

Virksomhedsaftale for IT-Afdelingen 2021

(13. udgave)

Godkendt af: Direktør Søren Lorenzen
Gældende fra den: 01-01-2021

Indholdsfortegnelse

Indhold

Indholdsfortegnelse	2
1. Indledning	5
2. Grundoplysninger.....	5

2.1 Navn og kontakt.....	5
2.2 Institutionstype og antal pladser	5
2.3 Ledelsen.....	5
3. Opgaver	6
3.1 Stabens Vision	6
3.2 Opgaveløsning: Hvad vil vi være kendt for?	6
3.3 Hvad er vores værdier i opgaveløsningen.....	6
3.4 Sådan arbejder vi	6
4. Indsatsområder og mål	7
4.3 Mål.....	9
5. Aktivitet og økonomi	9
5.1 Aktivitet.....	9
5.2. Budget.....	9
6. Øvrige rammer	10
6.1 Lovgrundlag	10
6.2 Andet.....	10
7. Dialog og opfølgingsproces	10
8. Underskriftsblad.....	10

Opsamling på fælles udgangspunkt og udviklingsopgaver i Stabschefgruppen

De 4 afdelinger i Staben og BDS har gennem en årrække udarbejdet virksomhedsplaner for det kommende år. Virksomhedsplaner, som var individuelle men med et fælles afsæt i form af fælles tids- og procesplan og en forankring i Vision for Staben.

Som følge af omorganisering og ny sammensætning i Stabschefgruppen i løbet af 2020 har

Stabschefgruppen arbejdet med det fælles udgangspunkt og konkrete fælles udviklingsopgaver.

Beskrivelsen af det fælles udgangspunkt tager naturligt afsæt i en strategisk ramme som udgøres af vækststrategien "Sund Vækst" og "Central styring-Decentral ledelse" og en tidligere udarbejdede vision for Staben.

Sund Vækst

Vækststrategien for 2018-2030 sætter gennem mission og vision rammerne for hvordan Aabenraa Kommune udnytter sit vækstpotentiale. Særligt missionen "Det gode liv" og herunder også "Det gode arbejdsliv" giver et klart perspektiv for hvordan stabens opgaver kan tænkes ind i de kommunale kerneopgaver.

Central styring – Decentral ledelse er det grundlæggende styringsparadigme i Aabenraa kommune. Der er tale om en decentral styreform, hvor kompetencer og ansvar lægges så tæt på brugere, ledere, medarbejdere og institutioner som muligt. Konkret betyder det, at politikkerne fastlægger mål og budget for kommunens servicetilbud, og at institutioner og forvaltninger får frit råderum inden for de dialogbaserede fastlagte mål og rammer.

Vision for Staben

"Vi er kendt for at bidrage kompetent til, at Aabenraa Kommune på tværs af organisationen kan løse morgendagens behov. Det gøres med en fleksibel og forandringsparat tilgang, hvor merværdi for hele organisationen er i fokus."

Det fælles udgangspunkt

Stabschefgruppen har fokus på et ude fra og ind perspektiv i Stabens opgavevaretagelse.

Tværgående opgaveløsning er en præmis for Staben, forstået på den måde, at vi er optaget af, at bidrage til at løse de opgaver der udspringer af organisationens og ikke mindst fremtidens behov. Vi ønsker til en hver tid at være resten af organisationens naturlige valg, når det kommer til opgaver indenfor vores faglighed. Tværfaglig opgaveløsning forudsætter et stærkt fokus på ledelse- og kompetenceudvikling, således at vores bidrag fortsat er kendetegnet ved at være kompetent.

Det betyder at vi konkret vil arbejde for at:

- Forvaltninger og institutioner oplever vores nysgerrighed efter deres behov
- Forvaltninger og institutioner oplever en velkoordineret Stab med afstemte budskaber og løsninger
- Staben fastholder kompetencer, kvalitet og fagligt niveau i opgaveløsningen
- Stabens opsøgende indsats over for forvaltninger og institutioner styrket af øget samarbejde på tværs blandt Stabens kontorledere og medarbejdere
- Et fokus på fælles opgaver i Vækststrategi/Vækstplan, Digitalisering og Bæredygtighedsindsatsen

På de interne linjer i Stabschefgruppen har vi forpligtet hinanden på at ville producere ledelse i fællesskab.

Det betyder konkret at:

- Vi har gensidig tillid til hinanden, også når det bliver svært
- Vi har fokus på kundeperspektivet "udefra og ind"
- Vi fremmer en "vi-kultur" via fælles opgaver
- Vi er proaktive og tør/vil blande os i hinandens opgaver
- Vi har den nødvendige viden om hinandens opgaver og en tydelig plan for fælles opgaver

De fælles udviklingsopgaver der er i fokus i 2021 er defineret som følgende:

- Projekt Digital transformation
- Inddragelse af kontorledere
- Opfølgning på læring fra COVID beredskab
- Strategi for bæredygtig udvikling
- Vækstplanopgaver
- Koncept for organisationsændringer

1. Indledning

Formålet med denne virksomhedsaftale er, at IT-Afdelingen ved Aabenraa Kommune (AAK-IT) kan understøtte og sikre den daglige drift samt udviklingen på IT-området - et område med ca. 4500 brugere. Aftalen skal sammen med SLA'en (Service Level Agreement), beskrive de ydelser som AAK-IT leverer til organisationen.

Aftalen er udarbejdet i dialog med direktøren for Staben ved Aabenraa Kommune.

Økonomiudvalget godkendte den 30. september 2008 at AAK-IT bliver omfattet af dialogbaseret aftalestyring, og at der i den forbindelse også udarbejdes et ydelseskatalog, hvilket SLA er et udtryk for.

Aftalen følger de overordnede retningslinjer for "Rammer for dialogbaseret aftalestyring i Aabenraa Kommune".

Forslag til forbedringer kan sendes til Eva Minke Andersen.

2. Grundoplysninger

2.1 Navn og kontakt

Navn: Aabenraa Kommunes IT-afdeling

Adresse: Skelbækvej 2, 6200 Aabenraa

Telefon: 7376 7001 - 23 21 20 10

Mailadresse: ema@aabenraa.dk

Åbningstid: mandag – onsdag 07.00-16.00, torsdag 07.00 – 17.00 og fredag 07.00-14.00.

2.2 Institutionstype og antal pladser

AAK-IT er placeret under Staben og omfatter ca. 40 arbejdspladser inkl. 4 elevpladser, heraf 1 på skole-IT.

IT søger løbende at løfte de kriterier, der indgår i "Aftalen om det Sociale Kapitel" og har derfor til stadighed ansættelser under det sociale kapitel.

2.3 Ledelsen

Eva Minke Andersen

23212010 ema@aabenraa.dk

IT-Drift Eva Minke Andersen, ema@aabenraa.dk

IT-Helpdesk Ketty Bødker Daabeck, kbd@aabenraa.dk

IT-Digitalisering: Charlotte Bay Greisen, cbg@aabenraa.dk

Udbud: Bo Volmer Sørensen, bsore@aabenraa.dk

2.4 Processen

Virksomhedsplanen bliver hvert år til i et procesforløb, hvor først ledelsen i IT gennemgår planen, herefter medtages den på 4 fællesmøder for henholdsvis IT-Helpdesk, ITDrift/Drift Skole, IT-Digitalisering og Udbud, hvorefter kommentarer og forslag til mål indarbejdes i det endelige udkast til Virksomhedsplan. Fra og med planen for 2015 er denne proces suppleret med at der i fællesskab i Stabsledelsen er udarbejdet fælles vision, som en medvirkende grundsten til hele forarbejdet, ligesom planen også er med i en fælles drøftelse om samtlige stabens virksomhedsplaner på et Stabsledermøde.

3. Opgaver

3.1 Stabens Vision

IT-Afdelingen følger den fælles Stabsvision:

Vi er kendt for at bidrage kompetent til, at Aabenraa Kommune på tværs af organisationen kan løse morgendagens behov/krav.

Det gøres med en fleksibel og forandringsparat tilgang, hvor merværdi for hele organisationen er i fokus.

3.2 Opgaveløsning: Hvad vil vi være kendt for?

AAK-IT vil sikre en effektiv, stabil og fremtidssikret informationsteknologi, der understøtter Aabenraa Kommunes opgaveløsning jfr. De fælleskommunale og fællesoffentlige Digitale Strategier samt andre projekter, der fremadrettet vil være omfattet af opgaver relateret til Den Digitale Styregruppe. Opgaver, der ikke er defineret som et projekt, er omfattet af almindelige krav til programinstallation.

AAK-IT varetager driften af alle IT-systemer i Aabenraa Kommunes organisation omfattet af servere, der af IT-Afdelingen er placeret i Aabenraa Kommunes bygninger.

Skole-IT er ikke omfattet af denne SLA, men har sin egen selvstændige SLA.

3.3 Hvad er vores værdier i opgaveløsningen

AAK-IT ønsker, at brugerne oplever, at de møder kompetente og engagerede medarbejdere i IT-Afdelingen, hvor opgaverne kan løses med en fleksibel og forandringsparat tilgang. Derudover følger afdelingen de personalepolitiske værdier samt ledelsesgrundlaget for Aabenraa Kommune.

3.4 Sådan arbejder vi

IT-helpdesk består af en leder, en elev og 8 medarbejdere.

IT-helpdesk løser support-opgaverne via et IT-helpdesk system, hvor alle opgaver registreres. Brugeradministration foregår via proces-skema i IT-Helpdesk, herunder bl.a. skemaer til brug for organisationsændringer, for at sikre at alle får den relevante information ved organisationsændringerne.

IT-helpdesk benytter et IDM (Identity management), hvis formål er at kvalificere og lette brugeroprettelser.

Det er afdelingslederne-/institutionslederne/direktører – eller dertil udpegede - der er ansvarlige for bestilling, oprettelse, ændring og sletning af brugere.

Ny-oprettelse kan kun ske, når brugerne er oprettet i IDM-systemet, dvs. når ansættelsespapirerne er på plads.

Fordeling/skanning af fysisk post og videre sendelse af den indgåede centrale sikre post hører også til i helpdesk.

Oprettelse af medarbejdersignaturer, virksomheds- og funktionscertifikater vil i 2020-21 fylde meget ifm. implementering af MitID.

IT-drift består af en leder, en elev og 8 medarbejder, der fungerer i grupper. Der er en gruppe, som arbejder med netværk og sikkerhed, en gruppe som arbejder med telefoni, servere og storage, en gruppe der arbejder med video og Citrix som er den platform brugerne anvender i løsning af deres opgaver. IT-Drift drifter netværk til omkring 150 institutioner samt omkring 250 programmer.

I tilknytning til IT-drift er IT-skoledrift som udgør en elev og 4 medarbejdere.

IT-Digitalisering består af 10 medarbejdere inklusiv lederen, der er fordelt i 3 teams; ACADRE-teamet, Web og Kommunikationsteamet, Informationssikkerhed og arkitekturteamet.

IT-Digitalisering arbejder projektorienteret og ud fra Aabenraa Kommunes projektmodel. Projekterne igangsættes af Den Digitale Styregruppe/Informationssikkerhedsudvalget, Stabens chefgruppe og ledergruppen i IT-Afdelingen. På de områder, hvor IT-Digitalisering løfter supportopgaver, tilbydes telefonsupport, mulighed for personlig henvendelse og opgaver via Helpdesk-systemet. Brugeradministration styres via processkema i Helpdesk systemet. IT-Digitalisering er sekretariat for IT-visitationen og Den Digitale Styregruppe, er formand for Systemkoordinatorforummet og Webredaktionsudvalget samt er tovholder for de ACADRE-ansvarlige og Acadre-underviserne samt mødeaktiviteterne ift. superbrugermøderne.

Udbudsenheden har ud over en kontorleder, 3 udbudskonsulenter, en controller, en ITlicens ansvarlig samt en kontorelev. Udbudsenheden skaber gennem udbud af varer og tjenesteydelser fundamentet for, at Aabenraa Kommunes decentrale indkøbere/afdelinger kan købe ind på markedskonforme vilkår.

Udbudsenheden er en del af et Sønderjysk indkøbssamarbejde (Sydjysk Udbuds Samarbejde) SUS, med kommunerne Haderslev og Tønder. Udbudssamarbejdet har til hensigt at pulje de 3 kommuners indkøbsvolumener, således en bedre prissætning kan opnås.

I forhold til den samlede organisation er der på digitaliseringsområdet nedsat en tværgående **Digital Styregruppe**, der er besluttende i forhold til de tiltag som organisationen og/eller IT-Afdelingen ønskes fremmet. Det er dog således at der i den konkrete sag vurderes, hvorvidt Direktionen også skal involveres/orienteres. Den Digitale Styregruppes hovedfokus i 2021 vil være et fortsat fokus på øget digitalisering, herunder arbejde med implementering af Digitaliseringspagten/Ny Fælleskommunal Strategi med fokus på Aabenraa Kommunes vækstplan 2022 samt Direktionens strategi. Det fremtidige arbejde med Serviceplatform og monopolbrud i KOMBIT regi vil også have DDS opmærksomhed. Den Digitale styregruppe er også styregruppe for arbejdet omkring Informationssikkerhed/GDPR, ligesom DDS har påtaget sig ansvaret for superbruger/weborganisationen.

4. Indsatsområder og mål.

Mål på tværs

1. IT-Afdelingen laver i fællesskab et introduktionsforløb for nye og eksisterende superbrugere i 2020 og 2021

2. Der er valg til nyt byråd i 2021. Her står IT for det tekniske setup, og sikre at valget kan afvikles digitalt. Dette foregår i samarbejde med Byråds- og Direktionssekretariatet
3. Sammen med Økonomiafdelingen indkøbes der ny løsning til RPA, til den fortsatte udvikling af RPA området

Driftens mål i Virksomhedsaftalen 2010

1. Den løbende modernisering af IT-infrastrukturen fortsætter. Udbygningen skal sikre at fremtidens krav til effektiv drift kan indfries med adgang til en centrale data.
2. Implementering og drift af Skole-IT jfr. Vækstplan 2022 fortsættes.
3. Medarbejderne skal tilbydes muligheden for kompetenceudvikling. Så de kan se sig selv i de nye opgaver.

Helpdesk gruppens mål i Virksomhedsaftalen 2021

1. Implementering af NSIS/NemLogin/MitID
2. Opsætning af regler i forbindelse med NgDP
3. Implementering af nyt brugeradministrationssystem
4. Opdatering af formulere, kategorier og vidensbase i Topdesk
5. Nedsætning af skanning af post med 30%
6. Forenkle AD struktur

IT-Digitaliserings mål i Virksomhedsaftalen for 2021:

Næste generation Digital Post (NgDP) i Aabenraa Kommune

1. Specifikt: Implementering af NgDP i Aabenraa Kommune med teknisk omstilling af alle afhenter- og afsendelsessystemer samt gennemførelse af pilotprojekt for udnyttelse af MeMo.
2. Målbart: Migration og test af alle afhenter- og afsendelsessystemer. Evaluering af pilotprojekt og udarbejdelse af model for yderligere implementering af MeMo.
3. Attraktivt: Stort potentiale for bedre udnyttelse af Digital Post, bedre brugeroplevelser og automatisering af posthåndteringen.
4. Realistisk: Med afsæt i pilotmodellen er opgaven gennemførlig med interne ressourcer kombineret med målrettet ekstern konsulentbistand.
5. Tidsbestemt: Fase 1 er august 2021, og fase 3 august 2023.

Implementering af LMS i forhold til Awareness og god journaliserings-praksis

1. Specifikt: Implementering af nyt e-læringsprojekt – LMS-system og Awareness-kurser – med henblik på løbende kompetenceudvikling på awareness-området, samt at løfte koncernbehov for e-læring.
2. Målbart: I LMS-systemet er der et statistik-modul, som kan vise, hvorvidt brugerne gennemfører kurserne, og hvordan de gennemfører dem.
3. Attraktivt: Stort potentiale for løbende og bedre kompetenceudvikling på ikke blot awareness-området, men også i bredere forstand ift. at andre forvaltninger skal kunne bruge LMS-systemet til at drifte og administrere egne e-læringskurser, når fase 1 er gennemført.
4. Realistisk: Målet er, at fase 1 (awareness-kurser og LMS-system) er implementeret i Q1 2021, hvilket er realistisk.
5. Tidsbestemt: Fase 1 forventes rullet ud i Q1 2021. Fase 2 vil blive igangsat i naturlig forlængelse deraf.

Udbuds mål i Virksomhedsaftalen 2021

1. Udarbejdelse af internt arbejdsdokument for udbudsenhedens fremadvendte arbejde med grønne og bæredygtige indkøb.
2. Implementering af værktøjer til afdækning af potentiale for grønne og bæredygtige udbud jf. årlig udbudsplan
3. Opnormering af udbudsenheden med én udbudskonsulent, jf. samarbejdet med Jobcentret omkring etablering af et dynamisk indkøbssystem til kommende udbudsopgaver på beskæftigelsesområdet.
4. Afdække mulighederne, samt etablere et bredere samarbejde med Plan Teknik og Miljø omkring kommende udbud ifm. driftsrelaterede opgaver i de decentrale enheder/institutioner.

De enkelte teams i IT-Afdelingen igangsætter selv projekter omkring de enkelte mål. Ca. 3 gang årligt følges der op på status/milepæle etc. på de fælles afdelingsmøder.

4.3 Mål

Mål for den service som AAK-IT skal levere samt opfølgning herpå er fuldt reguleret i den til aftalen knyttede SLA samt de ovenfor beskrevne indsatsområder.

5. Aktivitet og økonomi

5.1 Aktivitet

AAK-IT sikrer driften af grundplatform, samt den dertilhørende infrastruktur og arkitektur, udvikling af Aabenraa kommunes portaler, opgradering og sikkerhedsindretning af Acadre, den administrative - tekniske del af telefonien, koordinering af Informationssikkerhed, hjemmeopkoblinger samt udviklingen på digitaliseringsområdet, herunder automatiseringsprocesser og RPA.

Endvidere sikres den løbende udskiftning af pc'er på de administrative arbejdspladser, hvor der kalkuleres med en udskiftningsperiode på 5 år. Her kan bemærkes at i løbet af 2020 er alle standard bærbare pc'er enten opgraderet til W10 eller udskiftet til W10. Stationære pc'ere er opgraderet eller udskiftet til Windows 10.

5.2. Budget

Budgettet for AAK-IT er delt i 2, idet ikke hele budgettet er omfattet af aftalestyring. Udenfor aftalestyringen ligger KMD-aftalen samt KOMBIT og SKAT løsninger. Derudover har AAK-IT jfr. SLA mulighed for opkrævning på institutioner for pc'er på netværket ud over grundleverancen.

AAK-IT kan arbejde med indtægtsdækket virksomhed inden for en ramme på op til 15% af det samlede budget. AAK-IT's interne timepris er 450 kr.

Derudover opkræves der jfr. SLA for de arbejdspladser, der ligger ud over målet for store og små institutioner.

Det aftalestyret budget (1000kr.):

Aftalestyret	30.292
--------------	--------

Uden for aftalen (1000kr.)

Systemaftaler	21.645
---------------	--------

Forskydninger i budgetårene:

IT-budgettet er ikke ens over årene, idet der forskudt hver 3. år planlægges med opgradering af licenser på Office pakken. Der vil ikke ske merforbrug ud over budgettet i 2021.

5.3. Personale

Personalet er delt i 5 teams – IT-Drift, IT-Drift skoler, IT-Helpdesk, IT-Digitalisering og Udbud. Inden for de sidste år er der sket en generel specialisering af disse områder, således at medarbejderne i dag fremstår med netop de kompetencer, der konkret efterlyses til de forskellige funktioner. Der er således specialister på Citrix, på netværk, på databaser, server og storage og programmer, på telefoni, web, helpdesk, brugeradministration licens, projektledelse, informationssikkerhed, digital posthåndtering og rammearkitektur, Acader, Udbud og Indkøb samt skoledrift. Uddannelse tilpasses løbende opgaveløsningen.

6. Øvrige rammer

6.1 Lovgrundlag

AAK-IT er en del af den administrative organisation og er som sådan reguleret jfr. Styrelsesloven.

6.2 Andet

Her indgår de regler og værdier, der er gældende for Aabenraa Kommune:

- Ramme for dialogbaseret aftalestyring i Aabenraa Kommune
- Kasse- og regnskabsregulativ
- Retningslinjer for indkøb og udbud
- Retningslinjer vedr. forsikring og risikoforsikring
- Retningslinjer vedr. bygningsvedligeholdelse, herunder energimærkning mv.
- De personalepolitiske retningslinjer
- Personalepolitiske værdier
- Ledelsesgrundlaget
- Kompetenceplan
- MED-aftalen

7. Dialog og opfølgingsproces

SLA beskriver en løbende opfølgning og statistik på de leverede ydelser. Derudover kan dialog foregå løbende med initiativret fra begge parter.

8. Underskriftsblad

Aftalen skal skrives under af institutionsleder og forvaltningsdirektør.

01-01-2021

Dato

Eva Minke Andersen

01-01-2021

Dato

Søren Lorenzen