samt klass.

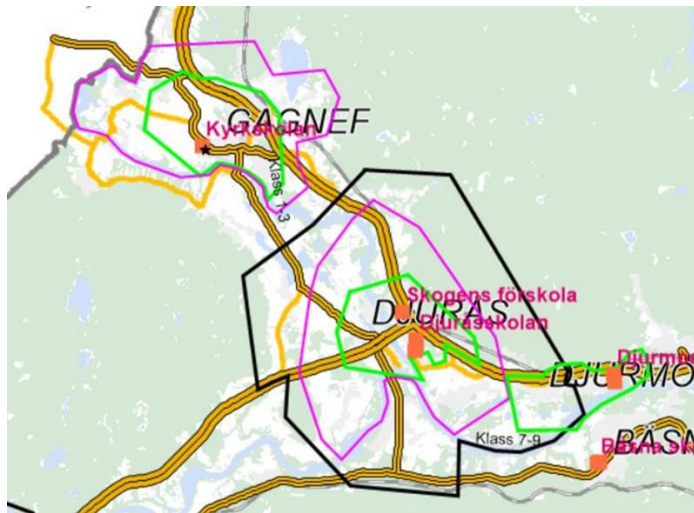
Centrala projektet kommer ta fram integration mot Extens i senare delen av fas 1.

### 9.5 Bedömningsunderlag för skolskjuts

För närvarande görs bedömning av vilka elever som berättigas skolskjuts olika i kommunerna. Detta handlar dels om hur lokala reglementen är utformade men även att bedömningar påverkas av skolskjutshandläggaren. Genom automatisk bedömning uppnås en lösning som är så objektiv som möjligt.

Varje kommun kommer som grund ha en adressdatabas där varje adresspunkt är registrerad som godkänd eller ej för skolskjuts och för ett antal bedömningsnivåer (klass, sommar/vinter).

Från adressdatabasen kommer polygoner skapas som visuellt kan demonstrera skolskjutsområden för vårdnadshavare, se bild nedan som exempel.



Elever i åk 0-3 som bor utanför grön markering får skolskjuts.

Elever i åk 4-6 som bor utanför rosa linje får skolskjuts

Elever i åk 7-9 som bor utanför svart linje får skolskjuts

## 9.6 KTF

I nuvarande skolskjutsanförande så används insamlade data från skolskjutshandläggare för att KTF skall kunna trafikplanera via verksamhetssystemet Skjuts+. Dagens förfarande är inte effektivt och osäkert i det avseende att data skickas fram och tillbaka mellan kommun och KTF.

I fas 1 skall transporten av data tryggas och kvalitetssäkras genom att kommunerna skall använda sig av en gemensam filöverföringsserver mot KTF. Kommunerna kommer från databasen lägga över data relevant för KTFs trafikplanering som KTF sedan kan hämta ut. Efter trafikplanering lämnar KTF fordonsstatus och för fall där kompletterande information är nödvändig kan detta krävas in från vårdnadshavare via e-tjänsten. I fas 1 kommer KTF endast kunna kommunicera med skolskjutshandläggare direkt men information till vårdnadshavare kan lämnas via e-tjänstens "mina sidor".

Mål är att under fas 2 kolla på om filöverföringsservern även kan ge möjlighet till direkt kommunikation mellan vårdnadshavare och KTF.

Från kommunernas databas till filöverföringsserver kommer integration finnas. Hur väl informationen från filöverföringsservern kan användas i verksamhetssystem hos KTF är inte en del av projektet, men val av filformat kommer göras för att möjliggöra integrationer av KTF.

## 9.7 Databas

Databasen för skolskjutsansökan har flera användningsområden;

- Lagring av genomförda ansökningar
- Lagring av adressdatabaser
- Lagring av polygoner

Genom en integrationsmotor kommer data kunna lagras från OpenE till databasen, data kommer kunna skickas till OpenE och data kommer kunna transporteras mellan databasen och KTF.

## 9.8 Lagring

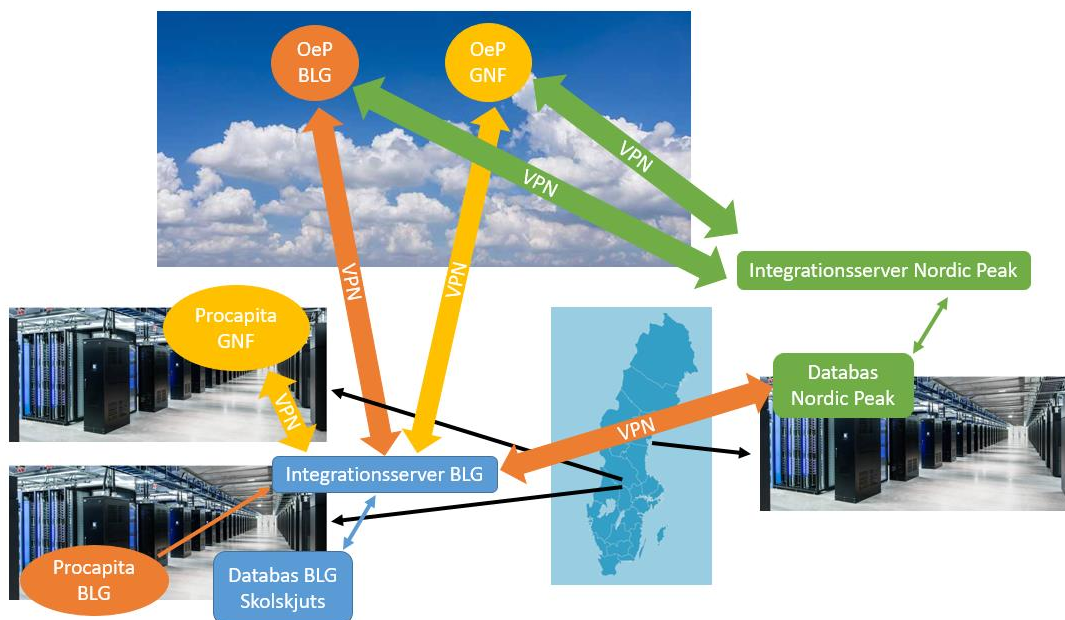
För att den tekniska utvecklingen skall kunna genomföras och fungera behövs en lösning för dataöverföring och lagring.

För att kunna använda sig av OpenEs användarvänlighet, både för sökande och handläggare, kommer skolskjutsansökningar lagras hos Nordic Peak (ägare av OpenE) under

en skolskjutsperiod (max 1,5år). Detta möjliggör att handläggningen kan ske i OpenEs gränssnitt och att vårdnadshavare i realtid kan följa sitt ärende.

Data kommer, i samband med att ansökan skickas in och signerats, lagras och även skickas till databas i Borlänge för lagring.

Bilden nedan beskriver lösningen för pilotkommuner. I denna lösning är Borlänge värd för Gagnefs lagring. Hur det blir för kommunerna i fas 2 är inte känt i dagsläget.



# 10 Riskanalys

Riskanalysen är påbörjad i november och uppdaterad i början av januari. Riskanalysen ska uppdateras och eventuella nya risker identifieras och värderas löpande under hela projektet.

## 10.1 Metod

Riskanalysen är genomförd med Minirisk.

Tillvägagångssätt:

1. Identifiera risker
2. Värdera risker
3. Föreslå åtgärder

Vid värdering av riskerna bedöms sannolikhet och konsekvens enligt nedan:

**Sannolikhet** anger hur troligt det är att risken kommer att inträffa. De standardvärden som brukar användas har korrigerats för att bättre passa upplägget (se parenteser).

- **Ofta (Det kommer inträffa)** – en gång i veckan
- **Regelbundet (Det är troligt att det kommer inträffa)** – en gång i månaden
- **Sällan (Det är inte troligt att det kommer inträffa)** – en gång per år
- **Mycket sällan (Det kommer med största sannolikhet inte att inträffa)** – en gång på fem år eller mer sällan

**Konsekvens** anger resultatet – skadan - av en händelse med negativ inverkan. Den verksamhetspåverkan risken skulle medföra om den inträffade. Påverkan kan vara direkt eller indirekt, ekonomisk eller medmänsklig. Konsekvensnivåerna har använts anpassat till projektet.

- **Katastrofal** - t.ex. massiv informationsförlust, verksamhetsförlust, oöverskådliga konsekvenser samt fara för liv och hälsa
- **Allvarlig** - t.ex. tillgänglighetsstörningar, brott mot lagar och avtal, avsteg från interna regelverk, krav och avtal, förlust av skapat förtroende
- **Måttlig** - t.ex. minskad förmåga att genomföra verksamhetens uppgifter, effektiviteten är påvisbart reducerad, negativ påverkan på skapat förtroende
- **Försumbar** - allt annat än ovan

## 10.2 Risklista

Riskenr	Risk	Värdering	Kommentar
1	Ytterligare integrationer mot elevregister kan behöva hanteras i närtid. Gagnef byter elevregister HT-20 från Procapita till något annat.		Värdering röd. Risken ska bevakas och åtgärd planeras när utfallet av upphandlingen är känt.
2	Gagnef hinner inte få plattform ej på plats innan v 10 (i tid för lansering 1/4).		Värdering gul. Risken ska bevakas. DPL Gagnef är ansvarig för att få plattformen på plats. Uppgiften ska prioriteras.
3	Integrationer blir inte klara i tid.		Värdering gul. Risken ska bevakas. Inga åtgärder i dagsläget. Arbete med integrationer pågår.
4	Sen leverans av kartmaterial (polygoner) från GIS-resurser för piloterna.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras.
5	Sen leverans av ny SQL-fråga Procapita för piloterna.		Värdering gul. IT-chef i Borlänge är informerad om att aktiviteten

			behöver prioritet. Ingen åtgärd planeras.
6	Etableringen och upphandling av e-tjänsteplattform drar ut på tiden. Kan leda till att vissa kommuner inte kan lansera e-tjänst för skolskjuts.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras. DPL för piloterna (digitaliseringsledare) håller koll på status i E-tjänsteprojektet. HPL (Anne) tar upp frågan på IT-chefsmöte.
7	Ingen möjlighet att genomföra storskalig test innan lansering, vi missar tekniska brister ex kapacitetsbrist.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras. Till viss del måste risken accepteras pga. att vi inte har möjlighet till storskalig test.
8	Tidplanen snäv för pilotprojekten. Lansering kan ej göras enligt tidplan.		Värdering röd, risken ska bevakas. I dagsläget bedöms sannolikheten för att risken inträffar vara låg.
9	Det krävs mer resurser än budgeterat.		Värdering grön, inga åtgärder planeras.
10	Otillräcklig utvecklarkompetens hos kommunerna.		Värdering grön, inga åtgärder planeras.
11	Resursbrist hos KTF.		Värdering ska göras tillsammans med KTF.
12	Resursbrist hos kommunerna.		Värdering gul. Risken ska bevakas. Gäller främst skolskjutshandläggare i delprojekt i fas 2 är bedömningen i dagsläget.
13	Resursbrist på utvecklarsidan.		Värdering gul. Risken ska bevakas. I dagsläget bedöms sannolikheten för att risken inträffar vara låg.
14	Antalet vårdnadshavare som inte ansöker i tjänsten är högre än vi trott tex pga. att de saknar bank-id eller inte har tillgång till dator/smartphone.	Action	Värdering gul, åtgärder ska planeras. Information om att Bank-id krävs i tidigt skede samt information till Service center och bibliotek i god tid före lansering.
15	Färre ansökningar kommer in pga. att Service center/bibliotek har inte möjlighet att hjälpa/stötta vårdnadshavare.		Värdering grön. Service center och bibliotek finns med i kommunikationsplanen och vi räknar med att resurser där kommer kunna stötta vårdnadshavare vid behov.
16	Kommunikationen når inte ut/fram – färre ansökningar än vi borde få och ansökningar för sent. Kan leda till feldimensionerad trafik.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras. Hanteras bland annat med kommunikationsaktiviteter.
17	Handläggare följer inte reglementet med lokal bilaga och vill inte förändra nuvarande arbetssätt. Vi uppnår inte vissa effektmål och kan få problem med etablering.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras. Frågan ska upp till diskussion i olika forum.
18	E-tjänsten börjar spreta pga. ändringar/tillägg i respektive kommun.	Action	Värdering röd. Åtgärder ska planeras. En beslutad, accepterad och etablerad



			förvaltningsorganisation är en åtgärd.
19	Olika rutiner i kommunerna omöjliggör EN tjänst.	Action	Värdering gul. Åtgärder ska planeras. Regelbundna avstämningar/demos för skolskjutshandläggare är en åtgärd för att få input på lösningen.
20	Funktionalitet som kommunerna har stort behov av missas.		Värdering grön, inga ytterligare åtgärder planeras. Regelbundna avstämningar/demos för skolskjutshandläggare är en åtgärd för att få input på lösningen.
21	Förväntningar på tjänsten överensstämmer inte med leveransen, otillräcklig förankring.		Värdering grön, inga ytterligare åtgärder planeras. Regelbundna avstämningar/demos för referensgrupperna är en åtgärd för att få input på lösningen.
22	Hög arbetsbelastning på handläggare pga. antalet ansökningar som måste hanteras manuellt är för stort.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras.
23	Tjänsten underlättar inte beslutsprocess – medför mycket arbete.		Värdering gul, inga ytterligare åtgärder planeras. Bedömningen är att beslutsprocessen kommer att underlättas.
24	Processen för vårdnadshavaren blir för lång och omständlig.		Värdering grön, inga åtgärder planeras.
25	Politiska löften är inte återspeglade i lokala bilagor till reglemente. Missmatch mellan hur man har gjort och vad systemet bygger på.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras.
26	Svårt att nå samsyn gällande teknisk lösning, kan leda till olika lösningar och svårt med gemensam förvaltning.		Värdering röd, risken bevakas. Inte aktuell förens vi vet hur övriga kommuner resonerar.
27	Projekt Skolskjutsreglemente medför förändringar som påverkar projektet.		Värdering gul, risken bevakas.
28	Otillräckligt samarbete mellan KTF och projektet.		Värdering ska göras tillsammans med KTF.
29	Nya direktiv från styrgrupp som påverkar utvecklingen och projektet.		Värdering grön, inga åtgärder planeras. När vi har en beslutad projektplan är det ramarna för projektet. Styrgruppen är projektvan.
30	Felaktig data i underlag leder till felaktiga beslut ex brister i dokumentation av farlig skolväg.		Värdering gul, risken ska bevakas.
31	Viktiga aspekter i bedömningen missas.		Värdering grön, inga ytterligare åtgärder planeras. Regelbundna avstämningar/demos för referensgrupperna är en åtgärd för att få input på lösningen.
32	Obehöriga kommer åt data.		Värdering gul, inga ytterligare åtgärder planeras. Informationssäkerhetsanalys har



			påbörjats och ska slutföras innan lansering.
33	Data förloras.		Värdering gul, inga ytterligare åtgärder planeras. Informationssäkerhetsanalys har påbörjats och ska slutföras innan lansering.
34	Kartmaterialet blir svårt att få till, vi har inte provat än.		Värdering grön, inga åtgärder planeras i dagsläget. Bedömningen är att det inte är troligt att risken inträffar.
35	Kartunderlag blir inte klart i tid i kommunerna.		Värdering gul, risken bevakas. Risken borde vara störst för piloterna. Övriga kommuner kan börja med detta i god tid.
36	Förvaltningen av tjänsten brister och tjänsten blir snabbt utdaterad.		Värdering gul. Förvaltningsorganisation ska etableras under projektet.
37	KTF kan ej ta emot/skicka in digitalt underlag via SFTP.		Värdering ska göras tillsammans med KTF.
38	Bristande integrationer leder till merarbete.		Värdering grön, inga åtgärder planeras.
39	Integrationer mot elevregister blir för dyrt, risken gäller ej Procapita.		Värdering grön, inga åtgärder planeras. Bedömningen är att det är liten sannolikhet att risken inträffar.
40	Tjänsten kraschar under ansökningsperioden.	Action	Värdering röd, åtgärder ska planeras.
41	Två förändringar införs samtidigt, både ansökningsprocess och e-tjänst samtidigt. Ökar osäkerhet och kan falla tillbaka på tjänsten.		Ej värderad än.

### 10.3 Riskvärdering

De standardvärden som brukar användas har korrigerats för att bättre passa upplägget (se parentesen).

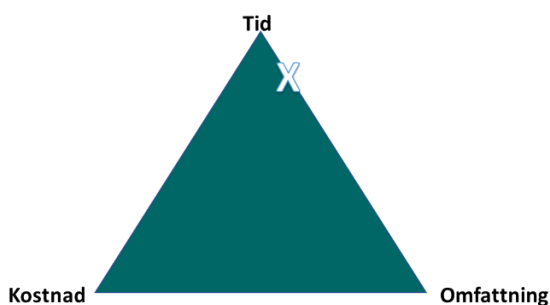
Konsekvens	Katastrofal	23, 32, 33, 36	8, 26, 40	6,17	
	Allvarlig	15, 20, 31	2, 3, 5, 13, 14, 18, 19, 35	4, 22, 25	7, 16
	Måttlig	24, 29, 39	21, 34, 38	12, 27, 30	1
	Försumbar		9, 10		
		Mycket sällan - Det kommer med största sannolikhet inte att inträffa	Sällan - Det är inte troligt att det kommer inträffa	Regelbundet - Det är troligt att det kommer inträffa	Ofta - Det kommer inträffa
		<b>Sannolikhet</b>			

# 11 Besluts punkter från styrgruppsmöten under projektet

## 11.1 Möte 20191202

Följande beslut fattades:

- Projektet ska pågå från den 6/9 2019 – 1/6 2021?
  - o Fas 1: 6/9 2019 – 30/9 2020
  - o Fas 2: 1/5 2020 – 1/6 2021 (diskussion om projektet skulle avslutas 30/9 2021, men vi gör ingen ändring nu)
- Projektets prioritet är enligt följande:



- Efter den 1/4, lanseringen av pilotkommunerna ska prioriteringen ses över.
- All utveckling som görs under fas 1 läggs i centrala projektet. Det går inte att särskilja utveckling som är specifik för pilotkommunerna efter som den ska återanvändas i så stor utsträckning som möjligt hos övriga kommuner.
  - Bemanningen i projektet är till stora delar klar. Bengt tar med sig frågan gällande trafikplanerarnas deltagande i delprojekten till nästa möte.
  - Nedanstående ska förankras och beslutas i och med beslut om projektplan. Styrgruppen är ense om att förankra;
    - o Dokumenterade effektmål
    - o Dokumenterade projektmål och leverabler
  - Beslut om projektplan ska ske på styrgruppsmötet den 10/1.

Kvarvarande fråga: Hur räknar vi på besparing av projektet? Bengt tar fram hur många busskort för skolskjuts som inte används för kommunerna. Eva och Fredrik jobbar vidare utifrån detta material.

## 11.2 Möte 20191113

Följande beslut fattades:

- Projektet ska bedrivas i två faser. En för utveckling och införande av pilotkommuner samt en för införande av övriga 13 kommuner. Projektet pågår från den 6/9 2019 till den 1/4 2021. Fas 1 pågår från den 6/9 2019 – 30/9 2020 och fas 2 från den 1/9 202 – 1/4 2021.
- Pilotkommuner ska vara Borlänge och Gagnef.
- Bemanningen är inte helt klar. Vi spikar bemanningen fas 1 på nästa möte. Bemanning i fas 2 planeras inför uppstart av den fasen.
- Projektets prioritet ligger mellan omfattning och tid, med tyngdpunkt mot tid. Styrgruppen ska fundera på detta till nästa möte då vi enas om prioriteten.

# Samverkansavtal om gemensamma IT-projekt i Dalarna

## Avtalsparter

Mellan Borlänge kommun 212000 – 2239, Falu kommun 212000 – 2221, Gagnefs kommun 212000 – 2155, Ludvika kommun 212000 – 2270, Hedemora kommun 212000 – 2254, Avesta kommun 212000 – 2262, Leksands kommun 212000 – 2163, Malung-Sälens kommun 212000 – 2148, Mora kommun 212000 – 2213, Orsa kommun 212000 – 2189, Rättviks kommun 212000 – 2171, Smedjebackens kommun 212000 – 2205, Sätters kommun 212000 – 2247, Vansbro kommun 212000 – 2130 och Älvdalens kommun 212000 – 2197 har följande avtal träffats.

## § 1 Bakgrund

Under många år har Dalarnas kommuner samverkat inom flera IT-projekt. Exempel på lyckade samarbeten är bland annat Dalagemensam telefoni och E-arkivcentrum Dalarna. En framgångsrik strategi har under flera år varit att arbeta med att likrikta infrastrukturen för Dalarnas kommuner.

Samtliga 15 kommuner i Dalarna har ej möjlighet att själv tillhandahålla den kompetens som behövs för att driva utvecklingsprojekt eller för att leva upp till de ökade krav som ställs på kommunerna. Samtidigt är utveckling nödvändigt och de krav som ställs kan kommunerna ej låta bli att uppfylla, detta gör samverkan nödvändig.

Kommunerna tillsammans behöver hjälpas åt för att bedriva digitaliseringsarbete och det är ej kostnadseffektivt att var och en av Dalarnas kommuner själva tar fram nödvändiga tekniska lösningar.

## § 2 Syfte

Syftet med samverkan är att gemensamt nyttja resurser för att få en största möjliga utväxling på investerade pengar. Strävan är att långsiktigt kunna upprätthålla erforderlig kontinuitet, kompetens, kvalitet(rättssäkerhet) och att uppnå kostnadseffektivitet.

## § 3 Organisation

I varje samverkansprojekt/samverkansförvaltning ska det finnas en kommun som är huvudansvarig. Den huvudansvariga kommunen säkerställer erforderlig kompetens för att genomföra samverkansprojekten/samverkansförvaltning. Den huvudansvarige kommunen avgöra själva om man har rätt kompetens i den egna organisationen eller om

man kontrakterar konsulter som arbetar inom ramen för projektet/förvaltningen. Den huvudansvariga kommunen fakturerar ut den faktiska kostnaden för projektet till de samverkande kommunerna i enlighet med den fördelningsnyckel som finns i §5.

#### **§4 Samverkanskommunernas ansvar**

Detta avtal förpliktigar inte någon kommun att delta i samarbete utan samverkan bygger på frivillighet. De kommuner som önskar samverka kan dock göra detta utifrån de villkor som framgår av detta avtal.

I respektive samverkansinitiativ som genererar ett leverantörsavtal så är varje kommun autonom och egen avtalspart till respektive leverantör.

#### **§ 5 Kostnadsfördelning**

Halva (50 %) av totala faktiska kostnaderna för samverkansprojekten ska fördelas mellan samverkanskommunerna utifrån invånarantal per den sista december året före budgetens fastställande.

Den återstående halvan (50 %) av den totala faktiska kostnaden fördelas mellan de samverkande kommunerna i lika stora delar där varje kommun står för varsin del.

#### **§ 6 Ersättning**

Kostnader enligt § 5 ska den huvudansvarige kommunen fakturera övriga samverkanskommuner halvårsvis i efterskott.

#### **§ 7 Tillägg/ändringar**

Tillägg och ändringar av detta avtal ska ske skriftligen för att vara gällande.

#### **§ 8 Tvist**

Tvist ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om detta visar sig ogörligt ska tvist prövas av allmän domstol.

#### **§ 9 Avtalets giltighet**

Detta avtal gäller under förutsättning av beslut av kommundirektörerna i samtliga 15 samverkanskommuner.

#### **§ 10 Originalavtal**

Detta avtal har upprättats i 15 original varav parterna tagit varsitt

Inga handlingar