

# REFERAT Direktionen d. 10-08-2017

**Mødedato** Torsdag d. 10. august 2017 kl. 10:00

**Mødested** Mødelokale B104

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

## **Indholdsfortegnelse**

Øvrige sager 10-08-2017.....	3
Økonomiopfølgning 10-08-2017.....	4
Lukket.....	5
Budgetbemærkninger 2018-21.....	6
Redegørelse for Exchangenedbrud juni 2017.....	7
Status på Office 365 og MitHTK- august.....	9
Udbud af servere, infrastruktur, drift (it-driftsaftalen med KMD).....	11
Temaer til Strategisk Lederforums seminar 23.-24. november 2017.....	13
Lukket.....	14

## **Punkt 1: Øvrige sager 10-08-2017**

16/26813

### **Baggrund**

**Omdømmeanalyse fra COWI**

Vedlagt opdateret version.

### **Bilag**

Resultater opdateret version af omdømmeanalyse fra COWI.pdf

## **Punkt 2: Økonomiopfølgning 10-08-2017**

16/26813

### **Baggrund**

#### **Indtægtoptimering - status 2017**

Vedlagt status.

#### **Ansøgning om §§ 16 og 19 tilskud i 2018**

Til direktionens orientering vedlagte ansøgning er godkendt af borgmesteren og afsendt til ministeren.

#### **Bevilling af budget til afledt drift på anlæg**

Vedlagt notat.

### **Beslutning Direktionen den 10-08-2017**

#### **Indtægtoptimering**

Skal medgå som M-sag til Økonomiudvalget.

#### **Ansøgning om §§16 og 19**

Taget til efterretning

#### **Budget til afledt drift på anlæg**

Godkendt, idet JL dog kan komme med korrektioner efterfølgende.

### **Bilag**

Indtægtoptimering - status 2017

Ansøgning om §§ 16 og 19

Bevilling af budget til afledt drift på anlæg

## **Punkt 3: Lukket**

17/163

## **Punkt 4: Budgetbemærkninger 2018-21**

17/153

### **Baggrund**

Udvalgenes budgetbemærkninger udarbejdes til Byrådet som understøttende bemærkninger i budgetprocessen, og opdateres efter budgetvedtagelsen. De endelige budgetbemærkninger offentliggøres på kommunens hjemmeside.

### **Indstilling**

Det indstilles, at Direktionen godkender udvalgenes bemærkninger for budget 2018-21 til videreformidling til Byrådet, Økonomiudvalget og fagudvalgene.

### **Beslutning Direktionen den 10-08-2017**

Godkendt.

### **Sagsfremstilling**

Udvalgenes bemærkninger for budget 2018-21 er udarbejdet i samarbejde mellem ØDC og fagcentrene. Økonomioversigterne er opdateret med direktionens budgetforslag samt mindre ændringer til T- og U-strukturen i Prisme.

Målgruppen for bemærkningerne er Byrådet og andre interesserede borgere.

Bemærk, at de politiske målsætninger til politikområdet: Sociale serviceydelser under Socialudvalget er blevet opdateret i forhold til Handicappolitikken og Udsattepolitikken, som Byrådet vedtog i juni 2017.

#### *Proces*

Udvalgenes bemærkninger publiceres den 15-08-2017 i eDagsorden under "Budgetmateriale" forud for årets budgetseminar den 25-08-2017.

De respektive udvalgs budgetbemærkningerne fremsendes herudover til udvalgsmøderne i september.

Budgetbemærkningerne opdateres endeligt efter budgetvedtagelsen og forelægges som M-sag på Økonomiudvalget i december 2017 (ligesom i 2016).

### **Bilag**

Budgetbemærkning 2018 - Økonomiudvalget

Budgetbemærkninger 2018 - Teknisk Udvalg

Budgetbemærkninger 2018 - Socialudvalget

Budgetbemærkninger 2018- Ældre- og sundhedsudvalget

Budgetbemærkninger 2018 - Plan- og Miljøudvalget

Budgetbemærkninger 2018 - Institutions- og Skoleudvalget

Budgetbemærkninger 2018 - Fritids- og kulturudvalget

Budgetbemærkninger 2018 - Arbejdsmarkedsudvalget

## **Punkt 5: Redegørelse for Exchangenedbrud juni 2017**

17/13448

### **Baggrund**

HTK var fra den 29.juni kl. 14.00 til 2. juli kl. ca. 12.30 ramt af et total nedbrud på Exchange platformen, som umuliggjorde kommunikation via e-mail til og fra kommunen i hele perioden. Dette er en redegørelse for forløbet.

### **Indstilling**

Indstillingen tages til efterretning og direktionen godkender, at der når bodsforhandlingerne er afsluttet udarbejdes en pressemeddelelse, hvor kommunen stiller spørgsmålstejn ved KMDs lyst og evner til at være leverandør til Høje-Taastrup Kommune.

### **Beslutning Direktionen den 10-08-2017**

Godkendt.

### **Sagsfremstilling**

KMD har lavet en større redegørelse for hændelsen, som her vil blive refereret i et ledelsesresumé.

Redegørelsen er vedlagt sagen som bilag 1.

Torsdag den 29. juni kl. ca. 13.45 bliver HTK ramt af svartidsproblemer på Outlook, og da det er mere end forbigående, bliver det meldt til KMDs servicedesk straks inden kl. 14.00. Herefter går det stærkt. Straks herefter bliver alle systemer i HTK utilgængelige, og ingen systemer kan anvendes, og der er ingen forbindelse til den platform, som HTK får drevet hos KMD.

HTK modtager ikke, som det er sædvanligt, SMS fra KMD om hændelsen, og ved telefonopkald til KMD er der ingen forbindelse til KMDs telefonsystem.

HTK får fat i vores Service Delivery Manager, som kan fortælle, at det er alvorligt, og at mange af KMDs kunder er ramt af dette nedbrud.

Da det jo ikke er første gang, at HTK er ramt af problemer på Outlook og Exchange, så er der hurtigt fra HTKs side kontakt til den øverste ledelse i KMD, men det lykkes ikke at få nogen i tale på dette tidspunkt.

KMDs fejlretning giver relativt hurtigt hul igennem til øvrige programmer (fx fagsystemer) og ved en rundspørge til forskellige enheder på rådhuset med vigtige borgervendte funktioner er tilbagemeldingen, at der kun i kort tid har været udfald i enkelte programmer, og at det ikke har berørt de store udbetalingsssystemer, som er kørt, som de skal op til udbetalingsdatoen fredag den 30. juni.

Imidlertid kommer Outlook, Exchange og Acadre ikke op som forventet i forbindelse med den fejlfhjælpning, der sker hos KMD, og det viser sig, at der er sket yderligere fejl i forbindelse med den hændelse, der forårsager nedbruddet. Acadre kommer op og køre i løbet af torsdag aften.

Hele HTKs Exchange miljø bliver ødelagt ved selve hændelsen, og derfor forsøger KMD ad flere omgange at reetablere og genopbygge miljøet. Dette lykkes ikke, selvom der (formentlig) er blevet gjort store anstrengelser for at få det i luften.

Det er HTKs opfattelse, at KMD arbejdede med et scenarie ad gangen og havde (efter HTKs opfattelse) ikke en plan B (og C og D) klar, hvis den forrige plan skulle vise sig ikke at være løsningen. Derfor tog genopretningen så lang tid.

HTK er i perioden løbende i telefonisk kontakt med KMD for, dels at få status, dels for at tage stilling til forskellige problematikker omkring reetablering af miljøet. Ligeledes afholdes fredag et møde med KMD, hvor de redegør for deres problemløsning.

Den korte version er, at løsning D bliver den, der løser vores problemer. Denne løsning etablerer et helt nyt Exchange miljø til HTK, og KMD genindlæser herefter de databaser (10 stk.), som miljøet består af. Dette bliver aftalt lørdag, og herefter etableres serverne, og data genindlæses. Da der er tale om ca. 4.000 postkasser og et par TiB (terabyte (1012))

data, så tager genindlæsningen fra om eftermiddagen lørdag til middag søndag. Søndag den 2. juli 2017 kl. 12.30 er alle databaser indlæst, så langt reetableringen af data rakte til.

I hele perioden sender KMD mails til HTK (!) om status, og SMS tjenesten kommer også op at køre torsdag aften. Derudover er der løbende kontakt mellem HTK og KMD på direktørniveau og på driftsniveau.

Det er HTKs vurdering, at KMD nok har arbejdet med nedbruddet, men at de ikke har afsat de tilstrækkelige ressourcer eller haft de fornødne kompetencer til at gennemskue, hvad løsningen på HTKs nedbrud skulle være.

Samtidig beskriver KMD, at en af årsagerne til at omfanget af nedbruddet var så omfattende, var en fejlopsætning af kommunens Exchange miljø fra KMDs underleverandørs side. Miljøet var ikke fordelt på flere bagvedliggende miljøer, som det burde have været, og derfor kunne en fejl i et bagvedliggende miljø få så fatale konsekvenser.

Da det ikke er første gang, og da HTK er på vej i udbud med det samlede driftsmiljø, er det vigtigt overfor omverdenen at signalere, at KMD ikke vil være sikker på at vinde et nyt udbud, og derfor kan der være en god signaleffekt i at udsende en pressemeddelelse om, hvad der er passeret i denne og tidligere sager, og hvordan HTK ser på den måde, som KMD har tacklet det på.

Pressemeddelelsen kan afvente, at vi får afgjort vores bodssager, så vi har en fast grund at stå på i forhold til at fortælle omverdenen om KMDs evner til at løfte opgaven med at drifte HTKs samlede infrastruktur.

## **Økonomi**

Denne sag kommer til at koste KMD en bod i henhold til kontrakten.

Der kører fortsat en tidligere sag (vedr. outlook problemer i efteråret 2016 og særligt i 1. kvartal 2017), hvor HTK og KMD er i dialog om størrelsen af boden.

På nuværende tidspunkt har vi foruddiskonteret at boden bliver på minimum 120.000 kr., hvilket er tillægsbevilget med 2. budgetopfølgning.

De endelige boder vil være højere.

## **Bilag**

KMDs redegørelse for Exchangenedbrud juni 2017

## **Punkt 6: Status på Office 365 og MitHTK- august**

16/20774

### **Baggrund**

Projektet omkring Office 365 er et vigtigt projekt for hele organisationen. Formålet med denne sag er at sikre et højt informationsniveau til direktionen.

### **Indstilling**

Orienteringen tages til efterretning

### **Beslutning Direktionen den 10-08-2017**

Godkendt, idet direktionen bad styregruppen om at komme med et strategisk oplæg på, hvad der skal til at af ledelse for at implementere systemerne, herunder hvad det betyder at de enkelte centre skal afsætte ressourcer til at tage systemerne til sig.

### **Sagsfremstilling**

#### **Office 365**

Projektet er i fuld gang og arbejdet med at få de tekniske dele til at fungere skrider fremad efter planen. De tekniske udfordringer, der er i projektet, bliver håndteret af Proactive og afhjulpet henad vejen.

HTK har stor glæde af de meget professionelle medarbejdere fra Proactive, som vi arbejder sammen med. De er gode til at give KMD de opgaver, som skal løses, for at projektet skrider fremad. Dermed er det ikke sagt, at samarbejdet mellem HTK, KMD og Proactive er gnidningsfrit, men KMD er ved at acceptere deres rolle som leverandør i projektet, som styres af Proactive frem for af KMD. KMDs træghed i samarbejdet skal formentlig ses på baggrund af, at jo større dele af vores drift vi lægger i skyen, jo mindre bliver deres forretning med HTK fremadrettet.

P.t. er der to milepæle, der ligger indenfor kort tid. Den 2.oktober overgår vi til Office 2016, som afløser Office 2007. Den 16. oktober overgår vi til Office365.

Office 2016 er en delmængde af Office365. Word, Excel og PowerPoint er tre individuelle produkter i Office365, og rationalet for at overgå til Office 2016 først er bare at give medarbejderne Office produktet og en mulighed for at se det og bruge det, inden vi ”pakker det ind” i Office 365 og MitHTK.

Som en del af Office365 åbnes der også 16. oktober op for anvendelse af skype online. Redegørelse herfor – samt telefoni i øvrigt forelægges i særskilt sag d. 14/8.

Her efter sommerferien vil der være en del informationsaktiviteter omkring Office 365 begyndende med kickoff for digitale ambassadører d. 25. august og orientering på strategisk lederforum d. 5. september. Det overvejes at optage elementer af strategisk lederforum, således at ledere på andre niveauer effektivt kan få samme information.

#### **MitHTK**

Der arbejdes på flere fronter i projektet MitHTK, som skal give kommunen en afløser for det nuværende HTKalle. Det er forventningen, at projektet efter de to planlagte workshops den 14. og den 18. august vil være så langt, at man kan se konturerne af, hvordan det vil se ud, når det samlede projekt går i luften i uge 42. Valget er faldet på uge 42, da det erfaringsmæssigt er en af de mindre belastede perioder, da mange afholder efterårsferie.

En række af de sider, vi kender fra HTKalle i dag, vil blive overført uforandret til det nye site, men der vil også i tiden op til og efter uge 42 blive foretaget en række forandringer fra eksisterende sider. Men det forventes ikke at være et fuld udbygget system, der præsenteres i uge 42, men et system som vil kunne udbygges over tid. Her skal der særligt være fokus på den fremtidige måde at bruge MitHTK på som en dynamisk kommunikationsplatform, der vil udgøre en mulighed for centrene for hurtigt og effektivt at kommunikere med udvalgte grupper af medarbejdere. Modsat HTKalle, som har haft et rådhuspræg – så retter MitHTK sig mod alle medarbejdere, så der bliver mulighed for at arbejde med en enstrengt kommunikationskanal.

Der er derfor brug for, at de enkelte centre afsættes ressourcer til at tage denne nye kommunikationsform til sig, så den bliver udnyttet effektivt. I dag bruges der typisk mail som kommunikationsform til grupper af medarbejdere, og denne form skal så undgås i fremtiden.

## **Økonomi**

Office 365 projektet ligger i dag indenfor det afsatte budget. Der er fortsat ikke indkøbt snitflader og økonomi heromkring udestår. Office 365 vil blive driftet af Microsoft.

På MitHTK er der nu kommet en endelig kontrakt. Ved en fejl er implementeringsudgiften ikke medregnet i statussag på it-promille puljen i juni. Den samlede udgift til det nye intranet er 120 t. kr. (årlig licens) og 100 t. kr. i implementering. Hertil kommer engangsudgifter til enkelte ekstra ydelser, som HTK har behov for. Der er derfor yderligere engangsudgifter på 120 t. kr., som vil blive søgt finansieret af it promillepuljen.

# **Punkt 7: Udbud af servere, infrastruktur, drift (it-driftsaftalen med KMD)**

17/8444

## **Baggrund**

HTK har i dag outsourcet sin infrastruktur til KMD. Dette har været tilfældet siden 2001, og der har været lavet udbud på leverancen to gange i mellemtiden.

Den nuværende kontrakt, som ikke kan forlænges yderligere, udløber den 31/12 2018.

Med denne sag skal direktionen godkende overordnet proces for nyt udbud.

## **Indstilling**

ØDC indstiller at direktionen godkender at processen med udbud igangsættes nu, herunder

at den tentative tidsplan godkendes,

at de foreslåede firmaer kontaktes for et tilbud på en konsulentydelse til hjælp til gennemførelse af et udbud på området og

at ProActive inddrages som supplerende rådgiver

at den foreløbige økonomi principgodkendes.

## **Beslutning Direktionen den 10-08-2017**

Godkendt.

## **Sagsfremstilling**

Tiden er nu kommet til, at HTK igen skal konkurrenceudsætte sin it-drift, og til denne opgave ønsker HTK at indbyde en række konsulenter til at give tilbud på, hvordan denne opgave kan løses.

Den nuværende kontrakt, som ikke kan forlænges yderligere, udløber den 31/12 2018, og derfor skal HTK i gang med genudbud nu, så der dels kan være tid til at lave en teknisk kravspecifikation, dels kan være tid til at en eventuel ny leverandør kan overtage driften. ØDC forestiller sig, at en ny leverandør skal have 5-6 måneder til at overtage driften, hvorfor en beslutning om valg af leverandør bør ske inden sommerferien 2018 (ca. 1. juli).

HTK har fra tidligere udbudsrunder et materiale, som vi forventer at tage udgangspunkt i, men dette skal justeres. IT-området er jo et område, hvor udviklingen går stærkt. ØDC vurderer, at der er behov for at antage en rådgiver i processen, som kan rådgive i fht. både indhold, udbudsform og proces.

HTK ønsker at indhente tilbud på rådgivningen, som giver mulighed for at vælge mellem flere forskellige scenarier, hvor konsulenterne kommer med deres bud på hvordan et udbud og en senere driftskontrakt bedst muligt kan sættes sammen. Her gælder, at det – givet udviklingen i markedet – ikke er sikkert at vi fremover kun har én leverandør. Det kan vise sig at være relevant med forskellige leverandører til forskellige delelementer. HTK ønsker også flere forskellige muligheder for selv at varetage enkelte opgaver som f.eks. udfærdigelse af kontrakt med tilhørende bilag, så HTK får størst mulig indflydelse på, hvordan kontrakten skal følges op i løbet af kontraktperioden.

Dette vurderes nødvendigt, at HTK får sparring på den tekniske side, da ØDC – pga. den lange historik med udlicitering - ikke selv har denne viden in-house. HTK kan ikke i noget videre omfang anvende KMD på den tekniske side, da de så vil gøre sig selv inhabile i forhold til at give tilbud.

HTK arbejder i dag sammen med ProActive i forbindelse med overgang til Office365 og Skype for Business. Begge disse projekter forventes at være færdige inden en ny kontrakts start. Der er tale om projekter, som har givet ProActive et indgående kendskab til HTKs tekniske opsætning og drift og ØDC er meget tilfreds med samarbejdet. ØDC ønsker derfor at inddrage ProActive i processen omkring opstillingen af scenarier i forhold til, hvordan udbuddet skal sættes op, således at HTK både får rådgivning fra ProActive og oplysninger fra KMD omkring forhold, som de er teknisk involveret i. ProActive kan ikke være rådgiver på selve udbudsforretningen, da deres kompetencer ikke ligger her. Såfremt

udbudsrådgiveren også skal varetage den tekniske rådgivning (som alternativ til ProActive) vil der være relativt store omkostninger forbundet med at de skal sætte sig ind i tekniske detaljer i vores setup.

HTK ønsker tillige, at rådgivertilbuddet i videst muligt omfang opgør, hvilke kompetencer HTK skal stille med, og hvilke kompetencer vi skal bede KMD som vores nuværende driftsleverandør om at stille op med. Dette skal nemlig varsles i god tid i henhold til vores driftskontrakt.

ØDC vil indhente tilbud fra tre uafhængige tilbudsgivere med henblik på at der kan foretages et valg ultimo september efter hvert enkelt tilbud er blevet forelagt kommunen ved et møde med de besluttende personer. Arbejdet vil herefter blive sat i gang snarest muligt efter beslutning om valg af konsulenter.

ØDC vil udarbejde en skabelon som tilbudsgiverne skal udfylde for at give et bedre sammenligningsgrundlag for de tilbud der kommer ind og for at sikre at der bliver lige vilkår.

Tentativ tidsplan for det samlede projekt:

September 2017	Valg af udbudskonsulentfirma sket
November 2017	Udarbejdelse af udbudsgrundlag sket
December 2017	Kravspecifikation lavet
Januar 2017	Udbud iværksat
Marts 2018	Tilbud modtaget
April /maj 2018	Forhandlinger gennemført
Juni 2018	Leverandør valgt
Juni 2018	Kontrakt underskrevet
Q3 – Q4 2018	Eventuel transition til ny leverandør

Følgende rådgivningsfirmaer foreslås indbudt til at give tilbud:

- Devoteam
- Konsens IT
- Globeteam

Disse 3 firmaer foreslås på baggrund hhv. HTKs egne erfaringer med firmaerne eller viden om gode erfaringer fra andre kommuner, hvor de har udført tilsvarende udbudsopgaver.

## **Økonomi**

Det forventes, at en konsulentydelse på et samlet udbud af HTKs infrastruktur vil beløbe sig til mellem 0,4-5 mio. kr.

Den endelige pris vil være afhængig af i hvilket omfang, HTK selv kan løfte en række opgaver, hvilket vil reducere udgiften. Samtidig er der kommet en ny udbudsform, udbud med forhandling, som kan være mere kompliceret for konsulenthuset, som skal afsætte flere ressourcer i forbindelse med de forhandlinger, der sker under vejs i processen.

ØDC har i 2017 fået tilført 0,3 mio. kr. fra it-promillepuljen til formålet.

Der forelægges sag for direktionen, når rådgiver er valgt og økonomien kendt.

## **Punkt 8: Temaer til Strategisk Lederforums seminar 23.-24. november 2017**

16/20347

### **Baggrund**

Næste seminar for Strategisk Lederforum finder sted 23.-24. november 2017. Af hensyn til planlægningen skal direktionen nu træffe beslutning om indholdet på de to dage, seminaret varer.

### **Indstilling**

HR-Centret indstiller, at direktionen godkender de foreslåede temaer, herunder temaernes placering i programmet.

### **Beslutning Direktionen den 10-08-2017**

Direktionen godkendte programmet med den kommentar, at de først vil tage stilling til om punktet vedr. digital ledelse skal på og i hvilken form efter chefforumseminaret i august.

### **Sagsfremstilling**

HR-Centret har i samarbejde med Byrådscentret og Økonomi- og Digitaliseringscentret udarbejdet et forslag til, hvilke temaer, der kan indgå i dette års seminar for Strategisk Lederforum. De foreslåede temaer er:

- Digital ledelse  
Formålet med temaet er at skabe forståelse for, hvad digital ledelse er og hvordan vi organisatorisk kan arbejde med dette fokus. Der vil være samme oplægsholder, som deltager på Chefforums seminar den 17.-18. august. Den nærmere konkretisering af indhold og proces fastlægges efter Chefforums seminar.
- Forenkling  
Formålet er at sætte fokus på, hvordan den enkelte arbejdsplads selv kan arbejde med forenkling i forhold til kerneopgaven (i forlængelse af Fremfærd-projektet på børne- og ældreområdet) samt hvordan der kan arbejdes med forenkling i forhold til ledelsesopgaverne (i forlængelse af drøftelserne på Strategisk Lederforums møde den 1. juni). Kommunaldirektør Lasse Jacobsen fra Viborg Kommune, som sidder i regeringens ledelseskommision er booket som oplægsholder.
- Kommunens strategiske retning og tværgående samarbejde  
Under dette punkt er borgmesteren booket til at indlede dagen (fredag) i forlængelse af kommunalvalget. Herefter fokuseret på det tværgående samarbejde med det formål at udvikle det tværgående samarbejde og indgå konkrete aftaler om næste skridt samt at styrke den lærende organisation.

De tre temaer er nærmere konkretiseret i vedhæftede bilag.

Af hensyn til den videre planlægning ønskes direktionens eventuelle kommentarer til de tre punkter, herunder særligt i forhold til, hvilke forventninger direktionen har til effekten af at bringe temaerne ind i Strategisk Lederforum.

### **Bilag**

Temaer fordelt på tidsblokke

## **Punkt 9: Lukket**

16/26813