

Kommunstyrelsen
5.6.2024
§ 75 Bilaga I

h

h



ÅDA
Örnsköldsviks utvecklings- och aktionsråd

ÄGARKUNDDIALOG

STATEGISK MÖTE 16 JANUARI 2024



Kommunstyrelsen
5.6.2024
§ 75 Bilaga I

h
f



ÅDA
Örnsköldsvik Årnsjö Åre Åreby Åreby Åreby

Agenda

- Ådas roll
- Information om finansieringen
- Information om grundavgiftens delar
- Information om Ådas processer
- Information om status på tjänstefiering
- Vägen framåt i partnerskap
- Frågor och diskussion



hw



ÅDA
Offentliga Ådamer i Facklag

Ådas roll





ÅDA
Offentliga Ålands IT-bolag

Verksamhetsidé och vision

- Åda erbjuder ändamålsenliga, säkra och tidsenliga IT-tjänster till offentlig sektor på Åland, har en central roll att bidra till IT-samordningen inom den offentliga sektorn och till en effektiv och hållbar användning av offentliga resurser.
- Bolaget har som proaktiv IT-leverantör ett uppdrag att verka för sina kunder samt att genom omvärldsanalys i samråd med dem arbeta fram IT-planer som möjliggör ett digitaliserat Åland.
- Åda är den offentliga sektorns IT-partner som skapar mervärde i vardagen och som med bärkraft möjliggör framtidens attraktiva digitala samhälle



W
H



ÅDA
Offentliga Ålands IT-öbörög

Historia

- Startade 2015
- Sammanslagning av IT-avdelningarna från LR, Mariehamns stad, Hööskolan och ÅHS

ÅDA

Offentliga Ålands IT-öbörög

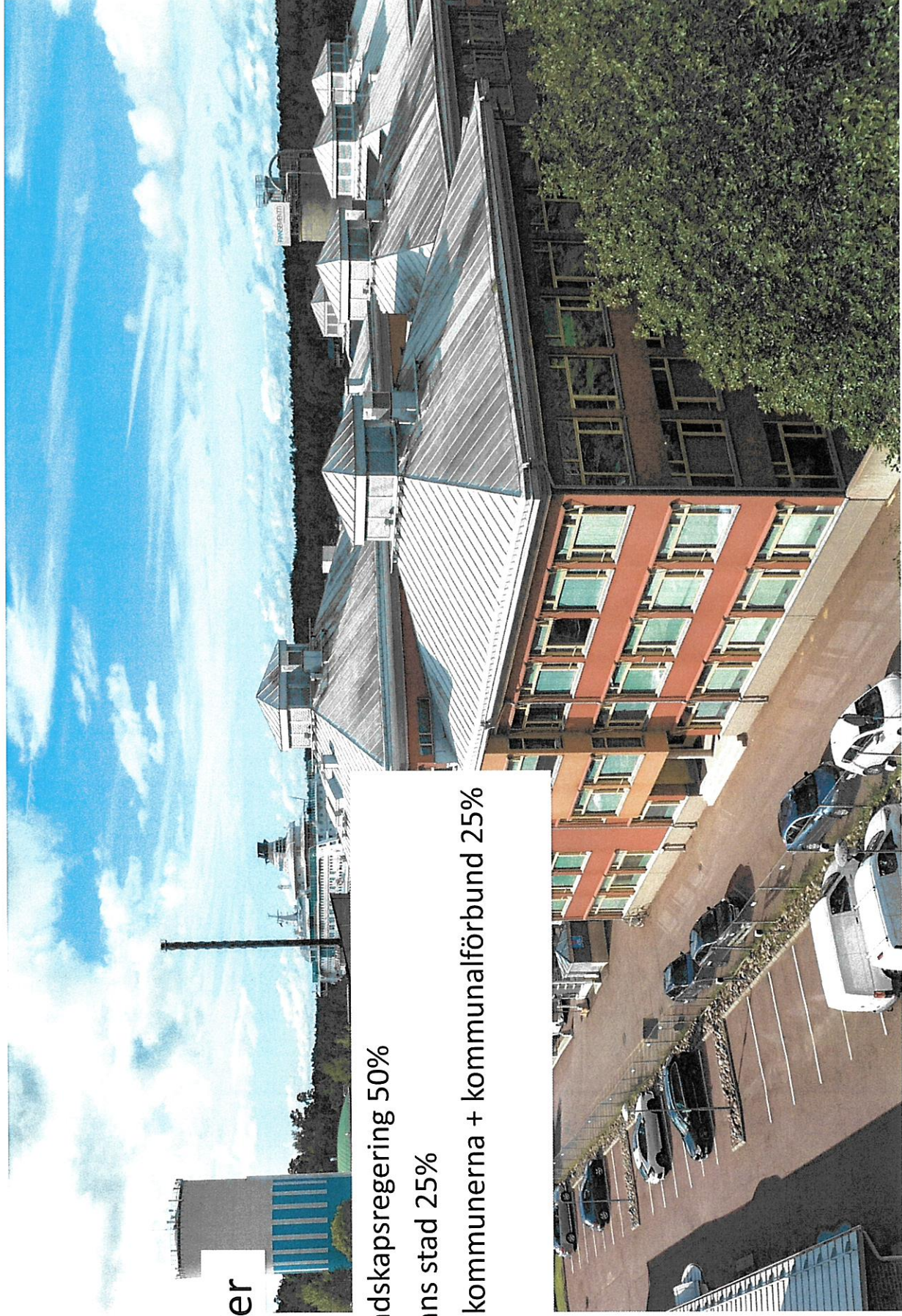


Handwritten initials/signature.



Ägarkunder

- Årlands landskapsregering 50%
- Mariehamns stad 25%
- Resten av kommunerna + kommunalförbund 25%



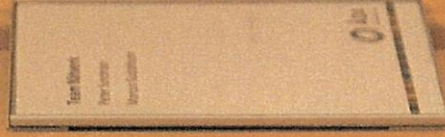
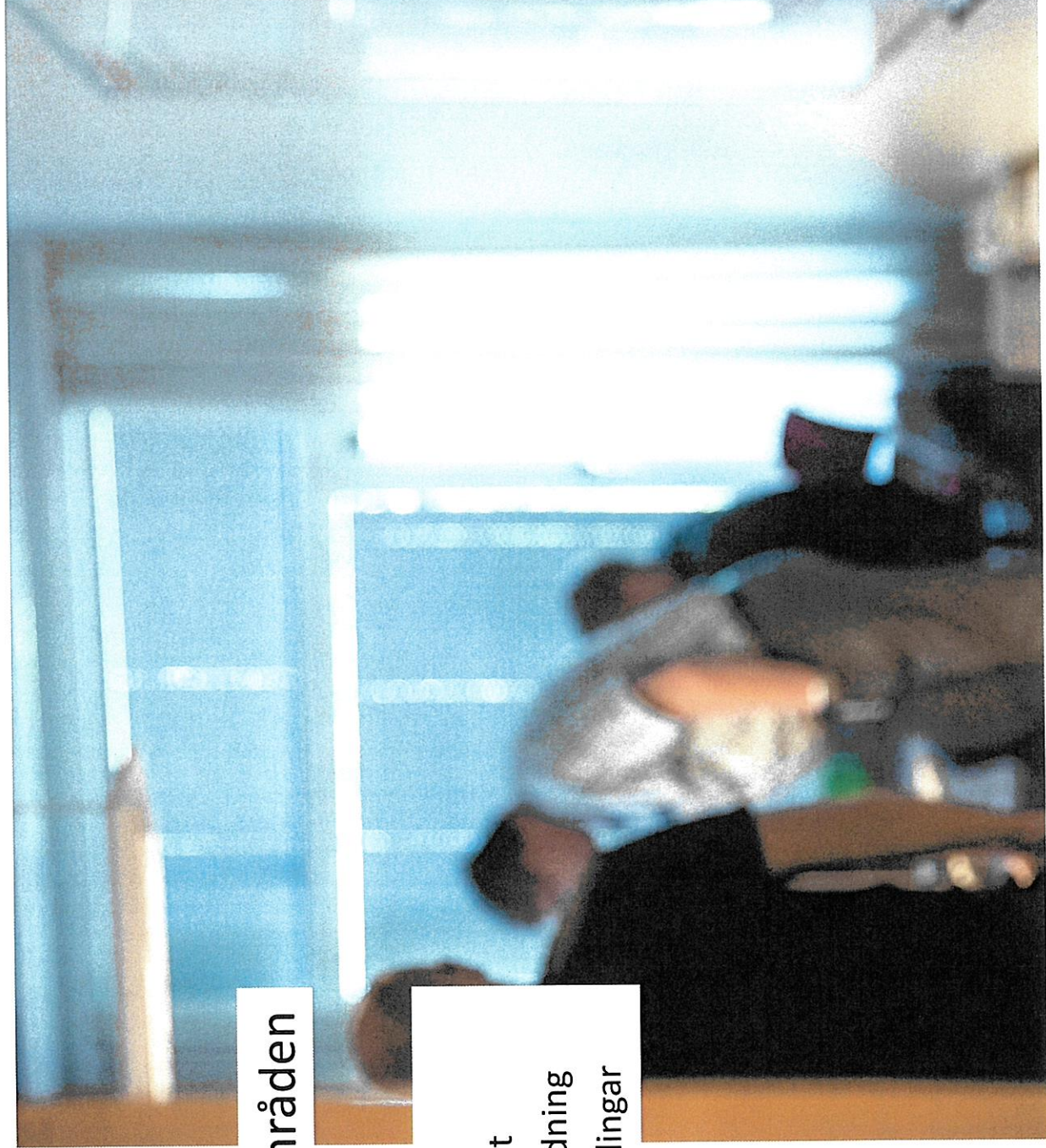
RW



ÅDA
Öffentliga Årsmäta IT-tjänst

Arbetsområden

- IT-drift
- IT-support
- Projektledning
- Upphandlingar



h

BF



ÅDA
Offentliga Ämnas IT-förhållning

Anställda

- Ca 30 FTE
 - Support
 - Server och applikationer
 - Nätverk
 - Projekt
 - Stab



kw

8

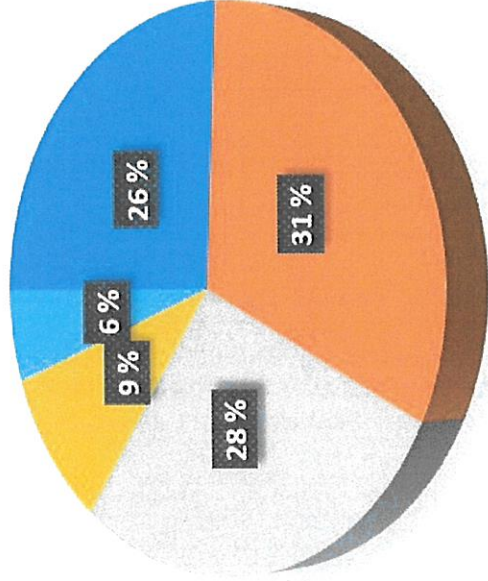


ÅDA
Öppentliga Årsmöte F&S-objekt

- Grundavgift
- Ärenden
- Projekt
- Tjänster
- Försäljning övrigt

Finansiering

Utfall november



- Grundavgift
- Services
- Årenden
- Projekt
- Försäljning övrigt





ÅDA
Offentliga Årsmöte IT-ochlag

Grundavgiften

Uppbyggt kring helhetskund



h

A



ÅDA
Offentligt Årsmøde, IT-afdeling

Grundavgiftens delar

- Lokalyrör
- Stab
- Viss baspersonal
- Vissa system
- Administration
- Viss support
- Viss drift





ÅDA

Örtentliga Ålänns F-skola

Administration

- Återkommande operativa möten med kund
- Försäljning
- Återkommande taktiska möten med kund
- Återkommande strategiska möten med kund
- Framtagande av enklare offerter för projekt och uppdrag
- Ekonomifunktioner



h
B



ÅDA
Öffentliga Årsmötes Företag

Support

- Ta emot ärenden via web, mail, telefon
- Tillhandahålla verktyg för hantering av ärende
- Tillhandahålla telefonväxel (12 900)
- Registrera ärenden
- Koordinera ärenden och köer
- Enklare ärenden
 - Lösenord
 - Grundbehörigheter
 - Lägg upp användare i kundens AD
 - Ta bort användare i kundens AD
 - 1st line löser på < 15 minuter
- Leverera listor på kundens användare kvartalsvis
- Standard månatliga statistikrapporter över ärenden (underlag fakturering)



W
B



ÅDA
Öffentliga Alliansen IT- och lag

Drift

- Övervakning driftsmiljö 7.45-16.15
- Backupövervakning
- Mekanisk test av backuper kvartalsvis
- WSUS-övervakning av AD (hanterade av Åda)
- Kontroll av korskopplingskåp
- Städning av utrymmen hanterade av Åda
- Genomförande av servicefönster
 - Planering
 - Installation av uppdateringar
 - Omstart av servrar
 - Enklare konfiguration av befintlig nätverksutrustning
 - Översyn av servrar
- Övervakning och administration av nätverk hanterade av Åda



h
B



ÅDA
Offentliga Arbetsförmedling

Grundavgiftens utfasning

Kund	Avgift 2024	Avgift 2025	Avgift 2026	Avgift 2027	Avgift 2028	Avgift 2029
Exempel 100 års.	-	-	-	16 292,20	24 438,30	32 584,41



hw

h



ÅDA

Orientiga Albanca F-olog

Ådas processer

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)



RW



ÅDA
Öppentliga Årsmöte IT- och IKT

Vad betyder ITIL för Åda?

- Processer för Incidenter
- Processer för Service Requests
- Processer för Change
- Processer för Problem
- Processer för Projekt





ÅDA

Örtenliga Ålänns IT-förhög

Vad betyder ITIL för våra kunder

- Tydliga kontaktvägar
- Tydliga förväntningar
- Effektiva arbetsätt
- Beprövad modell för hantering av IT-ärenden



R
B



ÅDA

Öffentliga Ådams IT-Solusj

Vad krävs av våra kunder?

- Framförhållning vid större förändringar
- Strukturerat arbetssätt
- Eget ansvar
- Informationsdelning
- Tillgänglig för dialog
- Förtroende för Åda



Rw



ÅDA
Allmänna Data

- Webbportal
- E-post
- Telefon

Kontaktsätt



Ru



ÅDA
Öffentliga Årsmöten IT-utbildning

Basprocesser

- Incident
 - Prioritera
 - Urgency
 - Impact
 - Lös permanent
 - Kan krävas change
 - Workaround
 - Problem
- Service request
 - Sätts i kö enligt SLA
 - Omfattning
 - Change
 - Projekt
 - Planera
 - Genomför



h
B



ÅDA
Ottentiga Årars IT-tjänst

Övriga processer

- Change
 - Större görs i servicefönster
 - CAB (Change Advisory Board)
 - Risker
 - Rollback plan
 - Kan behöva bli projekt
- Problem
 - Permanenta lösningar på workarounds



RW



ÅDA
Offentliga Användnings Företag

Projekt

- Förstudie
 - Scope
 - Resurser
 - Risker
- Offert
 - Uppskattning av arbetsmängd
 - Kostnader
- Planering
 - Roller
 - Ansvar
 - Tidsplan
- Genomförande
 - Beslut
 - Prioritering
- Överlämning till förvaltning
 - Förvaltningsroller
 - Support
 - Livscykelhantering
 - RACI
- Projektavslut



h

B



ÅDA
Öffentliga Årsmöte IT-avdelning

SLA





ÅDA

Örnsköldsvikens IT-enhet

Definitioner

Term	Definition
Incident	Störning i tjänsten. När något inte fungerar som det är tänkt.
Incident klassificering	För att klassificera störningens svårighetsgrad. Klassificeras 3 nivåer; kritisk, allvarlig och normal.
Servicefönster	Överenskommen tid då system får vara obrukbara så leverantören kan underhålla system.
Tillgänglighet	Överenskommen tillgänglighet av tjänsten. Tillgängligheten beräknas genom att beräkna ner tiden per kalendermånad i minuter som omräknas till procent. Tillgängligheten visas i procent.
Servicetid	Överenskommen tidsintervall när tjänsten är tillgänglig. Exempelvis Vardagar kl. 7.45-16.15.
Reaktionstid	Den tid leverantören har för att reagera på en incident och påbörja arbetet med denna.
Resolution target	Uppsatt mål för tid att lösa en beställning (Service request) eller en incident.
Ärendehanteringssystem	En central kontaktpunkt för att ta emot kundtjänstförfrågningar och initiera bearbetningen. Kan även kallas helpdesk eller servicedesk.
Servicenivåer	De nivåer som bedöms enligt detta avtal.
Service request	En beställning eller förfrågan som kommer från kunden.





ÅDA

Örtinge Ådams IT-avdelning

Servicenivåer

- Servicetider (S)
 - Servicetider är den tid Åda kan svara och utföra arbeten. I nuläget ingår en servicetid.
 - Normal arbetstid, kl. 07:45-16:15 arbetsdagar.
- Supportkontakt
 - Portal: <https://helpdesk.ada.ax/>
 - Telefonsupport vardagar 07:45-16:15 Tfn. **018-12 900**
 - E-post support: helpdesk@ada.ax



hr

fr



ÅDA

Offentliga Årlandas IT-örelag

Service request

- Svarstid för samtal
 - 80% besvarade inom 1 minut
- Enligt överenskommen nivå
- Resolution target
 - Rapport ur Ådas ärendehanteringssystem



kn

JS



ÅDA
Östentliga Ålansens IT-företag

Applikationsansvar

- Mellan kunden och leverantören (3:nde part)
- Förändringar kräver CAB även med Åda



hr



ÅDA

Öffentliga Årrens IT- och
IT-tjänster

- Befintliga tjänster (exempel)
 - E-tjänster
 - Webbplatspaket
 - Upphandlingsverktyg
 - AD-tjänst

Tjänstefiering

- Under uppbyggnad
 - Hosting
 - Arbetsplats som tjänst
 - Informations säkerhet
 - Återtag av hårdvara





ÅDA
Örterliga Årns, IT- och lag

Vägen framåt i partnerskap

- Förtroende
- Transparens
- Lyhördhet
- Framförhållning
- Samverkan
- Tydlig beställarmodell
- Tydlig förvaltningsmodell
- Tjänstefiering





ÅDA

Offentliga Ålands IT-bolag

Framgångsfaktorer för Åda

- Att vara en proaktiv IT-leverantör.
Att erbjuda ägarkunder och personal en tydlig vision och målbild genom samverkan inom omvärldsanalys.
- Att etablera Åda som hela offentliga Ålands IT som en väg till en informationssäker digitalisering som når ut till alla medborgare.
- Att verka för att minska leveranstiden för nya produkter och tjänstepaketeringar så att Åda upplevs innovativt och utvecklande av ägare och kunder.
- Att förvalta processmognaden på Åda för att bolaget ska vara effektivt.
- Att vidareutveckla #TeamÅda genom att skapa en god arbetsmiljö som stöder samarbete och utveckling.
- Att bolaget uppfattas som effektivt, förtroendeingivande och skapar värde för ägarna och således våra kunder.
- Att genomföra upphandlingar och projekt i samarbete med kunderna för att säkra leveranser till innehåll och kvalitet.
- Att trygga verksamhetsförsättningarna och tydliggöra tjänsteutbudet och arbeta fram en långsiktig affärsplan med en tydlig tjänstekatalog.
- Bibehålla samt öka kompetens





ÅDA
Öffentliga Ådams IT-bolag

Verksamhetsprinciper för Åda

Verksamheten stöder sina beslut med dessa principer som säkerställer att långsiktighet upprätthålls och strategier uppfylls.

- Stabilt framom snabbt.
- Utveckling och förädling genom livscykelhantering framom vidmakthållande.
- Etablerad och beprövad teknik framför att ta risker genom att ligga i framkant med nya produkter och lösningar.
- Arkitekturkompetens bör byggas upp internt medan övrig teknisk specialkompetens tas in som konsulter vid behov. Fokus läggs på kompetensöverföring.
- Automation framom manuella rutiner.
- Förutsägbara och långsiktiga intäkter från kunderna.
- Kostnadseffektivitet samt medvetenhet om, och respekt för, att bolaget är ett offentligt ägt servicebolag.
- Konkurrenskraftigt
- Hållbart förhållningssätt genomsyrar hela organisationen





ÅDA
Oplettiga Ådams IT-tjänster

Proaktivitet

- Åda identifierar i samråd med Kunden nya möjligheter och presenterar förslag för att:
 - utnyttja nya eller uppgraderade hårdvaror, lösningar och applikationer som möter Kundens krav och kan förbättra leveransen av avtalade tjänster.
- Parterna eftersträvar en öppen och proaktiv relation där:
 - Konstaterade problem inom leveransen så långt som möjligt elimineras inom de ramar som är möjliga ur ett budget- och verksamhetsperspektiv hos Kunden.
 - Åda i samråd med Kunden på ett proaktivt sätt arbetar med eskalering av eventuella Problem i den löpande leveransen, identifierar brister i leveransen och rekommenderar lösningar.
 - Åda i samråd med Kunden på ett proaktivt sätt hjälper Kunden att utveckla idéer för nya och existerande lösningar som stödjer Kundens verksamhet.



R

S



ÅDA
Öppentliga Ådams IT-tedag

Utmaningar

- Olika kundbehov
 - Krav
 - Önskemål
 - Tekniklösningar
- Olika kundförsättningar
 - Resurser
 - Kompetens
 - Ekonomi
- Ådas utmaningar
 - Kompetens
 - Ekonomisk kontinuitet



Handwritten initials in blue ink, possibly "RW" and a signature.



Frågor och diskussion

