

Saksframlegg

IT-BRUKERHJELP

Arkivsaksnr.: 04/04306

Forslag til vedtak:

Formannskapet anbefaler, med bakgrunn i de positive erfaringer som kommunen har hatt med ekstern IT-brukerhjelp, og ut fra en totaløkonomisk vurdering, samt hensynet til en fortsatt stabil IT-brukerhjelpfunksjon, at IT-brukerhjelp fortsatt leveres av ekstern leverandør.

Saksutredning:

Bakgrunn

Den 13.01.04 ble saken om eksternt kjøp eller intern etablering av sentral IT-brukerhjelp behandlet i formannskapet.

Formannskapet vedtok følgende:

Formannskapet vedtar etablering av sentral IT-brukerhjelp som driftes av ekstern leverandør for en periode på to år. Denne perioden oppfattes som en prøveperiode, og i god tid før perioden er utløpt, skal ordningen evalueres for at formannskapet skal kunne vurdere om ordningen skal fortsette eller om vi ønsker å etablere en sentral IT-brukerhjelp internt.

Ementor ble valgt som leverandør. Avtalen gjelder til 31.12.05 med opsjon på 2 år. De ansatte på IT-tjenesten som fram til da hadde arbeidet med IT-brukerstøtte, fikk tilbud om å bli ansatt på IT-brukerhjelpen hos Ementor, og med mulighet til å komme tilbake til kommunen innen to år. Ingen av de ansatte på IT-tjenesten ønsket å være med over til Ementor. De ansatte har i dag annen stilling internt i kommunen, kun en person er fortsatt ansatt ved IT-tjenesten, (vedkommende har svangerskapspermisjon).

Ekstern IT-brukerhjelp startet opp 01.03.04 .

Status

To brukerundersøkelser er gjennomført, den ene i april 2004, den andre i januar 2005.

Brugerundersøkelsene viser at brukerne er fornøyd med tilgang til IT-brukerhjelp, måten man mottas på, brukerhjelpens evne til å forstå og forklare, kompetansen hos de ansatte på IT-brukerhjelp, hvordan saker løses og den oppfølging saken får hvis problemet ikke kan løses direkte.

Ved en sammenligning av de to undersøkelsene viser det at det har vært en forbedring på disse områdene. I siste undersøkelse ble det i tillegg stilt spørsmål om tjenestene som ytes var godt nok kjent. Svarene som kom inn viser at IT-brukerhjelp på dette området må bli bedre. Det vil derfor bli satt i verk flere aktiviteter for å spre informasjon om de tjenester som er tilgjengelig.

IT-brukerhjelp rapporterer månedlig til IT-tjenesten på oppnådd servicegrad og på de henvendelser som kommer inn. Tilbakemeldinger fra brukerundersøkelsen underbygger statistikk på svartid på telefon og svar direkte.

Statistikken på antall henvendelser har variert. Antall henvendelser påvirkes av ustabilitet i nettet og at flere benytter IT-brukerhjelp til veiledning og informasjon om IT. Det kan forventes en ytterligere økning i antall henvendelser, siden siste brukerundersøkelse også fikk gitt informasjon om at veiledning/brukerstøtte i ulike fagprogram også er en tjeneste som ytes. Som nevnt vil det bli satt i gang målrettede aksjoner for å gjøre alle IT-brukere oppmerksom på alle de tjenestene som IT-brukerhjelpen tilbyr.

En av de store gevinstene ellers er at det nå er kontroll på det som skjer i nettet. Feil rettes tidligere, statistikk kan taes ut på enkelte tjenester og underlaget for forbedringsarbeidet er bedre.

Alle henvendelser til IT-brukerhjelp blir registrert, og gir godt grunnlag for forbedringsarbeid på små og store områder. Dette forbedringsarbeidet har resultert i færre henvendelser innenfor enkelte områder, (bl.a. passordproblematikk.)

Siden IT-brukerhjelp har ansvaret for å følge opp saken inntil den er løst, innebærer dette at vår driftsleverandør også i større grad "blir pustet i nakken" og fulgt opp på en annen måte enn tidligere. Dette har gitt positive effekter.

Trondheim kommune

I dialog med rådmannen har flere enhetsledere uttrykt stor tilfredshet med dagens IT-brukerhjelp.

Økonomi

I kontraktperioden er kostnaden for IT-brukerhjelp 11.5 mill. kroner årlig. Vi antar at en evt. framtidig kontrakt vil bli rimeligere, både fordi vi nå har mer kontroll og oversikt over behovet for IT-brukerhjelpstjenester, samt at et vedvarende fokus på kvalitetsforbedringer på sikt vil redusere behovet for IT-hjelp noe.

Videre drift av IT-brukerhjelp

Drift av IT-brukerhjelp kan enten fortsatt settes ut til ekstern leverandør eller så kan tjenesten etableres internt på IT-tjenesten i Trondheim kommune.

Alternativ 1

Fortsatt kjøp av IT-brukerhjelp til ekstern leverandør

Avtalen med Ementor går ut den 31.12.05, med opsjon på inntil to nye år.

Kommunens avtale med driftsleverandøren EDB (Tidligere Telenor) går ut ved årsskiftet 2005 og prosessen med tilbudsinnhenting til ny avtale er kommet godt i gang. Denne tilbudsforespørselen inneholder også opsjon på IT-brukerhjelp.

Alternativ 2

Etablering av intern IT-brukerhjelp i Tk

Som nevnt var det ingen av de som arbeidet ved IT-brukerstøtten som ønsket å gå over til Ementor.

Dersom kommunen velger å etablere IT-brukerhjelp internt i kommunen, må alle rekrutteres eksternt fra.

Det blir mao en helt ny funksjon som må etableres fra grunnen av.

Det er beregnet et behov på ca 14-16 personer for å betjene IT-brukerhjelp, alle disse må ansettes. Det er naturlig at fysisk plassering skjer i kommunens nye lokaler i sentrum.

Dersom man velger å etablere intern IT-brukerhjelp, må arbeidet med rekruttering, ansettelse og oppbygging av IT-brukerhjelpen starte opp før sommerferien 2005. Dette innebærer at kommunen i deler av 2.halvår 2005 vil pådra seg utgifter ved denne oppbyggingen samtidig som kommunen betaler for den eksterne tjenesten. Det vil anslagsvis innebære behov for en tilleggsbevilgning i 2005 på ca 3 mill. kr. Første driftsår i "egen regi" er beregnet å koste knapt 4 mill kr. mer enn dagens avtale, men vil i det påfølgende året ligge i underkant av prisen til ekstern leverandør, dersom dagens kontraktspris videreføres. Det er imidlertid knyttet usikkerhet til flere av punktene, dette gjelder både i forhold til bemanningsbehov, innføringskostnadene i forbindelse med nye loggeverktøy og andre IT-verktøy, mm. Kommunens kostnader ved en intern etablering må betraktes som et anslag, og ikke som et detaljert driftsbudsjett, hvor alle priser og lokalleie er innhentet på forhånd.

Vurdering av alternativene

Som nevnt er avtalen med Ementor på 11.5 mill kr (+ mva) årlig i kontraktperioden. Det er naturlig å anta at en reforhandlet/ny avtale vil bli noe rimeligere, ettersom både leverandør og kommunen nå har en vesentlig bedre oversikt over ressursbruk, kompleksitet, problemstillinger osv.

Avtalen med Ementor sikrer oss økonomisk kompensasjon dersom de tjenester som leveres ikke tilfredsstiller de krav vi har stilt. Hva dette kan utgjøre i praksis er avhengig av leveransens kvalitet. Ut fra en totaløkonomisk vurdering vil det neppe være regningsvarende å etablere it-brukerhjelp internt i Tk.

I tillegg til det økonomiske aspektet er det imidlertid det faglige tilbudet som må tillegges vesentlig vekt. Vil

Trondheim kommune

en intern IT-brukerhjelp være i stand til å tilby like gode eller bedre tjenester til enhver tid som det kommunen får hos ekstern leverandør? Hva med sårbarheten ved sykdom, ferie, kurs osv. Hvor raskt kan man få på plass ekstra bemanning ved krisesituasjoner, topper med mer? Å sikre at IT-brukerne i kommunen har gode IT-verktøy og at de får god IT-hjelp når de trenger det, er av kritisk betydning. Effektiv brukerhjelp gir effektive brukere og kommer alle til gode. IT-tjenesten er fortsatt i en oppbyggingsfase i forhold til den omorganiseringen som ble vedtatt for noen år siden, og dersom IT-brukerstøtte skal bygges opp internt i Tk, kan dette bety mindre fokus på omorganiseringsarbeidet på IT-tjenesten, noe som vil være uheldig.

Konklusjon

Med bakgrunn i de positive erfaringer som kommunen har hatt med ekstern IT-brukerhjelp og ut fra en totaløkonomisk vurdering, samt hensynet til en fortsatt stabil IT-brukerhjelpfunksjon, anbefales at IT-brukerhjelp fortsatt leveres av ekstern leverandør.

Rådmannen i Trondheim, 15.04.2005

Elin Solbu
Kommunaldirektør Organisasjon

Anne Hofstad
Rådgiver

Vedlegg

Vedlegg 1. Brukerundersøkelser IT-brukerhjelp

Vedlegg 2. Rapportering på henvendelser og servicegrad IT-brukerhjelp

Vedlegg 3. Beregning på intern etablering

Trondheim kommune

Vedlegg 1: Brukerundersøkelser IT-brukerhjelp

Spørsmål	Andel fornøyd i prosent		Andel nøytral i prosent	
	apr.04	jan.05	apr. 04	Jan. 05
Hvor lett var det å komme i kontakt med IT-brukerhjelp?	76	78	18	16
Hvordan følte du at du ble mottatt hos IT-brukerhjelp?	87	87	11	10
Hvordan var kompetansen til supportkonsulentene?	63	78	26	17
Hvordan var supportkonsulentenes evne til å forklar i et lettfattat språk?	72	80	23	15
Hvordan var vår evne til å løse problemet ved første henvendelse?	46	*	26	
Hvor flinke var vi til å gi tilbakemeldinger og oppfølging der det var behov for det?	58	65	24	24
Alle henvendelser til IT-brukerhjelp skal behandles likt, har du opplevd dette	**	78	**	17
Hvordan var vår evne til å varsle brukerne om statuser og avvik i IT-driften?	48	61	38	30
Hvor tilfreds er du totalt sett med IT-brukerhjelp?	66	80	24	15

Spørsmål	Positivt svar i prosent	
Hvor lett er det å finne informasjon om IT-brukerhjelp?	**	66
Har du benyttet IT-brukerhjelps hjemmesider?	**	28
Vet du at IT-brukerhjelp tilbyr veiledning i bruk av Word, Excel, Powerpoint	**	40
Vet du at IT-brukerhjelp tilbyr veiledning i bruk av grunnfunksjonene i K2000?	**	28

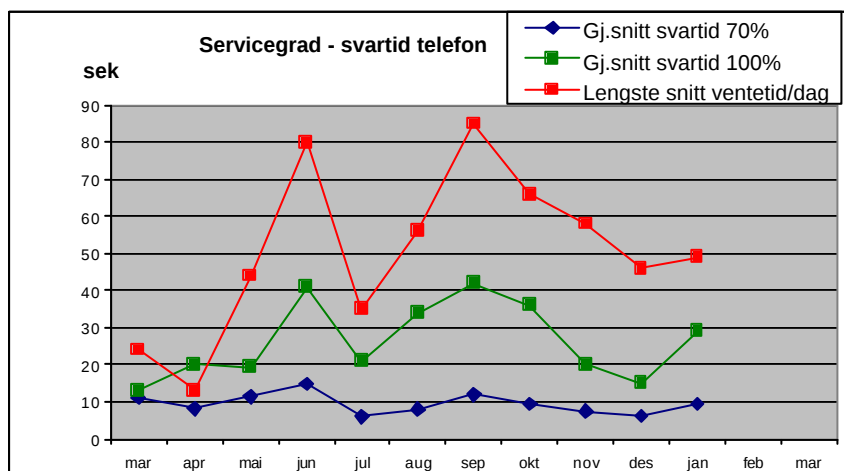
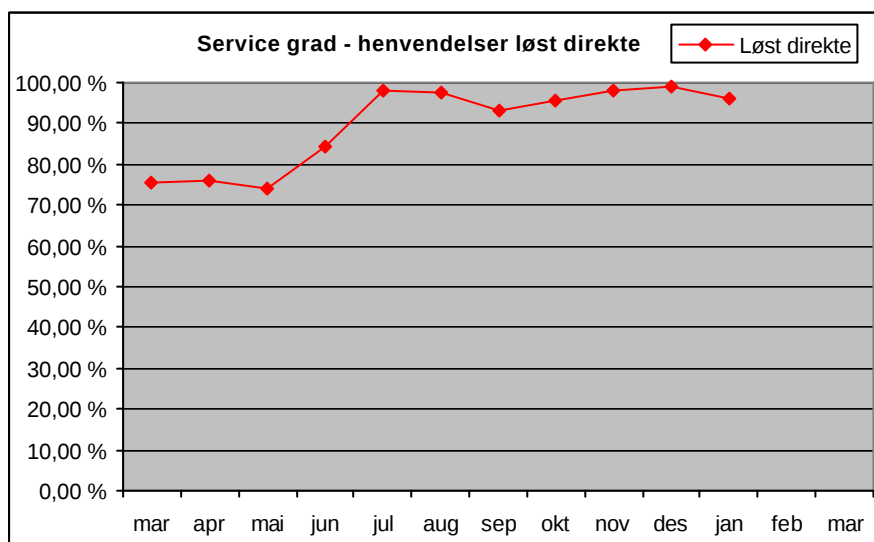
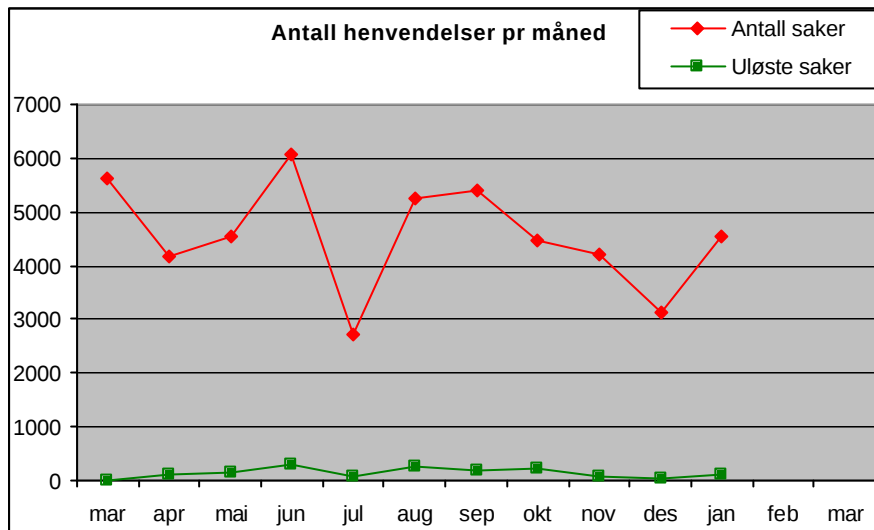
	2004	2005
Antall svar:	467	1067
Antall deltagere:	1642	8693
Respons rate:	28 %	12 %

* avdekkes i månedlige statistikk

** spørsmålet var ikke med

Vedlegg 2:

Utvikling henvendelser og servicegrad IT-brukerhjelp



Trondheim kommune

Beregning kostnader intern etablering

Budsjett ved etablering av IT-brukerhjelp internt

Investeringer	Antall	Kommentarer:
Etvidelse telefonsystem	20	50 000 Nye lisenser på CCM klienten
Telefonsentral og reserveløsning		220 000 MD110 med kort og tjenester
Server		50.000
Sluttknytning fiber		100 000
Installasjon kortsystem		60 000
Skriveboder, felles, skrivebord mm		300.000
Intern programvare		
PCer og skrivere	20	500.00 Sikret og intern sone
Loggesystem/CMDB		1 000 000
Etablering		50.000
Telefoner og hodesett		100.000
10% usikkerhetsmargin		250.000
Sum investeringer		2.680.000
Ekstra driftsutg. 2.halvår2005		
Første kvartal 2006		
Consulentbistand ITIL		500 000 Bistand i forhold til prosesser og beskrivelser av loggesystem og konfigurasjonsdatabase
Kurs/opplæring	16	800 000 ITIL grunnkurs, Office kurs, CallSenter kurs
Innleie bemanning i startfase	8	2.500 000 Innleie fra firma ca. 8 stk. de 6 første månedene av oppstarten
Gradvis overgang til intern drift		
1. mnd 2005		2.475.000
Sum		6.275.000
Drift		
Ant. Ansatte		
Etterskritt		120.000
Ansatte	16	6 880 000 Ansatte er beregnet utfra 430.000,- pr. år.
Ekstra åpningstid		430 000 Åpningstid er fra kl. 07.00-17.00, utgjør ca. 2.5 timer ekstra hver dag. Tilsvarende lilling
Innleie ved sykdom		300 000 Innleie ved sykdom er beregnet ut fra et fravær på 5%.
Innleie ekstrabemanning		500 000 Innleie ekstrabemanning er med utgangspunkt i priser fra Manpower og erfaring IT-støtte har med i
Husleie	20	610 000 Husleie beregnes med 1400 kr. Pr. kvadrat..
Consulentbistand ITIL		200 000
OV PCer og skrivere	20	240 000
Lisens loggeverktøy		200 000
Kursutgifter	16	320 000
OV server, nettverk, infrastruktur		100.000
Sum drift		9.900.000

Trondheim kommune

	2005	2006*	2007*
Årlig driftsutg	11.5	9.9	9.9
Ekstra driftsutg i 2005 /2006	3.2	3.2	
Avskr./renter		0.9	0.9
Sum	14.7	14.0	10.8
Kostnader Ementor	11.5	11.5	11.5
Årlig gevinst med ekstern lev.	+3.2	+2.5	-0.7

* Tallene for ekstern leverandør for år 2 og 3 er basert på dagens avtale. Det er imidlertid forventninger om at en reforhandlet/ny avtale vil ligge under dagens pris.