

REFERAT Direktionen d. 09-12-2019

Mødedato Mandag d. 09. december 2019 kl. 10:00

Mødested Mødelokale B105

Mødedeltagere Lars Holte, Jørgen Lerhard, Per Aalbæk Nielsen, Charlotte Markussen, Kathrine Seier Skastrup (sekretær)

Indholdsfortegnelse

Vores Sunde Hverdag - dagsordenspunkt direktionsmøde.....	3
Revision af sundhedspolitikken - direktionsmøde.....	5
Øvrige sager 09-12-2019.....	6
Finansiering og opstart af næste talentudviklingsforløb.....	7
Økonomiopfølgning 09-12-2019.....	9
Status på "IT der bøvler" - Q4 2019.....	10
4-trins-modellen.....	16
GDPR Aktivitetsplaner for centrene.....	18
GDPR E-lærings program til medarbejdere og ledere.....	21
Udrulning af automatisering.....	24
Ny telefoni i Høje-Taastrup Kommune.....	30
Fiberetablering i diamantens institutioner.....	33

Punkt 1: Vores Sunde Hverdag - dagsordenspunkt direktionensmøde

17/3171

Baggrund

Den 24. juni 2019 drøftede direktionen invitationen fra Center for Klinisk Forskning og Forebyggelse (CKFF) til Høje-Taastrup Kommunes deltagelse i partnerskabsprojektet Vores Sunde Hverdag (se Onepager i bilag). Det blev på direktionensmødet besluttet at præsentere projektet for Chefforum. Det skete d. 23. oktober 2019. Med baggrund i drøftelsen på Chefforum skal direktionen beslutte næste skridt i forhold til Høje-Taastrup Kommunes evt. deltagelse i Vores Sunde Hverdag.

Indstilling

At direktionen godkender:

1. at Høje-Taastrup Kommune går videre med partnerskabet Vores Sunde Hverdag
2. proces for politisk drøftelse af Høje-Taastrup Kommunes deltagelse i Vores Sunde Hverdag

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

- Direktionen godkender at arbejdet med sundhedspolitikken igangsættes i ÆSU og at projektet 'min sunde hverdag' kan være en del af handleplan/implementering. Derfor afventer den konkrete politiske involvering i projektet. Ressourcetrækket konkretiseres ift. organisationen og der skal være tæt dialog med centerchefer.
- Ift. skole/dagtilbud, så skal der skabes en ramme for at de kan overveje, hvordan de kan arbejde med sundhed, som en del af projektbaseret undervisning.

Sagsfremstilling

CKFF præsenterede partnerskabsprojektet Vores Sunde Hverdag på Chefforum d. 23. oktober 2019. Opsummerende gav Chefforum udtryk for at Vores Sunde Hverdag rammer en vigtig problematik i forhold til at skabe øget social lighed i sundhed og har potentiale for at adressere og skabe synergi med andre udfordringer i et lokalområde, men at det også vil være ressourcetrækvende at igangsætte så stort et lokalsamfundsprojekt, hvis det skal kunne forankres. Samtidig gav chefforum udtryk for at der med sådan et partnerskab vil være behov for en stærk politisk opbakning og forankring. Chefforum foreslog desuden, at man i stedet for at lægge sig fast på et udsat boligområde kunne overveje at tage udgangspunkt i et lokalområde, hvor der ikke er lige så mange aktiviteter igangsat, som der allerede er i de udsatte boligområder. Torstorp blev nævnt som et eksempel på et lokalområde, der ikke er udsat i lige så stort omfang som de udsatte boligområder, men som et lokalområde, der kunne have gavn af en lokalsamfundsindsats for at fastholde alt det, der er velfungerende og forebygge, at området ændrer karakter i en negativ retning.

Den indledende kortlægning som CKFF tilbyder med partnerskabsprojektet Vores Sunde Hverdag vil kunne pege på, hvilket lokalområde i Høje-Taastrup Kommune, der med fordel ville kunne være modelområde for kommende lokalsamfundsindsatser. Kortlægningen giver et billede af, hvad der er af sundhedsudfordringer og potentialer for at skabe forandringer i lokalområdet.

Under forudsætning af, at direktionen godkender, at der arbejdes videre med Høje-Taastrup kommunes deltagelse i partnerskabet Vores Sunde Hverdag, foreslår Sundheds- og Omsorgscenteret følgende politiske proces, for at sikre den politiske opbakning og forankring:

- Indledningsvist præsenteres Ældre- og Sundhedsudvalget for Vores Sunde Hverdag ved en temadrøftelse på et udvalgsrådsmøde primo 2020

- Her lægges desuden op til, at udvalget drøfter, hvilken type af lokalområde, lokalsamfundsindsatsen skal igangsættes i. Det vil sige, om det skal:
 1. være et udsat boligområde med fokus på at understøtte og skabe synergi til de vedtagne udviklingsplaner for boligområderne eller
 2. om der alternativt skal arbejdes med et lokalområde, der ikke er så udsat, men hvor en lokalsamfundsindsats kan være med til at understøtte igangværende indsatser, rejse nye ressourcer i lokalområdet og forebygge negativ udvikling
- I forbindelse med temadrøftelsen vil spørgsmålet om, hvordan et partnerskab som Vores Sunde Hverdag kan tænkes sammen med det pågående arbejde med revision af sundhedspolitikken også blive rejst
- Ældre- og Sundhedsudvalget bedes desuden om at tage stilling til, hvordan de vil involvere politisk bredt. Eksempelvis om der skal igangsættes en bilateral drøftelse i de øvrige politiske udvalg?
- På baggrund af drøftelserne bedes Byrådet inden sommeren 2020 godkende om Høje- Taastrup Kommune skal indgå i partnerskabet Vores Sunde Hverdag.

Hvis der gives politisk opbakning til Vores Sunde Hverdag, kan partnerskabet igangsættes i slutningen af 2020/starten af 2021.

Økonomi

CKFF har midler til at ansætte en projektkoordinator for Vores Sunde Hverdag i to år og alle analyser i forbindelse med partnerskabsprojektet finansieres af CKFF. Der vil dog forventes at skulle afsættes ressourcer i alle fagcentre i forhold til deltagelse i dialogmøder og analyser samt til understøttelse og brobygning til lokale velfærdsindsatser. Ligesom der kan være indsatser, der skal justeres op mod projektet.

Bilag

ONE-PAGER Vores Sunde Hverdag

Punkt 2: Revision af sundhedspolitikken - direktionsmøde

19/8374

Baggrund

Ældre og Sundhedsudvalget godkendte d. 2. oktober 2019 forslag til proces for revision af sundhedspolitikken. Direktionen forelægges projektgrundlaget for revision af sundhedspolitikken til godkendelse.

Indstilling

At direktionen:

- godkender projektgrundlaget for revision af sundhedspolitikken

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Projektgrundlaget godkendes, dog med en opfordring til at spørge ÆSU om, hvilke ønsker de har til processen (inspireret af proces med integrationspolitikken evt. med en mere åben dialog om ønsker til proces).

Sagsfremstilling

Direktionen bedes drøfte projektgrundlaget for revision af sundhedspolitikken (bilagt), herunder organisering, med henblik på, at SUOC kan indkalde til styregruppemøder og igangsætte processen for inddragelse og revision af politikken. Der blev i sagen til Ældre- og Sundhedsudvalget taget forbehold for, at en national sundhedsreform kan forlænge processen. Samtidig betyder intern logistik i forhold til at sikre politisk deltagelse på det første borgermøde, at processen bliver skubbet med en måned (se procesplan i projektgrundlaget).

Sundhedsprofilerne for børn, unge og voksne i Høje-Taastrup Kommune viser, at der stadig er behov for at forebygge dårlig mental sundhed, overvægt og rygning. Hvis den sociale lighed i sundhed skal øges, er der behov for at arbejde langt mere strukturelt for at skabe sunde rammer, der gør det lette valg til det sunde valg. Det handler om at sikre sundhedsfremmende rammer tæt på borgernes hverdag, hvor de bor og i daginstitutioner, skoler, ungdomsuddannelser, på arbejdspladser og i foreningslivet. Fx røgfri boligområder og legepladser, fremme af aktiv (og klimavenlig) transport, 'stillezoner' til mental opladning, flere sunde (og klimavenlige) kostalternativer i kommunale institutioner, og fællesskaber, der fremmer mental sundhed og fysisk aktivitet mm. Strukturel forebyggelse handler om i højere grad at målrette indsatsen til 'de mange' ved at arbejde med rammer og i det omfang, der gives individuelle tilbud, differentiere de individuelle tilbud til dem, der har størst behov.

Tværgående samarbejde internt og eksternt i Høje-Taastrup Kommune og på tværs af kommunegrænser er forudsætningen for både at skabe øget social lighed i sundhed og for at styrke det lokale, nære sundhedsvæsen. Eksempelvis kan unges trivsel og sundhed ikke kun løftes gennem interne indsatser, fordi de unge uddanner sig på tværs af kommune- og regionsgrænser og hvis borgere med kronisk sygdom skal opleve mere sammenhængende forløb, fordrer det endnu stærkere samarbejde på tværs.

Da der er politisk fokus på rygning og misbrug blandt unge, overvægt hos børn og familier, samt en sundhedsprofil som viser mange sårbare unge, som mistrives, bør den reviderede sundhedspolitik have et stærkt fokus på disse målgrupper. Derfor foreslås det, at centerchefer fra ISC og UC indgår i styregruppen for revision af sundhedspolitikken. Sundhedskoordinationsgruppen og øvrige centre inddrages løbende i forhold til at skabe en bredere involvering af fagcentrene.

Bilag

Projektgrundlag revision af sundhedspolitikken

Punkt 3: Øvrige sager 09-12-2019

19/227

Baggrund

Aftalestyring 2020-21

Til det forestående arbejde med aftalestyring, er der formuleret en følgetekst, som kort opridser formål med og forventninger til aftalestyring for 2020-21. Følgeteksten sendes til alle ledere og lægges på mitHTK under "Aftalestyring 2020-21" sammen med vejledning/skabelon og direktionens strategibrev.

Vejledning og skabelon til aftalestyring er konsekvensrettet som følge af, at aftalerne denne gang gælder for to år. Rettelser er fremhævet med rødt i teksten.

Følgetekst og vejledning/skabelon vedlægges.

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Materialet vedr. aftalestyring godkendes med den tilretning at eksemplerne tages ud af materialet.

Bilag

Vejledning og skabelon til aftalestyring 2020-21

Følgetekst til aftalestyring 2020-21

Punkt 4: Finansiering og opstart af næste talentudviklingsforløb

19/19701

Baggrund

I november behandlede Direktionen sagen ”Opstart af udvikling af ledelsestalent 2020 eller 2021”. Sagen omfattede bl.a. budget og finansiering, hvoraf direktionen besluttede at inddrage Chefforum i 2 centrale spørgsmål relateret hertil:

1. Skal egenbetalingen hæves fra 10.000 kr. til 20.000 kr.?
2. Skal næste talentforløb starte op i år 2020 eller år 2021?

De 2 spørgsmål blev drøftet i Chefforum d. 27. november.

Indstilling

HR-Centret indstiller, at Direktionen beslutter at:

1. Næste talentforløb starter op i september 2020
2. Egenbetalingen hæves fra 10.000 kr. til 15.000 kr., som betales i 2020
3. Talentforløbet finansieres med en egenbetaling på 15.000 kr. pr. deltager samt fra Direktionens udviklingspulje hhv. 75.500 kr. i år 2020 og 165.500 kr. i år 2021

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Direktionen godkender begge indstillinger.

Sagsfremstilling

I Chefforum er der bred enighed om, at næste talentudviklingsforløb skal starte op i 2020. Dog ønskede flere centerchefer en opstart i sep./okt. Af hensyn til at forløbet kan afsluttes inden sommerferien 2021, er det dog nødvendigt at starte op i september 2020.

Til spørgsmålet om at hæve egenbetaling til 20.000 kr. var der i Chefforum lidt delte holdninger. Derfor indstiller HR-Centret, at egenbetalingen hæves til 15.000 kr. pr. deltager. Det giver ved 20 deltagere en indtægt på 300.000 kr.

Med afsæt i udgifterne fra talentforløbet 2017/18 anslås de samlede udgifter for et kommende talentforløb til 541.000 kr. (jf. nedenstående tabel). HR-Centret foreslår, at egenbetalingen på 15.00 kr. falder i år 2020, og at den resterende del af talentforløbet finansieres af Direktionens udviklingspulje med 75.500 kr. i år 2020 og 165.500 kr. i år 2021. At egenbetalingen falder i 2020 nedsætter således forbruget af Direktionens Udviklingspulje i 2020.

Indtægter		Udgifter	
Egenbetaling v. 20 deltagere (2020)	300.000 kr.	Ekstern konsulent	416.500 kr.
Direktionens udviklingspulje (2020)	75.500 kr.	Forplejning	48.000 kr.
Direktionens udviklingspulje (2021)	165.500 kr.	MBTI test	12.500 kr.

		Internat	64.000 kr.
Samlede Indtægter	541.000 kr	Samlede udgifter	541.000 kr.

Punkt 5: Økonomiopfølgning 09-12-2019

19/227

Baggrund

- Finanslov for 2020 - udvalgte sager med konsekvenser for kommunerne
Vedlagt notat fra KL til direktionens orientering og evt. drøftelse.
- Status på budgetforlig - dec. 2019
Vedlagte oversigt over planlagt implementering af budgetforlig omfatter dels punkter fra budgetforlig 2020, dels punkter fra forlig 2017-2019, som endnu ikke er implementeret.

For så vidt 2020 gælder, at 1 punkt er udfordret (nr. 72), og 1 punkt er fortsat uafklaret (nr. 60).

- Månedssag SHC december 2019
Vedlagt notat til direktionens orientering og evt. drøftelse.
- Månedssag SUOC december 2019
Vedlagt notat til direktionens orientering og evt. drøftelse.

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Status på budgetforlig – dec. 2019

Der skal afholdes et møde med borgmester, ØDC deltager:

- Budget 2020: Proces præsenteres herunder hvad er der er hhv. forligskredsstof vs. fagudvalgsstof.
- Budget 2019: her tager vi kun dem, der ikke kan realiseres
- Når oversigten er klar, adviserer ØDC LH, som afstemmer med borgmester

Månedssag SHC
Taget til efterretning

Månedssag SUOC
Taget til efterretning

Bilag

Finanslov for 2020 - udvalgte sager med konsekvenser for kommunerne

Status på budgetforlig - dec. 2019

Månedssag SHC december 2019

Månedssag for SUOC til direktion dec. 19 - forkortet udgave

Punkt 6: Status på "IT der bøvler" - Q4 2019

18/19899

Baggrund

Efter mødet i chefforum den 4. september 2019, bad Direktionen IT- og Digitaliseringschefen om at tage en dialog med samtlige centre, for at få afdækket, om der måtte være IT-tekniske udfordringer, der ville være til hindring for at igangsætte kommunens Digitaliseringsstrategi. Direktionen drøftede kort sagen 25-11-2019 og bad om, at centercheferne har mulighed for at se tilbagemeldingen inden direktionen behandler sagen igen. Sagen er opdateret hermed.

Indstilling

ØDC indstiller, at direktionen tager sagen til efterretning

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

- Der er nogle grundlæggende udfordringer ift. tværgående systemer som fx acadre og det bør håndteres. Der er en superbrugergruppe og it har en gruppe, der har fokus på leverandører. Sager henvises til superbrugergruppen.
- Under nyt fra direktionen skal der et pkt. på om, at nu har der været en runde 0 og nu arbejdes der videre med næste fase. Herunder husk at melde fejl ind til servicedesk, så vi får overblik over fejl/fejlrretning.

Sagsfremstilling

Gennem hele oktober og ind i november måned 2019, har der været afholdt møder med alle centerchefer og i nogle tilfælde hele ledelsesgrupper i centrene.

Dialogen var initieret med henblik på at afdække (og om muligt løse) IT-tekniske problemstillinger. I visse tilfælde har der på centrenes foranledning også været kort dialog om projektrelaterede problemstillinger. Møderne var af varierende omfang spændende fra et enkelt på 1 minut og i andre centre blev der afholdt 2 møder.

Nedenfor fremgår emnerne, som blev drøftet på de forskellige møder. Møderne blev afsluttet med en fælles forståelse af punkterne på mødet. Den planlagte handling i ØDC fremgår med VERSALER – hvor der står "indmeldt" betyder det, at sagen håndteres og prioriteres som andre it-fejl, der meldes ind via uflen.

Resumé af fase 0 "IT der bøvler" – runde

Centercheferne har bekræftet status – og i enkelte tilfælde suppleret denne.

Center	Status
	Det kablede netværk virker langsomt og produkterne virker langsommelige – VI IGANGSÆTTER MÅLING AF NETVÆRK INKL. WIFI
	Borger - pc'ere problemer med skanning - FEJL
	Startups - Hvorfor skal alle disse programmer automatisk starte op. – INDMELDT
BAC	

Supplerende siden 1. udgave af DIR sag:

Stor ros til servicedesk/uglen, der opleves hurtig og kompetent hjælp

Center	<p>Status</p> <p>Ønsker om wifi - LØST</p> <p>Dalux på Skrivebordet OG på skolelærer IPADS - LØST</p>
CEIS	<p>PC er langsom når den sidder i Dockingstation – Strømstyring - IGANGSAT</p> <p>MitHTK stadig meget langsomt - Hvad kan vi gøre for at få det hurtige. - VILKÅR</p> <p>Acadre problematik henover sommerferien - GENEREL</p> <p>Fælles pc bøvler - INDMELDT</p> <p>Hurtig respons fra IT - alt virker</p> <p>Sengeløse plejecenter oplever udfald på netværk - INDMELDT</p> <p>Ros til Forticlient (VPN)</p> <p>Supplerende siden 1. udgave af DIR sag:</p>
SUOC	<p>Hyppe ombytninger af PC'ere. Dette har den konsekvens at man skal bruge tiden til geninstallere diverse programmer. GENEREL OPMÆRKSOMHED</p> <p>Ud over er der meldt ind, at vejledninger på mit HTK ikke er opdaterede og ikke er de samme som på "Uglen". – ØDC ER OPMÆRKSOM PÅ DETTE</p> <p>Det er ej heller muligt at finde priser på telefoner andet end ved en personlig henvendelse til IT. Begge dele giver produktionstab og kan simpelt rettes. TELEFONBESTILLING ER PÅ VEJ OVER I RAKAT, LØSES I DEN FOBRINDELSE</p> <p>Aktuelt er der også dialog omkring Seniorrådets adgange og hjemmeside, som ikke er afklaret. AFKLARET I MELLEMTIDEN</p> <p>OG kæmpe ros til det servicemindset, det er i servicedesken</p>
TMC	<p>Acadre problematik. GENEREL</p> <p>Acadre på pc virker ofte meget langsom – SKAL INDMELDES SPECIFIKT</p> <p>Dynamic template - forsvinder - skal køre repair - DEL AF GENEREL HENVENDELSE TIL LEVERANDØR</p> <p>HTK-kort langsom (Arne) - René snakker med Per Boesen. - LØST</p> <p>PC åbner næste morgen med de skærmbilleder der dagen før ER LUKKET ned.</p> <p>Problemer med masseforsendelser</p> <p>Supplerende siden 1. udgave af DIR sag:</p>

Center	<p>Status</p> <p>Udfordringer med Dok2mail – Bl.a. kan der ikke indsættes titel ved masseforsendelser, modtager kan ikke respondere direkte til afsender/TMC, og links virker ikke i pdf dokumenter. – ØNSKET NY FUNKTIONALITET TIL FAGSYSTEM – BØR DRØFTES I REGI AF DIGI-STRAT.</p>
	<p>Acadre stabilitet svinger</p>
FKC	<p>Musikskolen - lange svartider –trådløst netværk? UNDERSØGELSE FORVENTES IGANGSAT</p> <p>Kontantløs kommune problemer</p>
	<p>Acadre omkring fejl, hvordan kan DB, hjælpe med at melde ind ved generelle fejl før normal arbejdstid start?</p> <p>Ledelseskontrol - MEGET tungt (Prisme) FAGSYSTEMSPROBLEMATIK</p>
Driftsbyen	<p>Outlook fryser periodisk (men det er svært at definere - Jette Birgitte Hansen / Hanne Bruhn) - UNDERSØGELSE IGANGSAT</p> <p>Docking station fortsætter med at drille - SKAL INDMELDES SPECIFIKT</p> <p>Vejledning til hvordan man indstiller skærm nr. 2. VEJLEDNING UDARBEJDET</p>
	<p>Rådhus</p> <p>Forsvindende få problemstillinger</p> <p>Ikke et issue på rådhuset</p>
	<p>Skoler</p> <p>Ganske fornuftigt</p>
ISC	<p>IT-tilsyn klarer pænt</p> <p>Netværk fungerer umiddelbart fint</p>
	<p>Daginstitution</p> <p>Generel opmærksomhed overfor institutionerne især når AULA implementeres.</p> <p>ISC vil benytte AULA til at introducere IT.</p>
BYC	<p>Acadre GENERELT</p> <p>Acadre MM - god fremdrift i samarbejdet med både ØDC og Formpipe</p>

Center	<p>Status</p> <p>Kalender sager - Meget lange svartider på løsning UDFORDRING NOTERET</p> <p>Der er i nogle situationer lange svartider i samarbejdet med ØDC, hvilket skaber en bekymring for, om det aftalte bliver leveret og om der huskes alle de ting, der falder mellem to stole. UDFORDRING NOTERET</p>
UC	<p>Pernille har ingen umiddelbare problemer i UC med IT der bøvler</p> <p>Centret har afleveret en liste med iagttagelser der er opsamlet fra den 4. september frem til mødeafholdelse. Svar er afsendt direkte til HRC.</p>
HRC	<p>Problemstillinger generelt omkring Acadre og mange opgaver / fejl der burde have været meldt ind via IT-Serviceportal. I IT's optik er disse sager løst / afsluttet.</p> <p>Mærkbart at der er kommet nye folk i ServiceDesk og dermed IT-Skranken.</p> <p>Brugertilgang: Brugeradministration bør gøres hurtigere. FORVENTES AT SKE VIA ØGET AUTOMATISERING</p> <p>Acadre:</p>
BURC	<p>Vi skal være bedre til at informere om problemer / fejl - også gerne at der er et problem, men at vi ikke kender til løsning / tid. UDFORDERING NOTERET</p> <p>Gerne også hvis der er periodiske fejl / problemer.</p> <p>Acadre bliver langsom over tid.</p>
SHC	<p>Generel ok og Sigurds rundtur på samtlige decentrale institutioner var ”guld”</p> <p>Digitaliseringskonsulenten bør med på rundtur.</p> <p>Taxhuset:</p> <p>Kan mærke at der er kommet fibernetværk - tak.</p> <p>FMK er langsomt FAGSYSTEMSPROBLEMATIK</p> <p>Mette Olsen</p> <p>Uddannelse i brug af systemer - afventer digi strategi</p> <p>Henrik Otto:</p> <p>Positiv opadgående kurve</p>

Center Status
God service - afhænger af den IT-medarbejder der yder service.
Acadre - Følsomt for det daglige arbejde.

Henriette:

Vanvittig god hjælp,

Opladere til bærbar - i Fodbadet ønskes.

Acadre og ny computer – installation er tung. DER ARBEJDES PÅ OPTIMERING

Svært for Team Udvikling at få hjælp til Teams.

Det ville være rart at der kan ydes support. Til hjemmearbejdsplads brugerne.

Anne:

God service efter insourcing af ServiceDesk.

Evt. muligt at samle opdatering henover en weekend - eks. Acadreopdatering?

SD - tænd for knappen "kladdeformat" – René spørger HRC om muligheder.

ØDC Generelt ingen udfordringer.

På baggrund af gennemgangen drager ØDC nedenstående konklusioner:

1) Fase 0 afsluttes, digitaliseringsstrategien igangsættes

Dialogerne har ikke på nogen måde afdækket problemstillinger, som forhindrer, at arbejdet med digitaliseringsstrategien igangsættes.

2) Acadre

De problemstillinger, der fylder i centrene, er hovedsagelig fokuseret på HTK's dokumenthåndteringssystem Acadre. Her oplever HTK's brugere, at der "ofte" er bøvl. Dialogen har afdækket, at "ofte" primært handler om opdateringen af acadre kort før sommerferien. Dette skete parallelt med at HTK's Office365 programpakke ikke længere kunne opdateres månedligt – som HTK tidligere var informeret om – men nu kun halvårligt. Kombinationen af Acadre opgradering og ændring på Office365 pakken medførte, at der var flere brugere der oplevede at skulle geninstallere Acadre og / eller Office365. Flere af problemstillingerne har ligeledes betydet, at brugere har fået byttet deres pc til en ny med frisk installation, for hurtigere at kunne arbejde videre. Det har betydet, at den enkelte brugers opsætning ikke være tilgængelig på den ny pc og at der er gået tid med at genetablere denne.

Udfordringen fra i sommers kommer ikke igen, men ØDC går i tæt dialog med leverandøren af Acadre for at finde løsninger på de problemer, der giver forringet produktivitet hos HTK's brugere

For at gøre skift af PC mere smidigt, igangsætter IT-Drift et arbejde med at reducere opgaven for den enkelte bruger, når denne får en ny pc

3) Indmelding af fejl

En anden problemstilling som blev afdækket på møderne, var at HTK's brugere ikke ofte nok prioriterer at indmelde fejl i IT-Serviceportalen. I SHC's tilfælde har en medarbejder tidligere været på rundtur sammen med en leder i SHC til samtlige centrets decentrale institutioner. Det er vurderingen at langt størstedelen af de issues der var, ville kunne have været løst som almindelige indmeldinger via uflen. De øvrige problemer havde en teknisk vinkel afledt af omrokering eller bygningsrelaterede udfordringer. Løsning af sådanne problemer kan naturligvis også opstartes via uflen. Disse problemer er løst nu.

Centercheferne / -ledelserne er blevet bedt om at opfordre til at fejl meldes ind:

"Hvad IT ikke ved – ved IT ikke"

3) Ros til IT-ServiceDesk

ØDC noterer sig med glæde, at der generelt er ros til IT og Digitalisering efter tilbagetrækning af IT-ServiceDesk og support fra KMD til HTK. Næsten samtlige centre har kommenteret at de oplever en mærkbar forbedring og et væsentlig øget serviceniveau.

Punkt 7: 4-trins-modellen

16/23712

Baggrund

Direktionen har d. 18-11-2019 i forbindelse med behandling af Principper for ØkonomiStyring bedt ØDC om at lave en reformulering af 4-trins-modellen, så den tekstmæssig afspejler praksis. Med denne sag fremlægges forslag til drøftelse.

Indstilling

ØDC indstiller, at direktionen godkender revideret forslag til formulering af 4-trins-modellen

Beslutning Direktionen den 25-11-2019

Udskudt.

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Indstilling godkendes, med opmærksomhed for, at hvis centerchefer ønsker det, så kommer ØDC gerne ud og præsenterer modellen for lederne i centret.

Sagsfremstilling

I den hidtil gældende PØS har 4-trins-modellen været formuleret således:

Formålet med spillereglerne er, at den vedtagne budgetbalance for budgetforliget fastholdes gennem hele budgetåret.

1. Administrationen følger løbende Høje-Taastrup Kommunes budgetområder, således at problemer rapporteres tidligt. Administrationen følger økonomien via økonomitjek og budgetopfølgninger. Budgetopfølgningerne forelægges Byrådet.
2. Når et problem identificeres, udarbejder administrationen forslag til prioriteringsmuligheder inden for den pågældende bevillingsramme til fagudvalget. Såfremt der ikke kan findes prioriteringsmuligheder inden for bevillingsrammen, undersøges det hvilke andre prioriteringsmuligheder, der er inden for fagudvalgets samlede økonomiske ramme.
3. Hvis det umiddelbart ikke er muligt for fagudvalget at pege på prioriteringsmuligheder, bør udvalget undersøge andre muligheder og/eller genoverveje de allerede kendte prioriteringsmuligheder.
4. Hvis en prioritering inden for fagudvalgets økonomiske ramme ikke er mulig, foretages prioritering af Økonomiudvalget.

ØDC anbefaler en ny formulering:

Formålet med spillereglerne er, at den vedtagne budgetbalance for budgetforliget fastholdes gennem hele budgetåret. Det vil sige, at der ikke gives kassefinansierede tillægsbevillinger, jf. den Økonomiske Politik. For at sikre det skal alle budgetansvarlige hver måned overvåge deres økonomi (økonomitjek) og reagere ved udsigt til afvigelser ved at søge kompenserende besparelser:

1. Indenfor egen afdeling

Den budgetansvarlige identificerer handlemuligheder, herunder omprioriteringer, indenfor eget område og iværksætter omgående.

2. Indenfor sektorområdet

Hvis den budgetansvarlige ikke selv kan løse udfordringen, skal nærmeste leder inddrages og vurdere mulighederne for kompenserende tiltag indenfor sektorområdet.

3. Indenfor fagudvalget

Hvis der ikke kan omprioriteres indenfor sektorområdet indenfor det vedtagne serviceniveau, fremmes en sag til fagudvalget med handleforslag, som kræver politisk godkendelse (hvilket kan indebære midlertidig tilpasning af serviceniveau) eller med omprioriteringer på tværs af aktivitetsområder, hvis det kan være en mulighed.

4. Indenfor kommunen

Hvis en prioritering inden for fagudvalgets økonomiske ramme ikke er mulig eller ønskelig i udvalget, sendes sagen videre til Økonomiudvalget med henblik på en prioritering på tværs af kommunens samlede budget.

Muligheden for at økonomiudvalget giver en tillægsbevilling finansieret af kassen bør ikke omtales i reglerne, da dette strider mod den vedtagne økonomiske politik. I praksis vil det dog være en mulighed.

Punkt 8: GDPR Aktivitetsplaner for centrene

19/20770

Baggrund

For at komme videre med implementering og efterlevelse af persondataforordningens (GDPR) regler, er der udarbejdet aktivitetsplaner for samtlige centre i HTK.

Indstilling

ØDC indstiller, at direktionen tager til efterretning, at aktivitetsplanerne danner basis for centrenes næste skridt i implementeringen af GDPR, idet planerne indeholder ØDCs anbefaling til, hvilke aktiviteter, som det enkelte center bør udføre

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

- Sagen skal drøftes i chefforum inden direktionen træffer beslutning. En del af drøftelsen handler om at afklare om centrene oplever de sig rigtig vurderet i sagen
- Der skal være god tid til punktet på chefforum (ca. 1 times tid)

Sagsfremstilling

På baggrund af møder med alle centre i juni-september er GDPR niveauet for hele HTK kortlagt med henblik på at sætte de rette aktiviteter i gang for at kommunen rykker sig yderligere i implementeringen og overholdelsen af GDPR. Denne tværgående kortlægning tjener også som et element i kommunens generelle risikovurdering i forhold til GDPR.

Møderne er mundet ud i konkrete aktivitetsplaner for de enkelte centre. Planerne viser status fra møderne (denne status er op til 6 mdr. gammel) samt ØDCs anbefalinger til aktiviteter. Der er også enkelte nye anbefalinger til ting, som ikke tidligere har været italesat, som GDPR opgaver. Det handler primært om at gøre overblikket fuldstændigt. Ikke kun at kunne redegøre for dér, hvor GDPR er i spil, men at have et samlet overblik, så man kan dokumentere, at man har forholdt sig til alt, fx på blanketter og databehandleraftaler.

Nogle centre er godt med, mens andre har flere områder, der kræver en øget indsats. ØDC er i løbende dialog med centrene og en del af de anbefalede aktiviteter er allerede sat i sving. ØDC oplever, at der er en god dialog og de enkelte centerchefer har bekræftet, at de vil arbejde for at realisere anbefalingerne. Rigtig mange centerchefer er dog bekymrede for ressourcetrækket. Ligeledes er der løbende mødeaktivitet, hvor ØDC understøtter enkelte centre, som efterspørger rådgivning og hjælp mv.

De centre, hvor ØDC vurderer, at en øget indsats er påkrævet, er:

UC - fordi de er ret nye og ikke kommet rigtig i gang med at GDPR generelt.

ISC - fordi skoleområdet er komplekst og

BAC – fordi der er utrolig meget borgerkontakt.

Fælles for alle centre er:

- at samtlige leverandører Høje Taastrup Kommune skal kortlægges, og det skal vurderes, hvorvidt disse er databehandlere for Høje-Taastrup Kommune. Dette er nødvendigt for at kunne dokumentere at Kommunen har forholdt sig til alle leverandørerne i forhold til om de er databehandlere eller ej. Det er således ikke nok at udpege, hvem der er databehandler, men det er også nødvendigt at udpege, hvem der ikke er databehandlere. Alle centrene har hidtil haft fokus på dér, hvor databehandleraftaler helt sikkert var nødvendige, så anbefaling om at lave en udtømmende liste er ny.
- at alle centre skal lave en liste med samtlige blanketter, så alle blanketter er blevet vurderet i forhold til om de overholder GDPR. Er det en hjemmelavet blanket, er det vores ansvar at opdatere den ift. GDPR-compliance. Dette er ligeledes en skærpeelse.
- at de fra ØDC får en vejledning til læsning af revisionserklæringer og en skabelon, som kan bruges til dokumentation for gennemgang og kontrol af revisorerklæring. Når en gennemgang er gennemført, skal den arkiveres i Acadre. Dette gælder for databehandler aftaler, som ikke håndteres i fælles regi.
- At der primo 2020, bliver udrullet e-learning platform ud til medarbejdere, der arbejder med data og dermed skal igennem et GDPR-kursus forløb.
- at datasikkerhedskoordinatorerne i et tæt samarbejde med centrene primo 2020 påbegynder arbejdet med behandlingsaktiviteterne ved hjælp af system fra F-secure. Det bliver en omfattende opgave, som vil kræve en del ressourcer fra centrene i 2020.

Med aktivitetsplaner som styringsværktøj har centrene konkrete områder de kan rette deres GDPR-fokus mod. Der er ikke sat deadline for gennemførelse af opgaverne.

Økonomi

Det forudsættes, at centrene generelt afsætter ikke ubetydelige ressourcer til GDPR. Dette kan medføre behov for dialog om prioritering af andre opgaver. Flere centerchefer har i dialogen om aktivitetsplanerne og GDPR generelt udtrykt bekymring for ressourcetrækket.

Ikke alle opgavers omfang kendes pt. Eksempelvis er det svært på forhånd at estimere tidsanvendelsen i centrene i forhold til behandlingsaktiviteter. ØDC vil være udførende på denne opgave, men kan kun løse den i samarbejde med centrene.

Ligeledes angiver mange centerchefer at den tid der skal afsættes til awareness presser.

Senest er opgaven med kontrol af databehandleraftaler blevet reduceret, idet en stor del af aftalerne vil blive kontrolleret i DSD regi.

Bilag

ØDC status GPDR 06_08_2019.docx

UNC status GPDR 20_08_2019_HP2509.docx

TMC status GPDR 25_07_2019_HP2509.docx

SOUC status GPDR 23_08_2019.docx

SHC status GPDR 26_06_2019_HP2509.docx

ISC status GPDR 10_07_2019_HP1909.docx

HRC status GPDR 06_08_2019_HP2509.docx

FKC status GPDR Juli 2019_HP2509.docx

Driftsbyen status GPDR 06_08_2019_HP2509.docx

CEIS status GPDR 09_07_2019_HP2409.docx

BYC status GPDR 20_08_2019_HP2509.docx

BURC status GPDR 01_07_2019_HP2509.docx

BAC status GPDR 01_07_2019_HP2509.docx

Punkt 9: GDPR E-lærings program til medarbejdere og ledere

19/10480

Baggrund

Overholdelse af persondataforordningen kræver systemer og strukturer, der understøtter god datadisciplin, men særligt de mange medarbejders adfærd, udgør også en stor risiko i forhold til GDPR. Der er derfor behov for uddannelse til medarbejderne. Igangsættelse heraf har afventet indkøb af fælles e-learning system. Med denne sag fastlægges kompetencen til at udvælge hvilke medarbejdere, der skal gennemgå hvilke moduler, ud fra de fire typer af medarbejdere, som defineret nedenfor.

Indstilling

ØDC indstiller, at det overlades til centercheferne at vurdere, hvilke moduler i E-læringsystemet fra PWC forskellige medarbejdergrupper skal gennemføre, med udgangspunkt i de fire kategorier af medarbejdere, som ØDC har formuleret.

At centercheferne sikrer, at de udvalgte medarbejdere gennemfører E-lærings programmet i 1. kvartal 2020.

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Sagen skal drøftes i chefforum inden direktionen træffer beslutning.

Sagsfremstilling

Direktionen besluttede den 11. marts 2019, at der i Høje-Taastrup Kommune anskaffes et e-learningssystem, der skal sikre kommunens medarbejdere, opnår den nødvendige viden vedr. GDPR. I den forbindelse er det vigtigt at understrege, at ikke alle medarbejdere har brug for samme vidensniveau.

E-læringsystemet fra PWC blev valgt, fordi det er nemt og overskueligt at bruge. Datasikkerhedskoordinatorerne har gennemført alle modulerne og finder at, modulerne er dækkende for, at medarbejderne og lederne opnår den nødvendige viden. Testen i slutningen af hvert modul kan tages om igen, og modulet kan tages om, hvis man ikke svarer korrekt i quizen.

Datasikkerhedskoordinatorerne har vurderet behovet for viden ved forskellige typer af medarbejdere. Dette er mundet ud i fire forskellige typer af medarbejdere.

Typer af medarbejdere og hvilke pakker de skal gennemføre:

- Type 1: Personale, som ikke er i kontakt med personoplysninger til dagligt
 - Et typisk eksempel på en medarbejder af type 1, vil være gartner, hvis arbejdsopgaver ikke indeholder andet end havearbejde.
 - Et andet eksempel kunne være en medarbejder som gør rent på rådhuset eller arbejder i kantinen.
 - Type 1 skal ikke gennemgå nogen af E-læringspakker.
- Type 2: Personale, som er i kontakt med personoplysninger til dagligt:
 - Et typisk eksempel på en medarbejder af type 2, vil være en socialrådgiver, sundhedsplejerske eller de fleste administrative medarbejdere.
 - Type 2 skal gennemgå Pakke 1. Behandling af personoplysninger, Pakke 2. Registrerede rettigheder og Modul "Anmeldelse af brud på persondatasikkerheden" fra pakke 4. Tilsyn.
- Type 3: Personale, som aktivt arbejder med GDPR

- Et typisk eksempel på en medarbejder af type 3, vil være en medarbejder som er udpeget af sit center til at have GDPR, som en del af sit arbejdsområde. Det kan også være en systemadministrator/systemansvarlig, alt efter hvilket system der er tale om og hvor meget af systemejerens opgaver medarbejderen udfører.
 - Type 3 skal gennemgå Pakke 1-5
- Type 4: Alle ledere:
 - Type 4 skal gennemgå Pakke 1-5

For at sikre sig, at medarbejderne i HTK har den nødvendige viden om GDPR, vil der blive sendt et personligt login pr. e-mail, så den enkelte medarbejder kan gennemføre de udvalgte e-læringsmoduler i E-læringsystemet fra PWC.

Det enkelte center planlægger selv, hvornår i arbejdstiden medarbejderne gennemfører GDPR e-learning. ØDC anbefaler, at e-learningen bør gennemføres i 1. kvartal 2020.

En medarbejder type 2, som skal igennem pakke 1 og 2 plus modulet, ”Anmeldelse af brud på persondatasikkerheden” fra pakke 4 tilsyn, skal bruge godt 2 timer på at gennemføre e-learningen.

Pakke 3, 4 og 5. tager yderligere en time at gennemføre.

Tidsplan for forløbet, bliver at centrene fra december og frem til 13. januar, 2020, skal inddele deres medarbejdere i de fire typer og melde ind til Datasikkerhedskoordinatorerne, som vil koordinere med PWC, hvorefter programmet vil blive rullet ud. ØDC vurderer, at der bør være en deadline for gennemførelse og anbefaler, at denne fastlægges til inden udgangen af 1. kvartal.

Centrene kan efter behov booke it-lokalet til gennemførelse af kurserne for de medarbejdere som ikke har en egen pc. Kurset kan også gennemføres på en ipad og er ikke afhængigt af at man er på HTK-net.

Datasikkerhedskoordinatorerne vil månedligt få lavet udtræk, som viser hvor mange, som har gennemført E-læringsprogrammet, og om de er bestået. I opstartsperioden, frem til april 2020 kan der, hvis nødvendigt, blive lavet flere udtræk. I disse udtræk er det muligt at se ned på medarbejderniveau, hvor meget der er gennemført. Datasikkerhedskoordinatorerne vil på baggrund heraf informere centrene om deres fremdrift.

Nye medarbejdere: Der arbejdes på en automatisk løsning, hvor centrene, i forbindelse med oprettelsen af ny medarbejder, skal forholde sig til, hvilken ”type” medarbejder der er tale om. Herefter vil der en gang i kvartalet blive sendt links til e-learning til nye medarbejdere.

I forhold til midlertidige ansatte, så som vikarer og lignende, skal der skelnes mellem, om de er ansat ved Høje-Taastrup Kommune, eller om de er ansat ved et vikarbureau. I tilfælde af vikarbureau, skal der stilles krav til leverandøren, om at de vikarer, de sender, har en generel og dokumenteret forståelse for GDPR. Vikarer ansat direkte af Høje-Taastrup Kommune, skal vurderes på samme måde som andre ansatte, hvis de er ansat længere end tre måneder. Hvis ansættelsen er kortere, bør nærmeste leder, gennemgå Høje Taastrup Kommunes GDPR folder med vikaren.

Totaloverblikket af hvor mange som har gennemført, E-læringsprogrammet vil også indgå i Høje-Taastrup Kommunes GDPR-risikovurdering.

På nuværende tidspunkt er der ikke planlagt et genbesøg af E-læringsprogrammet for medarbejdere som har gennemført det. Datasikkerhedskoordinatorerne vil undersøge, mulighederne for genopfriskning, enten gennem PWC eller det fælles offentlige initiativ <https://sikkerdigital.dk/myndighed/>

Økonomi

E-læringssystemet fra PWC er købt 36 måneder frem fra den 16. maj 2019 og er finansieret af ØDCs budget til GDPR.

Afsnit uden overskrift

Bilag

Der er fem pakker fordelt på 22 moduler

Punkt 10: Udrulning af automatisering

18/22280

Baggrund

Den 7. oktober behandlede direktionen hhv. sagerne om ”Valg af leverandør til automatisering” og ”Automatisering i BAC”. Direktionen besluttede, at HTK fremover benytter Droids som leverandør til automatisering, mens der i BACs sag var lagt op til at benytte Dataproces som leverandør på en konkret automatisering.

Direktionen besluttede også, at de to sager fremstilles påny i en sag efter budgetvedtagelsen, og at udrulning af automatisering starter med et pilotprojekt, og med en mere fleksibel model til gevinstrealisering samt at samarbejdet med andre kommuner indtænkes i udrulningsplanen.

IT- og Digitalisering har nu i samarbejde med BAC afdækket om Droids' automatisering af udregning af tilskud til fleksløn svarer til den automatisering, som Dataproces tilbyder.

Afdækningen har bragt ny viden ind i organisationen om sårbarhed ved kun at samarbejde med en leverandør, og derfor stilles der med denne sag ændringsforslag til, at HTK fremover har mulighed for at købe løsninger fra flere leverandører.

Indstilling

ØDC indstiller, at Direktionen godkender:

- Den beskrevne udrulningsplan med pilotprojekt og gevinstrealiseringsmodel.
- At automatisering forankres i projektporteføljemodellen.
- At HTKs koncept for automatisering indeholder en flerleverandørløsning, vel vidende, at mulighed for eventuelt senere at hjemtage drift hermed vanskeliggøres.
- At ”udregning af tilskud til fleksløn” i BAC er pilotprojekt, og benytter Dataproces som leverandør til automatisering
- At direktionen beslutter, om 100% af gevinsten skal tilgå BAC (som så også afholder initialudgift) eller om den skal følge den foreslåede gevinstrealiseringsmodel.

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

- Vælger at det er ok med flerleverandør strategi. Vi fortsætter i HRC og laver et pilotprojekt i BAC. Der skal skabes erfaringer i BAC om, hvordan man arbejder med automatisering, som skal deles med organisationen. Der skal være en deadline for, hvornår erfaringer skal deles, da resten af organisationen afventer dette.
- BAC kan beholde eventuel gevinst.
- Der tages ikke stilling til indstilling om projektportefølje, da det afventer selvstændig sag ift. arbejdet med digitaliseringsstrategien. (skulle have været udeladt af denne sag).
- Når der er etableret en digitaliseringsstyregruppe, så skal denne organisering varetage det videre arbejde med automatisering og derfor vil kommende automatiseringer ikke skulle godkendes i direktionen.

Sagsfremstilling

Plan for udrulning af automatisering

Automatisering i HTK foreslås fremadrettet forankret i styregruppen for projektporteføljestyrening. Sag herom følger.

Pilotprojektet

BAC har længe været klar til at automatisere flere af deres processer, og byder derfor ind med automatisering af udregning af tilskud til fleksløn som pilotprojekt. Ydelsesservice i BAC beregner og udbetaler hver måned fleksløntilskud for ca. 294 borgere. Antallet er stigende, og er vokset med ca. 100 borgere det seneste år. Beregningen af tilskuddet er omstændigt og tidskrævende, og i takt med at flere borgere visiteres til fleksjob, stiger opgavemængden.

I BACs genopretningsplan foreslås det, at robotløsninger til blandt andet udregning og udbetalingsopgaver kan spille ind som en effektivisering. Automatiseringen frigør medarbejdertid til både det stigende antal sager og andre væsentlige komplekse opgaver på området. Robotten forventes at sikre en hurtigere opgaveløsning samt mindske risikoen for menneskelige fejl i beregningerne.

Afdækning af Droids løsning på udregning af tilskud til fleksløn

Ydelsesservice har tidligere haft dialog og modtaget tilbud fra Dataproces på automatisering af udregning af tilskud til fleksløn, men den 7. oktober besluttede direktionen (efter indstilling fra ØDC) at bruge Droids som leverandør til automatisering. Det skulle dog afdækkes, om Droids proces ved beregning af tilskud til fleksløn svarer til den proces, som Dataproces tilbyder.

Afdækningen viser, at automatiseringsprocessen fra Dataproces kan automatisere flere væsentlige arbejdsgange end den proces, som Droids har i deres katalog. Hvis Droids skal tilbyde en proces, der er svarer til processen fra Dataproces, er det ikke en hyldevare, men der skal igangsættes et udviklingsarbejde, som HTK skal påtage sig udgiften for. Droids har desuden oplyst, at den årlige udgift til drift på denne proces vil stige fra de oprindelige 35.000 kr., som fremgår af deres katalog, til en udgift i omegnen af 50.000 kr., hvilket er dobbelt så meget som driftsudgiften hos Dataproces. Endvidere oplyste Droids, at overgang til KY medfører ny kodning, og at HTK vil blive faktureret for dette, mens kodning i forbindelse med KY er med i prisen hos Dataproces. Herefter opfordrede Droids HTK til evt. at vente med at implementere automatiseringsprocessen til 3. kvartal 2020, hvor KY forventeligt vil være implementeret.

Thisted, Struer, Skive og Fåborg Midtfyn Kommune har alle løsningen fra Dataproces i drift, og Fåborg Midtfyn udtaler, at de automatiserer omkring 70% af flekslønsagerne, og er meget tilfredse. Flere kommuner er på vej på løsningen. Droids' løsning er på nuværende tidspunkt kun i test i Gribskov Kommune.

Løsninger fra flere leverandører

Denne konkrete afdækning har bragt ny viden ind i organisationen om sårbarhed ved kun at samarbejde med én leverandør.

Hvis HTK skal have de automatiseringer, som passer bedst til kommunens behov og til den bedste pris, er det nu vurderingen, at det ikke er tilstrækkeligt kun at anvende en leverandør. Med kun en leverandør er der risiko for at valg af automatiseringsproces kan være mere afhængig af leverandørens katalog med standardløsninger end kommunens behov, og dermed er det leverandør, der definerer behovet.

Der er forskellige leverandører på markedet, som har forskellige ekspertiser. Det betyder, at indholdet i en standardløsning hos den ene leverandør ikke nødvendigvis er udviklet tilsvarende hos en anden leverandør, hvilket netop er den situation, som HTK står i ved valg af proces til udregning af tilskud til fleksløn. Hvis HTK kun bruger en leverandør, kan det let medføre, at der skal igangsættes et omkostningstungt udviklingsarbejde på en proces, som er en standardløsning hos en anden leverandør.

I sagen fra den 7. oktober fremgår det, at HTK køber automatiseringsprocesser under konceptet SaaS (As a automation Service), og det betyder, at på den enkelte proces har leverandøren ansvar for programmeringsydelsen, drift samt overvågning og fejlhåndtering. Med forslag om at anvende løsninger fra flere leverandører vil det også betyde, at disse vil anvende forskelligt software, hvilket vil vanskeliggøre en evt. hjemtagelse af driften på et senere tidspunkt.

ØDC vurderer, at hensynet til HTKs forretningsmæssige behov skal vægte højere end en evt. let hjemtagelse af driften af automatiseringen på et senere tidspunkt.

I direktionssagen fra den 7. oktober blev det indstillet, at HTK vælger Droids som leverandør til automatisering. Med denne sag ændres anbefalingen til, at HTK fremover har mulighed for at købe løsninger fra flere leverandører. Det er oplagt (og ønskeligt), at HTK med tiden på baggrund af erfaringerne vil få præference for enkelte leverandører.

Det videre arbejde

ØDC indtager en koordinerende funktion i forhold til at etablere automatisering i HTK. Det betyder, at det næste skridt er, at ØDC kommunikerer til centrene om mulighederne og den beskrevne model for arbejdet med automatisering i HTK med udgangspunkt i projektporteføljemodellen.

Derudover skaber ØDC et overblik over standard løsninger på markedet og deres leverandører.

Med muligheden for at kunne vælge mellem flere leverandører får centrene også et ansvar for at foreslå konkrete leverandører til løsningerne.

I hele håndteringen af udvælgelsen af processer, som skal automatiseres, og valg af den bedste leverandør, kan flere elementer fra strategien for velfærdsteknologi (prioriteringsmodel) anvendes til at vurdere valg af leverandørernes løsninger.

BAC igangsætter dog hurtigst processen med udregning af tilskud til fleksløn som beskrevet i sagen fra den 7. oktober, og denne proces får status som et pilotprojekt, således at organisationen drager nytter af den læring, der kommer ud af samarbejdet med DataProces.

Derudover har BAC flere processer i støbeskeen, som kan automatiseres. Det drejer sig om betaling af tolkeregninger, lægeregninger, kontrol af udenlandske borger i HTK.

Budget 2020

Der er i budget 2020 afsat en pulje på 0,5 mio. kr. årligt til køb af hhv. konsulentydelse og automatiseringsprocesser.

Det er samtidig forudsat, at der kan opnås mindre udgifter på personale på 250 t.

kr. i 2021 og 1 mio. kr. fra 2022 og frem.

Effektivisering	0	-250	-1.000	-1.000
Udvidelse	500	500	500	500

Forslag til gevinstrealiseringsmodel

Erfaringer fra andre kommuner viser, at en barriere for at få indspil til automatisering, er

tanken om budgetreduktion. Derfor er det vigtigt at etablere en motiverende incitamentsstruktur, som både ledere og medarbejdere tager ejerskab for.

Automatisering er forbundet med effektiviseringer, og dermed gevinster, der omfatter:

- Økonomiske gevinster, som er resultat af, at de manuelle processer bortfalder og arbejdstid frigives.
- Kvalitative gevinster eksempelvis fordi de automatiske processer bliver udført på den samme måde hver gang, hvilket sikrer ensartet udførelse og god dokumentation.

For at favne de forskellige gevinster foreslås det, at der etableres en gevinstrealiseringsmodel, der indeholder fleksibilitet, men som udgangspunkt har en fordeling, hvor 80% af netto gevinsten tilgår kommunekassen (udmønter prioriteringsforslaget), og 20% af gevinsten tilgår det enkelte center.

I konkrete situationer kan direktionen (senere evt. styregruppen for projektporteføljestyring, når denne nedsættes) godkende en anden fordeling af gevinsten. Centeret skal dog redegøre for, hvad en højere andel end de 20% af gevinsten skal anvendes til. Det kan f.eks. være nye lovbundne opgaver, politisk besluttet projekter eller et stigende antal sager.

Gevinsten indfases over 2 år. I år 1 afholdes initial- og driftsudgiften til leverandøren, og i år 2 skal gevinsten som udgangspunkt være tjent ind.

Estimat på gevinst og indfasning af gevinst vil fremgå af projektgrundlaget, som det enkelte center har udarbejdet. Gennem projektporteføljestyring bliver der løbende fulgt op på indfasning af gevinsterne.

Modellen til gevinstrealisering skal også ses sammenhæng til den øvrige finansiering af automatisering (initialudgifter og driftsgifter). ØDC foreslår at:

- Initialudgiften finansieres gennem udvidelsespuljen til automatisering fra budget 2020 forudsat fordeling af gevinsten med 80/20.
- Projekterne skal estimere en forventet driftsgevinst som lægges til grund for projektet. Fagcentret bærer risikoen ved realisering af den forventede gevinst.
- Driftsudgift pr. år modregnes i den enkelte proces' gevinst og tilføres og afholdes af it-budgettet.
- Det er nettogevinsten (gevinst - driftsudgift) som er basis for fordeling af provenu.

I nedenstående tabel illustreres et eksempel på finansiering af udgifter ved automatisering, og hvilket beløb gevinsten fordeles fra.

Automatisering af X-proces	2020	2021 og frem	Finansiering af udgifter og fordeling af gevinst
Initialudgiften	50.000		Finansieres via udvidelsespuljen til automatisering i budget 2020
Driftsudgift (varig)		20.000	Tilføres it-budgettet
Gevinst		-80.000	Reduceres i automatiserende center
Nettogevinsten		-60.000	20% tilgår centeret og 80% bidrager til udmøntning af prioriteringsforslaget

Det anbefales, at de løbende driftsudgifter afholdes af it-budgettet for at sikre samlet overblik over kommunens engagement på automatisering.

Samarbejde med andre kommuner

Kommunerne i den Storkøbenhavnske Digitaliseringsforening (DSD) har taget det første skridt til at etablere en samarbejdsmodel på RPA-området. Formålet er at understøtte at samarbejdet opbygges og styrkes. I første omgang er der særligt fokus på erfaringsudveksling, videndeling, at dele erfaringer omkring lokal governance, muligheden for at etablere fælles governance og samarbejde om en fælles arbejdsproces.

Modellen sikrer kommunerne et samarbejdsrum, hvor det er muligt at anvende hinandens kompetencer og viden til at opnå mere værdiskabende og robuste RPA-løsninger. Samarbejdet skal også understøtte fokus på kvalitet og hurtigere udvikling gennem fællesskabet.

Endelig vil modellen også tage hensyn til, at kommunerne i DSD er på forskellige udviklingstrin i deres arbejde med automatisering. DSD-kommunerne har forskellige modeller for RPA – der er forskellige teknologier i spil, og nogle kommuner har som HTK valgt RPA as a Service Model, hvor kommunen ikke selv udvikler softwarerobotter.

HTK vil derfor arbejde på at etablere et samarbejde med de kommuner i DSD, som har modellen RPA as a Service Model. Konkret kan kommunerne samarbejde om at få leverandørerne til at udvikle nye hyldevarer. Det vil sige, at kommunerne i fællesskab identificerer områder, der kan automatiseres og lave en prioriteret rækkefølge.

Konkretisering og etablering af samarbejdet vil fortsætte hen over de kommende måneder, hvor Droids faciliterer DSD-kommunernes opbygning af samarbejdsmodeller.

Økonomi

BAC forventer, at automatisering af udregning af tilskud til fleksløn vil medføre en gevinst i omegnen af et halvt årsværk. Det svarer ca. til 200.000 kr., når den er fuldt implementeret.

Automatiseringen på udregning af tilskud til fleksløn koster kr. 36.750 i implementeringsudgift og de årlige omkostninger udgør 25.000 kr.

BAC anmoder om at kunne beholde gevinsten 100 pct. jf. sagen fra 7/10. I fald dette besluttes af direktionen, foreslås det, at BAC afholder implementeringsudgiften selv. Dog overføres den løbende driftsudgift på 25 t. kr. til ØDC.

Bilag

Projektmandat til automatisering

Punkt 11: Ny telefoni i Høje-Taastrup Kommune

19/14971

Baggrund

Direktionen har tidligere truffet principbeslutning om overgang til Skype som telefoniløsning. Vi nærmer os nu den praktiske implementering af denne beslutning, hvilket denne sag omhandler.

Skype er allerede udrullet i omstillingen i BAC, i forbindelse med, at der er implementeret et nyt omstillingssystem (ZyDesk). Omstillingssystemet i sig selv virker rigtig godt, og der er potentiale for, at det kommer til at virke endnu bedre, i takt med at hele kommunen overgår til skype.

Det er yderst hensigtsmæssigt, at skype er fuldt udrullet inden flytning til nyt rådhus, så der ikke skal flyttes unødigt hardware med over og etableres flere kablede linjer end højst nødvendigt.

Indstilling

Økonomi- og digitaliseringscentret indstiller at:

- Der laves pilotprojekter med skype i it servicedesk (ØDC) og i ydelsesservice (BAC)
- Der på baggrund af erfaringerne fra pilotprojekterne udarbejdes en plan for den videre udrulningsproces
- Skype herefter udrulles drypvis center for center, idet den enkelte arbejdsplads' telefonibehov afdækkes forud for udrulning

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Direktionen godkender indstillingen.

Sagsfremstilling

Kommunens mange forskellige medarbejdertyper har forskellige behov, når det gælder telefoni. Fordi telefoni bliver brugt meget forskelligt i de enkelte dele af organisationen, er der brug for, at ØDC laver en behovsafdækning i de enkelte centre og enheder i kommunen, inden telefonien rulles ud. ØDC har afdækket eget behov i it-ServiceDesk og er i gang med at afdække behov i ydelsesservice i BAC, som har tilbudt sig som pilot. Borgerservice har også meldt sig klar. Pilotudrulningen i ServiceDesk vil ske primo 2020. De indledende møder i BAC er også i kalenderen, og implementering forventes primo 2020.

Udrulningen foreslås derefter at ske drypvis center for center. Udrulningen på det enkelte centerområde starter med et indledende møde med centerchefen. Herefter afholdes et eller flere behovsafdækningsmøder med den enkelte leder og medarbejderrepræsentanter. Umiddelbart efter dette rulles telefonien ud i den enkelte enhed. Med hver udrulning samles der erfaringer og læring til den næste udrulning, samtidig med, at "båndbredden" for telefonien testes.

Når vi ruller telefonien ud, har vi en ad hoc organisering, hvor centercheferne for de områder, der rulles ud på, sidder i en styregruppe sammen med IT chefen og Centerchefen for ØDC. Bemandingen i styregruppen udskiftes således løbende. Der vil være en fast arbejdsgruppe bestående af teknikere og en projektleder. Der er behov for, at de enkelte områder byder ind med ressourcer til afklaring og organisatorisk implementering, når der skal rulles ud i den pågældende enhed. ØDC faciliterer afklaring og støtter ledelsen i den organisatoriske implementering.

Igennem hele processen koordineres telefonien, med projektlederne for nyt kontaktcenter (forankret i BAC) og fremtidens borgerkontakt (forankret i BYC), så den tekniske del understøtter de organisatoriske forandringer som kontaktcenter og andre arbejdspladser gennemgår som følge af de to indsatsler.

Da udrulningen endnu ikke er planlagt, er der ikke nogen slutdato for projektet. Den nuværende telefoni kan fungere sideløbende med skype, så der planlægges en trinvis overgang. Et bud er, at der vil gå ca. 2 år inden den sidste institution er på.

Hvad dækker ”telefonien”?

Med overgang til skype vil medarbejdere, der i dag har en bordtelefon fremadrettet enten få en softphone (skype-telefoni via pc med headset) eller det kan være mere relevant med en mobiltelefon. Det afhænger af telefoni-behovet, som skal afdækkes helt specifikt. Medarbejdere, som har en mobiltelefon, kan evt. også have brug for et headset. Der vil således være medarbejdere, der i dag ikke har et headset, som får brug for det fremover. Derfor arbejder ØDC aktuelt på et udbud af headset. Medarbejderne vil få tildelt headset på baggrund af deres behov.

Herudover skal telefonien ses i samspil med mulighederne i omstillingssystemet. Her er dels mulighed for at lave ”ringe grupper”, man kan melde sig ind i og der kan også etableres flere ”køer” – deciderede call-centre. Behovet for disse to forhold afdækkes ligeledes i forbindelse med implementering af skype og koordineres med kontaktcentret og fremtidens borgerkontakt.

Økonomi

Høje-Taastrup Kommune bruger aktuelt ca. 1,27 mio. kr. på telefoni, heraf 0,510 på fastnettelefoni, som med skype bliver udfaset:

Mio. kr. pr. år

Fastnettelefoni, serviceaftale (afholdes af ØDC) 0,510 Denne udgift udfases

Mobiltelefoni* (afholdes decentralt) 0,760

*Antallet af mobilabonnementer ændrer sig hele tiden.

Beløbet er udtryk for udgiften i august 2019 x 12.

ØDC er aktuelt ved at lave en overordnet vurdering af udgifterne til ny telefoni. Den afhænger af en relativ håndholdt afklaring hvor mange fastnettelefoner der er i kommunen, der skal udskiftes med enten skype for business telefoni eller mobiltelefoni samt behovet for ringegrupper/ køer i Zylinec.

Det er vurderingen, at økonomien til skype kan holdes indenfor den forventede besparelse på fastnettelefoni. Udgiften til fastnettelefoni på 0,510 mio. kr. udfases løbende i takt med at skype indføres.

Aktuelt kendes følgende priser:

Licenstype	Indkøb (engangsudgift)	Pris pr. måned	Pris pr. år
Zylinec ringegruppe licens*	776		155

Zyline kø licens*	3.900		780
Gns. pris for mobil**	4.500	34	405

Anm.: Prisen er pr. bruger

*Prisen for licenser er pr. medarbejder og falder i takt med antal – dvs. jo højere total antal, jo billigere. Indkøbsprisen dækker også det første års drift.

** Priserne på smartphones varierer meget (780,- kr. for den billigste og 8300,- kr. for den dyreste Gns. prisen her er beregnet som simpelt gns. mellem den billigste og den dyreste.

Der er afsat 2 mio. kr. til indkøb af headset.

Der er afsat 0,2 mio. kr. til konsulentbistand i 2019. Der er ikke brugt nogle af de midler i år. De søges formentlig overført til 2020 i forbindelse med regnskabet.

Punkt 12: Fiberetablering i diamantens institutioner

19/23951

Baggrund

Den selvejende institution Diamanten har rettet henvendelse til kommunen med et ønske om at få etableret og finansieret fibernet. Juridisk er der hjemmel til, at kommunen kan foretage denne investering, men kommunen er ikke forpligtet til det. Der er ikke aktuelt problemer med driftsstabilitet, men fiberforbindelser vil forbedre hastigheden, fremtidssikre forbindelsen og nedbringe driftsomkostningerne. I første omgang er der brug for en principiel stillingtagen til om kommunen ønsker at arbejde videre med at etablere fibernet til selvejende institutioner. Hvis holdningen er, at der skal etableres fibernet til en eller flere institutioner, så anbefales det, at der tages en dialog med Diamanten om det specifikke behov. Først herefter kan der tages endelig stilling til etablering af fibernet til Diamanten.

Indstilling

Det indstilles, at direktionen tager stilling til etablering af fiberforbindelser til selvejende institutioner.

Beslutning Direktionen den 09-12-2019

Der udarbejdes politisk sag med indstilling om beslutte, hvorvidt etablering af fiberforbindelse skal betales af kommunen eller finansieres ved, at den selvejende institution optager et lån, ligesom hvis der var tale om en renovering.

Sagsfremstilling

Henvendelsen fra den selvejende institution Diamanten

Den selvejende institution Diamanten - en organisatorisk enhed bestående af 7 institutioner fordelt over kommunen uden geografisk nærhed til hinanden - har rettet henvendelse til kommunen med et ønske om at få finansieret etablering af fibernet.

Generelt om fibernet i HTK

Generelt kan der om etablering af fibernet siges, at der i mange områder af kommunen er etableret fibernet og fordelene er øget driftsstabilitet og lavere driftsomkostninger. Ulempen er en meget høj etableringsomkostning. Af samme grund er fibernet fravalgt de steder hvor afstandene er for store og driftsomkostningerne deraf ikke er rentable. Enkelte kommunale institutioner har derfor ikke fibernet. Denne behovsafdækning må i lighed med de kommunale institutioner også gælde selvejende institutioner.

Hvad må kommunen?

Kommunen er ikke bundet af andre aftaler end den driftsaftale, som foreligger. Hvis kommunen vælger at anlægge fiberforbindelser, så skal det sikres, at der er hjemmelgrundlag for at dække omkostningerne med kommunalt tilskud. Hjemmelgrundlaget knyttes i denne sammenhæng til driftsaftalen, hvor institutionen løser en kommunal opgave under dagtilbudsloven. Det er tilfældet med Diamantens institutioner.

Hvad siger driftsaftalen?

Kommunen er via driftsaftalen med Diamanten forpligtet til at give driftstilskud til de faktiske driftsomkostninger. Det er således en vurdering om fiberetablering er en forudsætning for fortsat tilfredsstillende opgavevaretagelse.

Herudover siger driftsaftalen at, de udgifter, som kommunen måtte udrede til om- og tilbygning og til ekstraordinær vedligeholdelse og til ekstraordinær anskaffelse af inventar, betragtes som lån og kan – hvis kommunen ønsker det – sikres ved gældsbrief/pant i den faste ejendom. Det er således også en vurdering om fiberforbindelsen er ekstraordinær. Imidlertid gælder det for en fiberforbindelse, at måtte bygningen overgå til andet formål, vil fiberforbindelsen blive lukket og en ny bruger af bygningen, vil dermed ikke have glæde af fiberforbindelsen. På denne baggrund vurderes det ikke nødvendigt med pant i bygningen.

Direktionen har tidligere drøftet om investeringer af denne karakter værdiforøger private ejendomme. ØDC har vurderet, at fiberetablering ikke værdiforøger ejendommens værdi i en væsentlig grad, som eksempelvis en renovering, jf. at en fiber kun vil være aktiv, så længe bygningen har det aktuelle formål.

Ud over ovenstående forhold bør principperne for lighed mellem de kommunale og selvejende institutioner også indgå i vurderingen af en selvejende institutions henvendelse. I lighed med kommunale institutioner må behovet for fiberetablering afdækkes.

Den konkrete henvendelse fra Diamanten

Set i forhold til Diamantens forespørgsel på at få etableret fibernet på de 7 institutioner, som indgår i den organisatoriske enhed Diamanten, konstateres følgende ift. de ovenstående hensyn:

- Hjemmel: Der er juridisk hjemmel til at etablere fiber hos Diamanten
- Behovsvurdering: Kommunen leverer i dag en it-forsyning. Der er ikke aktuelt problemer med drift stabilitet, men evt. etablering af fiber vil både forbedre hastigheden og fremtidssikre forbindelsen. Endvidere vil der være en mindre besparelse på de aktuelle forbindelser til lokationerne. Etablering af fiber bør således primært vurderes ud fra den konkrete business case

Økonomi

Der er tidligere indhentet tilbud på etablering af fiber til de forskellige lokationer. Priserne varierer grundet deres fysiske placering.

Børnehave og Vuggestue Refmøsegård	85.000
Daginstitutionen Grønhøj	20.000
Børnehaven Sengeløse	20.000
Børnehaven Korshavegård	45.000
Magdabørnehaven	Har i dag fiber (ligger op ad Borgerskolen i kommunal bygning)
Skt. Georggårdens vuggestue	Har i dag fiber (ligger op ad Birkehøj i kommunal bygning)

Magdabørnehaven og Skt. Georggården har til huse i kommunale bygninger. Etablering af fiber på de resterende 4 selvejende institutioner koster således i omegnen af 170 t. kr. Der vil dog være behov for at indhente et nyt tilbud, som naturligvis kan afvige.

Der er aktuelt ikke afsat anlægsmidler til denne udgift. Det vil dog være muligt at pege på finansiering i it-puljen, ligesom udgiften også ville kunne afholdes på drift, da der er tale om en gråzone.

De nuværende driftsomkostninger på it-forbindelser til de 4 institutioner uden fiber er ca. 35 t. kr. årligt. Med etablering af fibernet bortfalder denne udgift. Investeringen vil således være tilbagebetalt efter 5 år, givet at et nyt tilbud ligger på samme niveau.