

KOMMUNERNES IT MAGASIN

Nummer 5 / 2012 / ISSN 1399-7947

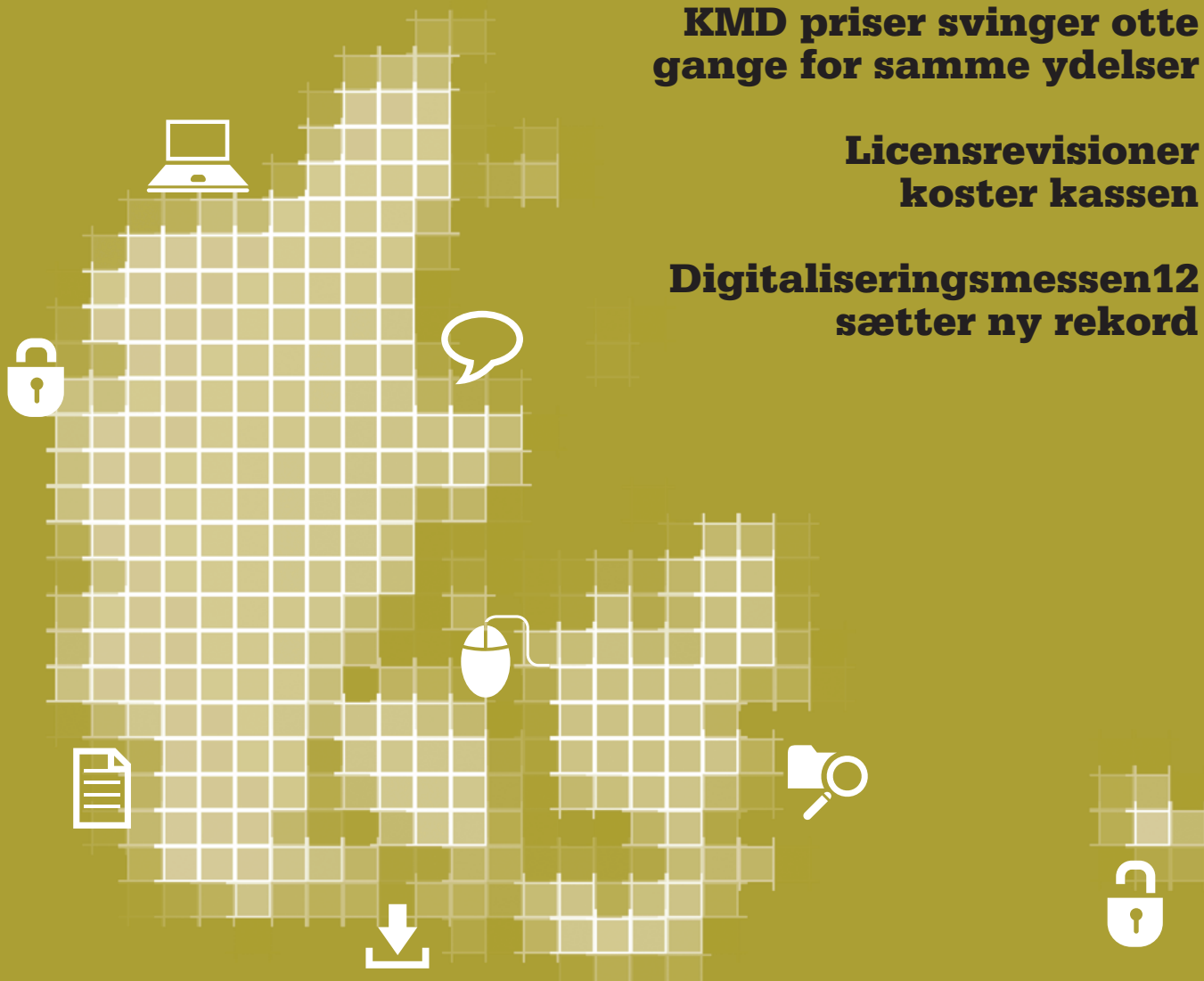
Kit
Magasinet

www.kitmagasinet.dk

**KMD priser svinger otte
gange for samme ydelser**

**Licensrevisioner
koster kassen**

**Digitaliseringsmessen12
sætter ny rekord**



**Digitale fodspor
i det offentlige
landskab**

EMC²

STORAGE I AL

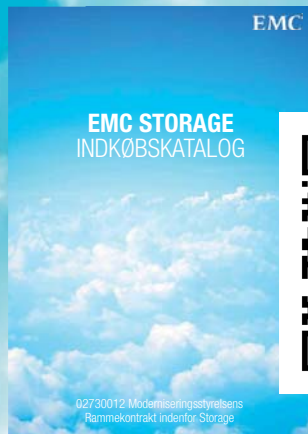


Staten vælger EMC som leverandør på rammeaftale for storage

Staten har indgået kontrakt med EMC om at være leverandør på statens rammeaftale for storage, som vedrører indkøb af diskbaserede storage-løsninger, -tilbehør samt garantiservice.

De valgte produkter og løsninger under aftalen afspejler de bedste og nyeste produkter samt teknologier på markedet og giver brugerne mulighed for at administrere store mængder data ved simpel storage management. Produkterne har ligeledes den bedste integration til VMware, Windows, Hyper-V og andre databaser, som kræves i dagens IT-miljøer.

OFFENTLIGHED



Bestil adgang til online-katalog ved at scanne QR-koden. Vil du i dialog med én af vores dygtige EMC-partnere, kan du også scanne QR-koden eller ringe til SEC DataCom på 4810 8000.



Forhandlere på aftalen:

ATERA

CREDOCOM

NETDESIGN

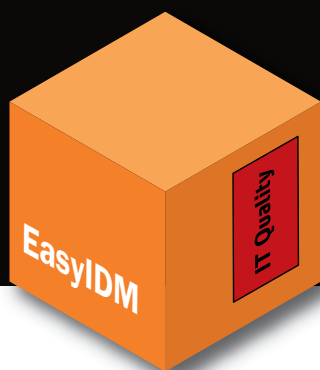
SYSKON
solutions



IDM Password Self-service!

Vidste du, at...

- Et opkald til Servicedesk vedrørende glemt password tager i gennemsnit 20 minutter
- 25 - 50% af alle opkald til Servicedesk er relateret til problemer med passwords
- Omkostningerne for password-resetkald til Servicedesk svarer til én medarbejders årsværk
- IDM Password Self-service reducerer arbejdsbelastningen og omkostninger i Servicedesk, øger sikkerhedsniveauet og giver i sidste ende højere medarbejderproduktivitet
- IDM Password Self-service kan installeres på kun 5 dage og koster 50.000,-



Er du interesseret i en uforpligtende demonstration af løsningen, så ring til os på telefon: 70 222 444

■ **EasyLan Education**
IT til skoler

■ **EasyLan**
Sikker og nem IT-drift

■ **EasyImage**
Desktophåndtering

■ **EasyIDM**
Brugerstyring

IT Quality blev etableret i 1998 og har i dag 35 medarbejdere fordelt på hovedkontoret i København og regionalkontorer.

IT Quality er en førende udbyder indenfor fire hovedområder: Identitetsstyring, Desktop management, sikker drift og overvågning samt totalløsninger til undervisningssektoren.

IT Quality leverer standard- og specialudviklede løsninger til en stor kundegruppe, bestående af offentlige organisationer og private virksomheder.

Vi er en visionær og dynamisk virksomhed med ønske om et højt kompetenceniveau, hvor medarbejdernes uddannelse og certificering er i fokus.

IT Quality

IT Quality A/S
Banemarksvej 50F
2605 Brøndby
Telefon 70 222 444

www.itq.dk

8

Kit@-Fokus:

**KMD-priser
svinger otte
gange for
samme
ydelser**



18

Revision af licen- ser koster kassen i kommunerne



30

Ny rekord – igen igen



22-28



Kit@-TEMA

Digitale fodspor i det offentlige landskab

**Den offentlige
revolution er begyndt**

**Den Digitale Folkeskole
- fra kridt til bit**

**Når kommunerne i mål
med digital skoleindskrivning?**



KOMMUNERNES ITMAGASIN

Udgiver: KIT@ - Kommunale It chefer.
Formand: Jørgen Kristensen Rasch,
Egedal Kommune.
For information om foreningen, medlemskab samt
abonnement se www.itchefer.dk

Redaktion: Flemming Kjærdsdam,
telefon 4673 3525
Flemming@kjaersdam.dk

Redaktionsudvalg:
Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune
Michael Voel Jensen, Københavns Kommune
Flemming Kjærdsdam
Louise Andersen

Annoncekonsulent:
Louise Andersen,
Koncept, telefon 7515 1155,
la@koncept-net.dk

Layout: www.znildt.dk
Tryk: Jørn Thomsen A/S **Oplag:** 6.300
www.kitmagasinet.dk

Dubex: Security & Risk Management Summit 2012



FÅ KONKRET INPUT TIL INTEGRERET OG SKALÉRBAR IT-SIKKERHED NYE LØSNINGER TIL EFFEKTIV BESKYTTELSE AF BRUGERE, DATA OG APPLIKATIONER

Offentlige organisationer oplever stigende krav til compliance, effektive arbejdsgange og sikker datahåndtering. Deltag på konferencen Dubex Security & Risk Management Summit 30. oktober 2012, hvor du får input til, hvordan du ved hjælp af de nyeste it-sikkerhedsteknologier kan sikre dine mange brugere, applikationer og borgerdata på en effektiv måde.

Du kan bl.a. høre:

Fra it-sikkerhed mod informationssikkerhed

Jørgen Kristensen Rasch, it-chef, Egedal Kommune og formand for Foreningen af Kommunale it-chefer (Kit@)

Persondataloven og den nye EU-forordnings betydning for offentlige organisationer

Nis Peter Dall, advokat, Bender Von Haller Dragsted

It-sikkerhed der understøtter organisationen i Københavns Kommune

Jakob Eide Joensen, chef it-sikkerhedsleder, Københavns Kommune

Digitalisering i den offentlige sektor i fremtiden

Adam Lebech, digitaliseringschef i Økonomi- og Indenrigsministeriet

BYOD at City of Stockholm:

Bring simplicity to the chaos of Smart Devices in the enterprise

Joakim Wiling, Regional Director Nordics, MobileIron Inc.

Læs mere og tilmeld dig på www.dubex.dk/summit2012

Dubex er Danmarks førende, forretningsorienterede it-sikkerhedsspecialist. Vi leverer og supporterer sikkerhedsløsninger til over 500 lokationer globalt og har siden 1997 hjulpet private og offentlige virksomheder med at håndtere risici, imødekomme forandringer og understøtte en fleksibel vækst. Vores dybdegående tekniske ekspertise og brancheerfaring samt en omfattende produktportefølje og dokumenterede resultater gør Dubex til den ideelle samarbejdspartner for it-afdelinger, der ønsker at bidrage til virksomhedens succes.

MANAGING RISK, ENABLING GROWTH.

**KØBENHAVN
AARHUS**

KONTAKT

Gyngemose Parkvej 50, DK-2860 Søborg
Åbogade 15, DK-8200 Aarhus N

Tlf. +45 32 83 04 30
Info@dubex.dk, www.dubex.dk

ISO27001 Certificeret
inden for informationssikkerhed

SKI udvalgt leverandør

Dubex:

Ikke alt er som det ser ud



Efter at Kombit, på kommunernes vegne, har foretaget en nøgletalsundersøgelse for 14 it-systemer i Transitionsaftalen og gennemført en prisundersøgelse blandt 11 danske kommuner, har en række it-chefer, digitaliseringschefer, forvaltningschefer, økonomidirektører og kommunaldirektører endeligt fået øjnene op for, at ikke alt på it-kontraktområdet er, hvad det giver sig ud for. Beregningsmodeller ændrer sig fra år til år og det er uendeligt svært at se hvordan prisdannelsen på den immaterielle ydelse, som software jo er, hænger sammen med det faktiske ressourcetræk, der er ved kommunernes anvendelse af programmet. Nogle gange er det antallet af borgere, der anvendes til at regulere prisen, andre gange er det antallet af museklik, der tælles op i afregningen. Men gennemskueligt for kunden er det ikke.

Det er imidlertid ikke alene KMD, det handler om. Også Microsoft, som bruger KPMG til licensrevision i kommunerne, og snart også Apple på apps-området, har så indviklede regler for anvendelse af deres software, at det fører til ekstra og ikke styrbare omkostninger for kommunerne. Vel og mærke på grund af kompleksitet i

spilleregler og ikke fordi kommunen har fået mere software end den har betalt for, eller at softwaren er blevet brugt anderledes end den var købt ind til. Er der et mønster i dette, eller er der ikke? At de, der ønsker at være markedsledende samarbejdspartnere inden for kommunal administration og snart også velfærdsteknologi, gør det vanskeligere at være en kunde, der ønsker det bedste for sine brugere?

Det må tiden vise. Det har i hvert fald rejst en bølge af debat blandt it-chefer og deres fagkollegaer.

Tre pointer

Af dette tillader jeg mig at uddrage tre pointer. For det første bliver kommunerne nødt til at rykke tættere sammen. At opfatte sig som et fælles netværk, hvor store, mellemstore og mindre kommuner samarbejder. Der er reelt ingen danske kommuner, der i sig selv er store nok til at håndtere de store leverandører tilstrækkeligt professionelt. Derfor skal de 98 kommuner se sig som en fælles enhed når de køber større tværgående it-systemer og grej, og indgå i tværkommunalt samarbejde når det gælder indkøb af min-

dre kritiske systemer eller etablering af infrastruktur og driftssamarbejder.

Det andet forhold, som til dels er en konsekvens af det første, er, at vi skal blive bedre til at dele viden og erfaringer. Der er ingen grund til at opfinde hjulet og gøre det samme arbejde igen og igen. Hele øvelsen med samarbejde og udvikling af rammearkitekturprogrammet er ét bidrag om at løse opgaver, der yder værdi i et fællesskab.

Det tredje forhold er Kit@ som forening, der for fjerde år i træk arrangerer Digitaliseringsmessen¹² i samarbejde med KL og Borgerservice Danmark. Et samarbejde der åbner perspektivet for OPP-samarbejder, og hvor alle kommuner kan se mangfoldigheden i it-løsningerne på det kommunale marked og komme i dialog med både leverandørkredsen, offentlige samarbejdspartnere og gode kollegaer om, hvordan vi sammen får mest ud af digitaliseringen. Det er præcist, hvad netværk og samarbejde handler om.

”

At de, der ønsker at være markedsledende samarbejdspartnere inden for kommunal administration og snart også velfærdsteknologi, gør det vanskeligere at være en kunde, der ønsker det bedste for sine brugere?

Jørgen Kristensen Rasch



Prisforskelle i kommunerne

Store leverandører tager ved i kommunerne

Kommunerne er kommet op på mærkerne efter at Kombit har offentliggjort en nøgletalsanalyse over KMDs priser på de 14 it-systemer, som KMD, ifølge Transitionsaftalen, har monopol på indtil 2017. Det viser sig, at priserne svinger meget fra kommune til kommune. Adm. dir. Hans Berthelsen, Kombit, siger, at kommunerne kan få den tanke, at forretningsmodellen hos KMD har til hensigt at gøre kontrakterne så uigennemskuelige for den enkelte kommune, at det ikke er muligt at sammenligne priserne".

Men KMD er ikke ene om komplicerede kontraktforhold. Licensrevision fra KPMG på vegne af Microsoft viser sig også at have afledte ekstra omkostninger for kommunerne på grund af svært forståelige licensregler.

Kommunaldirektør Ole Jacobsen, Frederikssund Kommune, som har haft KPMG på besøg, siger: "Man kan ikke undgå at få den tanke, at reglerne er lavet så komplekse for at give softwarehusene en mulighed for en merfortjeneste, som ikke ville være til stede ved en mere forenklet model."

Læs artiklerne om KMD og Licensrevision, der koster kassen i kommunerne, på side 8-20.

KMD-priser svinger otte gange for samme ydelser

KMD's priser på fagsystemer til kommunerne svinger mellem fem og otte gange for de samme produkter. Det betyder, at nogle kommuner slipper væsentligt billigere end andre. Inden for de fem fagsystemer - dagpenge, boligstøtte, børnefamilieydelse, underholdsbidrag og socialpension er der tale om meget store prisforskelle.

Der er kæmpe forskelle på de priser, KMD opkræver for de samme it-systemer i de kommuner, der betaler mindst og i de kommuner, der betaler mest. Fem-otte gange i prisforskel for præcis det samme produkt er ikke ualmindeligt inden for de ydelsesområder, hvor KMD i dag har monopol. Den kommune, der betaler mindst for KMD's dagpengeløsning betaler i gennemsnit 6,44 kr. pr. indbygger, mens den dyreste kommune tilsvarende betaler 53,83 kr. Det svarer til mere end otte gange i forskel for det samme produkt.

De store forskelle i priserne afdæk-

kes i en prisundersøgelse Kommunernes it-indkøbsfællesskab, Kombit, har gennemført i forbindelse med at skabe en baseline for de systemer der bliver berørt af overgangen til Udbetaling Danmark. Kombit har på baggrund af KMDs egne tal undersøgt de priser, som KMD har udfaktureret i hver enkelt kommune. Undersøgelsen dækker 14 it-systemer, som KMD har monopol på frem til 2017.

"Der er ikke noget entydigt mønster i de store prisforskelle. Der er små kommuner, der betaler lave priser, mens der er store kommuner, som betaler priser, der ligger markant højere end gennemsnittet. Kommunerne kunne få den tanke, at KMD's forretningsmodel alene har til hensigt at gøre kontrakterne så uigennemskuelige for den enkelte kommune, at det ikke er muligt at sammenligne priserne," siger adm. dir. Hans Berthelsen. Kombit har i prisundersøgelsen alene brugt "gennemsnitspris pr. indbygger".



Adgang til tallene

Efter længere tids konflikt med KMD fik Kombit i juni måned adgang til kommunernes betalinger på monopolområdet. Tallene skal bruges til at overvåge prisudviklingen i forbindelse med overgangen til Udbetaling Danmark og sikre, at kommunerne ikke betaler for de samme ydelser flere gange. En analyse af tallene fra KMD har imidlertid også givet mulighed for at udarbejde nøgletal for kommunernes betalinger til KMD. Efter en præsentation på et kommunaldirektør-møde i KL, gav Kombit tilsagn om at udsende dels nøgletal med gennemsnitstal og spredning, dels tallene for den enkelte kommune.

"Priserne er endnu mere uigennemsigtige og forskelligartede, end vi i vores vildeste fantasi havde forestillet os, inden vi lavede undersøgelsen," siger Hans Berthelsen, Kombit.

De 14 it-systemer ligger alle inden for Transitionsaftalen, som Kombit har indgået med KMD på vegne af KL, og som Kombit har ansvaret for at overvåge og

løbende forhandle med KMD. Undersøgelsen afslører, at KMD opkræver priser der, for præcis den samme ydelse, svinger helt enormt fra kommune til kommune. Som nævnt mere end otte gange inden for dagpenge, godt fem gange inden for Boligstøtte og boligydelse. Og det samme gør sig gældende inden for Socialpension, hvor den kommune, der slipper billigst, betaler 16,63 kr. pr. indbygger, mens den dyreste betaler 85,89 kr.

Tæller man de fem fagsystemer sammen har KMD alene på disse systemer en omsætning på i alt 613,8 mio. kr.

Udover de fem fagsystemer er der også ni forudsætningsløsninger, som der er med i prisundersøgelsen. Forudsætningsløsninger er registre, sagsbehandling og arkiveringssystemer. Her svinger priserne også en del, dog ikke så jævnt fordelt som for fagsystemernes vedkommende. På disse systemer omsætter KMD 479 mio. kr. I alt omsætter KMD 1,1 mia. kr. på de 14 monopolsystemer.

Som nævnt omsatte KMD for 613,8 mio. kr. i 2011 på de fem fagsystemer, og der

har i de tre år, hvor KMD har været ejet af kapitalfondene EQT og ATP været prisstigninger i løbet af årene. Ifølge Kombit på op til 60 procent for visse løsninger. Så ikke nok med at prisstigningerne kan være høje, de rammer tilsyneladende også forskelligt.

Kommunerne føler sig dårligt behandlet af KMD. Ikke mindst de kommuner, der betaler de højeste priser. Selv om det ikke er realistisk, at alle kommuner betaler de samme priser og alle de laveste priser, og selv om det heller ikke er alle systemer, der kan gøres op som gennemsnitspris pr. borger, viser beregningerne, at der er rum for lavere priser, når forskellene er så store mellem de højeste og laveste priser. For ingen kender præcis begrundelsen for, at KMDs priser svinger så meget som de gør.

- fortsættes næste side



Monopolbrud får første prioritet hos Kombit

Et brud med KMD's monopol på it-løsninger i landets kommuner får nu første prioritet i Kombits nye strategi, som netop er blevet vedtaget af Kombits bestyrelse. Der er bred enighed om dette, ifølge adm. dir. Hans Berthelsen, Kombit.

"Efter at have eksisteret i tre år har vi givet strategien et serviceeftersyn. Og vores første prioritet bliver at tage hånd om monopolbruddet i kommunerne og sikre at udbuddene kommer. Overordnet set er linjen i den nye strategi, at Kombit på kommunernes vegne varetager de opgaver, som markedet ikke kan løfte selv. Vi går ikke ind på områder, hvor markedet fungerer," siger Hans Berthelsen, Kombit.

Foruden monopolbruddet fokuserer Kombit på:

Løsninger der kan udbredes til 98 kommuner. Kombit har ikke interesse i, at arbejde med løsninger hvor markedet allerede fungerer.

Rammearkitektur – det arbejde er sat i gang i It-Arkitekturrådet i december 2011. Det er nøglen til monopolbruddet, fordi de fælles komponenter kan bruges som støtte til fagsystemerne.

Adgang til data – en serviceplatform, der gør data tilgængelige for andre leverandører

Videncenter – som samler fælles viden om kommunale kontrakter og leverandører, så kommunerne kan trække på rådgivning

Landets billigste kommune slipper med 16,63 kr. pr. indbygger inden for KMD Socialpension, mens den dyreste betaler 85,89 kr. Det svarer til, at hvis alle kommuner betalte den lave pris på 16,63 kr. pr. indbygger, ville kommunerne spare 154 mio. kr. om året.

Gennemsigtighed

Kombit er nu i gang med at søge en afklaring af de generelle spørgsmål, som ellers vil skulle afklares i hver enkelt kommune. Det gælder forhold om KMD's prisstigninger og prisharmonisering på prisloftet. Priserne må ikke stige mere end de har gjort historisk. Målet er at tilvejebringe fuld gennemsigtighed af KMD's prissætning med henblik på at skabe et åbent og reelt forhandlingsgrundlag for kommunerne. "Lokalt vil der formentlig opstå den situation, at KMD vil pålægge kommunen at blive prisharmoniseret op til prisloftet, hvis dette ikke allerede er sket. Kombit vil inden for en måned udsende en anbefaling til kommunerne om denne situation. Det er Kombits opfattelse, at kommunerne bør afvente denne anbefaling, inden der indgås pris aftaler for 2013," siger Hans Berthelsen.

Argumentet har været, at KMD's pris-

model dermed blev knyttet til kommunens forbrug. Der er imidlertid ikke en direkte sammenhæng mellem "antallet af sager" i kommunen og den omkostning, som løsningen giver KMD. Derfor mener Kombit det er legitimt at rejse en diskussion om prisen, hvorvidt en løsning skal stige, fordi kommunen oplever en svag stigning i sagsantallet. Det er med andre ord ikke dokumenteret, at KMD har nævneværdigt flere omkostninger ved, at antallet af sager stiger. Det kan oplyses, at den fremtidige afregning for løsninger under Udbetaling Danmark vil blive efter indbyggerantal. Det fremgår direkte af loven.

Derfor er Kombits nøgletal bestemt relevante som sammenligning.



Forbereder voldgift

Kombit vil på vegne af de 11 kommuner, der har deltaget i prisundersøgelsen, udnytte den kontraktmæssige mulighed og forberede en voldgiftssag for at efterprøve, om KMD har overholdt Transitionsaftalen.

"Vi mener, at aftalerne om, at priserne ikke må stige mere end de har gjort historisk, ikke er blevet overholdt. Derfor forbereder vi en voldgiftssag med henblik på at få det efterprøvet," siger direktør Hans Berthelsen, Kombit.

Fagløsninger:

Løsning	Omsætning	Pris.gns./indb	Min.pris.	Maks.pris	Gangeforhold *
Dagpenge	151.728.538	27,29	6,44	53,83	8,4
KMD Boligstøtte og Boliglån	160.542.784	28,87	8,51	46,87	5,5
KMD Børnefamilieydelse	32.992.330	5,93	3,10	11,41	3,7
KMD Underholdsbidrag	22.029.386	3,96	1,90	8,13	4,3
KMD Socialpension	246.470.106	44,32	16,63	85,89	5,2
Samlet omsætning	613.763.411				

Forudsætningsløsninger:

Løsning	Omsætning	Pris.gns./indb	Min.pris.	Maks.pris	Gangeforhold *
KMD Arkivering	7.782.104	1,41	0,05	6,21	124,2
KMD Doc2Archive	26.435.686	4,75	0,59	18,25	30,9
KMD Sag	136.134.774	24,48	11,60	33,22	3
KMD Udbetaling	72.909.497	13,11	1,22	31,67	26
KMD KSP og LOS	17.947.731	3,23	1,12	6,07	5,4
ESR	96.835.134	17,41	7,35	75,29	10,2
KMD Indkomst	40.983.733	7,37	1,14	11,63	10,2
P-data	74.295.148	13,36	6,76	19,48	2,9
V-data	5.721.152	1,15	0,37	20,26	54,8
Samlet omsætning	479.044.959				
Omsætning total	1.092.808.103				

* gange-faktoren mellem billigste og dyreste kommune

KMD afviser kritikken

"Kombits udregninger giver desværre ikke et retvisende billede. Der er naturlige forskelle mellem kommunerne, og vi er noget forbløffede over de aktuelle udmeldinger, der kommer fra Kombit", skriver salgs- og marketingdirektør Karen Nielsen, KMD til Kit-Magasinet. Der er tilsyneladende kold luft mellem Kombit og KMD i øjeblikket.

KMD afviser den kritik, der er kommet af virksomheden efter offentliggørelsen af Kombits prisundersøgelse blandt 11 kommuner. KMD's salgs- og marketingdirektør Karen Nielsen besvarer spørgsmål fra Kit-Magasinet.

Ifølge Kombit hedder det i Transaktionsaftalen at "priserne ikke må stige mere, end de har gjort historisk". Underforstået, at det mener, Kombit de har gjort. Når KMD tilkendegiver, at I vil "normalisere" prisniveauet, er det så udtryk for, om KMD vil hæve eller sænke priserne inden for monopolssystemer?

"Der vil ske begge dele, og den omtalte normalisering sker inden for de rammer,

som Transitionsaftalen udstikker. KMD overholder naturligvis den aftale, der er indgået – og som KL selv er arkitekten bag.

Det er væsentligt for os at understrege, at KMD's pris- og omsætningsudvikling under vores nye ejerskab ikke har adskilt sig fra den pris- og omsætningsudvikling, vi havde under det tidligere KL-ejerskab. Vi vil også fremadrettet overholde gældende aftaler, og vi kan derfor afvise, at vores prisharmonisering ikke er i overensstemmelse med Transitionsaftalen".

En kommunaldirektør fra en større dansk kommune savner en forklaring på, hvorfor den kommune, han repræsenterer, ikke har opnået volumenrabat i forhold til antal transaktioner? Han betaler markant over det gennemsnitlige prisniveau i prisundersøgelsen?

"Vi kommenterer ikke vores specifikke kundecontrakter, men vi taler på nuværende tidspunkt med kunderne om de aktuelle sager. Vi vil naturligvis meget gerne løfte dialogen yderligere, hvis det kan afhjælpe situationen. Det er vores opfattelse, at den aktuelle situation et langt

stykke ad vejen beror på misforståelser om gældende aftaler og de faktiske forhold. Vi vil derfor invitere kommunerne såvel som Kombit til dialogmøder, hvor vi sammen kan få fjernet eventuelle knaster, der måtte være for, at vi også på dette område kan have et fortsat godt og konstruktivt forhold. Vi ønsker en konstruktiv dialog med kommunerne om vores fælles fremtidige relation og samarbejde".

KMD har i kontraktgrundlaget skrevet, at hver enkelt kommune ikke må sammenligne sine priser for it-systemer med andres." Hvor stammer denne passus fra?

"Fortrolighedsklausuler er fuldstændig standard i kontraktmæssige sammenhænge. KMD adskiller sig på ingen måde fra den resterende del af det private erhvervsliv. Det er ikke korrekt, at KMD har ændret i betingelserne i 2009. Fortrolighedsklausulerne har været en fast bestanddel af de generelle

- fortsættes næste side

forretningsbetingelser i en lang årrække – herunder under KL's ejerskab af KMD. I foråret udtrykte kommunerne og Kombit ønske om at danne et samlet overblik og økonomisk baseline for de kritiske it-løsninger, som overføres til Udbetaling Danmark. Det ønske efterkom vi, efter Kombit implementerede en struktur i deres organisation, som betød, at der ikke længere var konkurrencemæssige udfordringer ved at udlevere oplysningerne”.

Forskelsbehandling

Der er it-chefer i kommuner, der angiver, at de oplever, der er sket en forskelsbehandling fra KMD s side på et område, hvor der er monopol?

”Vi er naturligvis rigtig ærgerlige over, hvis der er kommuner, der oplever, at der skulle være sket en forskelsbehandling. Der vil dog i samarbejdet mellem kunder og leverandører altid være forskelle i aftaleforhold, der bygger på uensartede ønsker, behov, volumen etc.”

Der er meget store udsving mellem minimumspriser og maksimumspriser inden for fagsystemer i Kombits prisundersøgelse ”Kommunale prisforskelle 2011”. Hvad er årsagen til disse prisforskelle?

”Vi er enige i, at nogle kommuner på enkelte produkter historisk set kan opleve forskellige prisniveauer fra kommune til kommune. Det er et levn fra gamle aftaler under KL's ejerskab af KMD. Det er vi ved at gøre op med efterhånden, som aftalerne udløber. Det hører med til billedet, at kommunerne samlet set ikke har haft store forskelle i deres betalinger til KMD. ”Det er værd at bemærke, at Kombits udregninger desværre ikke giver et retvisende billede. Der er naturlige forskelle

mellem kommuners priser opgjort pr. indbygger, da mange af it-løsningerne er prissat efter forbrug og dermed en anden beregningsenhed. Det kan være pr. pensionist eller pr. sag, som er kørt igennem systemet. Eksempelvis er Ejendomsskattesystem (ESR) prissat efter antal ejendomme. Ifølge opgørelsen fra Kombit er prisforskellen 71 kr. pr. indbygger i en stor sommerhuskommune mod ni kr. pr. indbygger i en bykommune. Altså en forskel på faktor 8. Opgjort pr. ejendom viser tallene, at de to kommuner betaler samme pris – cirka 40 kr. pr. ejendom. ”

”Vi er noget forbløffede over de aktuelle udmeldinger, der kommer fra Kombit. Vi følger fuldstændig den aftale, som KL selv er arkitekt bag og udarbejdede i forbindelse med salget i 2009. Aftalen er udfærdiget med åbne øjne. Vi er i den forbindelse også overraskede over, at Kombit i en uforsonlig tilgang kritiserer os på baggrund af en undersøgelse, som er alt for simpel og som bygger på forkerte forudsætninger”.

Flere kommuner siger, KMD kontrakterne er uigennemskuelige. Da kommunerne ikke må sammenligne deres vilkår med andre kommuner, skaber det en oplevelse af, at de ikke handler på lige vilkår med KMD's sælgere?

”Vores kundeaftaler på de kritiske it-løsninger er reguleret af Transitionsaftalen, som fastlægger KMD's priser, produktkvalitet, udvikling mv. Det vil lidt firkantet sige, at listeprisudvikling og lignende vilkår ligger fast, og ikke kan ændres af KMD. Samtlige aftaler indgås derfor på præcis samme regulerede vilkår. Det er vigtigt at understrege, at vi er for åbenhed, og at KMD løbende har udleveret de-

taljerede oplysninger til kommunerne om forbrug og betaling af de kritiske it-løsninger.”

”I foråret udtrykte kommunerne og Kombit ønske om at danne et samlet overblik og økonomisk baseline for de kritiske it-løsninger, som overføres til Udbetaling Danmark. Det ønske efterkom vi, efter Kombit implementerede en struktur i deres organisation, som betød, at der ikke længere var konkurrencemæssige udfordringer ved at udlevere oplysningerne.”

” Den omtalte normalisering sker inden for de rammer, som Transitionsaftalen udstikker.

Karen Nielsen, KMD



Kit@-Fokus

Viborg betaler for 90.000 dagpengesager



Viborg Kommune er en af de 11 kommuner, der har deltaget i Kombits prisundersøgelse i efteråret 2011.

I forbindelse med forhandlingerne til en ny prisaf tale for 2012 dykker Viborg Kommune i samarbejde med Kombits analytikere ned i fakturaerne for fagsystemet KMD Dagpenge. Kommunen konstaterer, at antallet af dagpengesager fortsætter med at stige og at kommunen betaler for 90.000 dagpengesager - svarende til en årlig omkostning på 3 mio. kr.

Men det viser sig, at prisberegningerne i KMD s system omfatter både aktive og passive sager, og derfor anslår it- og digitaliseringschef Erik Sørensen, Viborg Kommune, at op til 30.000 sager er passive dagpengesager, som kommunens medarbejdere ikke har behov for at kunne tilgå. Men KMD har på møder sagt til kommunen, at disse sager ikke må slettes i henhold til fællesanmeldelsen til Datatilsynet på KMD Dagpenge, før der er gået 5 år. Det viser sig dog, at slettefristen i fællesanmeldelsen er en senest slettefrist. Kommunen må gerne slette tidligere med respekt for anden lovgivning. Så hvis Viborg vil kunne slette 30.000 passive og uaktuelle sager, vil kommunen kunne spare op til 1 mio. kr. om året.

Forhandlingskraft[®]

– gennem fællesskab

Kommunernes it-fællesskab arbejder for at skabe mere konkurrence i det kommunale it-marked, så landets kommuner opnår højere kvalitet i produkterne, bedre priser og større råderum.

“Som kommunernes indkøbsorganisation på it-området arbejder vi målrettet på at samle kommunerne omkring fælles indkøb. Fællesskabet skaber fordele, som den enkelte kommune ikke er i stand til skabe på egen hånd. Sammen står vi stærkere som én indkøber frem for 98 mindre indkøbere – som én indkøber er vi Danmarks største kunde.”

*Peter Egelund,
projektdirektør i KOMBIT*

KOMBITs aktiviteter er styret af kommunernes ønsker og efterspørgsel. Et udbud bliver som udgangspunkt først sat i gang i det øjeblik, vi har den tilslutning fra kommunerne, der gør løsningen økonomisk rentabel.

På www.kombit.dk kan du læse mere om KOMBITs aktiviteter og projekter.

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Stadsdirektør Jørgen Clausen, Odense Kommune:

"Det sidste ord er ikke sagt i denne sag"

Odense Kommune har ikke opnået de fordele og rabatter hos KMD, som landets tredjestørste kommune ellers ville være berettiget til, hvis det var mængden af transaktioner inden for udbetaling af dagpenge, boligstøtte, børnefamilieydelse, underholdsbidrag og socialpension, som lægges til grund for priserne. Odense Kommune betaler markant mere end gennemsnittet end andre kommuner for KMD-systemerne.

Kombits prisundersøgelse, der er gennemført blandt 11 kommuner, viser, at Odense Kommune, som er landets tredjestørste kommune betaler markant over gennemsnitspriserne for de 14 it-systemer, som KMD, ifølge Transitionsaftalen, har monopol på. Der er tale om de store udbetalingssystemer, som kommunerne har ansvar for, og som KMD varetager driften af.

"Prisundersøgelsen fra Kombit viser meget store prisforskelle blandt kommunerne. Det er selvfølgelig ikke acceptabelt, at vi i Odense Kommune ikke kan få en ordentlig forklaring fra KMD på, hvorfor vi som en stor kommune ikke er blevet kompenseret tilstrækkeligt. Vi burde som

stor kommune have mængderabatter, der svarer til det antal transaktioner, vi har. Derfor er det sidste ord ikke sagt i denne sag," siger stadsdirektør Jørgen Clausen, Odense Kommune, der er med i Porteføljeledelsen i Kombit.

Baseret på tallene fra Kombit vurderer landets tredjestørste kommune, at den kunne spare et tocifret millionbeløb, svarende til omkring 50 kommunale stillinger, hvis betalingerne til KMD var på niveau med de kommuner, der slipper billigst.

"Kommunen skal spare 250 mio. kr. i det kommende budget, så det er vigtigt, vi ikke betaler mere end højst nødvendigt for it-systemerne," siger Jørgen Clausen.

De 14-it-systemer, der er undersøgt, er de fem fagsystemer inden for dagpenge, boligstøtte, børnefamilieydelse, underholdsbidrag og socialpension, og ni forudsetningsløsninger, som handler om registre, sagsbehandling og arkivering.

Da Odense Kommunes nuværende aftale, der dækker disse områder, snart udløber, er kontraktforhandlingerne mellem Odense Kommune og KMD reelt allerede i gang. Og Jørgen Clausen understreger, at kommunen med den nye viden, som den har opnået gennem prisundersøgelsen, vil benytte sig af det i forhandlingerne.

Må ikke dele informationer

Da kommunalt ejede KMD blev solgt i slutningen af 2008 til de to kapitalfonde EQT og ATP for 2 mia. kr., førte KMD en

passus med over i de nye indgåede kontrakter om, at kommunerne ikke må dele informationer om priser og kontrakter.

"Denne ordlyd har været en væsentlig forhindring for, at kommunerne har kunnet opnå en relationel indsigt i prisdannelsen inden for monopolsystemerne. Vi har som kommune ikke kendt priserne i andre kommuner, og vi har ikke kunnet købe ydelserne andre steder end hos KMD. Derfor har vi været oppe mod en samarbejdspartner, hvor vi ikke har kendt til prisniveauet og dets forudsætninger. Og det skal KMD som monopolvirksomhed være forsigtig med at udnytte. Dét, der bare undrer mig, er, at vi gennem mange år, har set en nedadgående trend for prisdannelsen på it-hardware og software i al almindelighed, men dette prisfald har vi slet ikke oplevet inden for monopolsystemerne. Og når disse systemer har mange år på bagen, hvorfor falder de så ikke i pris?" spørger Jørgen Clausen.

Han fortæller, at Kombits prisundersøgelse har bragt ny viden frem i lyset. Tidligere har KMD kunnet "individualisere" aftalerne med kommunerne, fordi de ikke har måttet dele informationer med andre kommuner.

Kommunerne og KMD har ved salget for tre år siden indgået en aftale, Transitionsaftalen, om blandt andet priserne for monopolsystemerne frem til 2014. I Transitionsaftalen er der således indlagt et prisloft. Det opfatter Jørgen Clausen som et udtryk for en "fælles prisdannelse" i kommunernes afregningspriser. Men det er ikke ensbetydende med, at det nødvendigvis skal tilpasses til den maksimalt højeste pris.

"Det ryster mig, at der er så store prisforskelle. I Transitionsaftalen står der, at kontrakterne og priserne skal harmoniseres. Det er et godt princip, men til gengæld har vi en klar forventning til, at den fælles prisdannelse sænker prisniveauet og giver stordriftsfordele til den enkelte kunde. Så det sidste ord er ikke sagt i denne sag," siger Jørgen Clausen. ■

”

Vi burde som stor kommune have mængderabatter, der svarer til det antal transaktioner, vi har.

Jørgen Clausen, Odense





HAR I FÅET DE KURSER I ALLEREDE HAR BETALT FOR?

Microsoft Software Assurance (SA) vouchers

Hvis I er Microsoft Software Assurance kunde, har du og dine kollegaer mulighed for at deltage gratis på kurser på Teknologisk Institut via de SA-vouchers, som I har modtaget fra Microsoft.

Gratis kursusdage på Teknologisk Institut

På Teknologisk Institut modsvarer SA-vouchers til hele kursusdage. En voucher er lig én kursusdag – selv når værdien af en voucher ikke dækker den fulde pris for en kursusdag.

Antallet af kursusdage

Antallet af gratis kursusdage, som I har til rådighed, afhænger af jeres Software Assurance aftale med Microsoft og antallet af forsikrede licenser på henholdsvis Front- og Backoffice produkterne.

Kurser med SA-vouchers

SA-vouchers kan anvendes til alle MOC og CW kurser på Teknologisk Institut. Det kan være inden for fx Windows, Exchange, Windows Server, System Center, SQL Server eller Visual Studio.

Tilmelding med SA vouchers

For at tilmelde dig et kursus med SA-vouchers skal du blot foretage tilmeldingen til det ønskede kursus på vores hjemmeside: www.teknologisk.dk og i kommentarfeltet angive vouchernummeret.

Spørgsmål?

Hvis du har nogen spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på:

- Tlf. 72 20 33 10
- kurser@teknologisk.dk
- www.teknologisk.dk

Gratis
kursusdage med
SA-vouchers!



IT-og indkøbschef Leon Johansen, Ringsted Kommune:

"Godt at få det frem i lyset"

"Prisundersøgelsen fra Kombit er god, fordi den skaber åbenhed om kontrakter og afregningspriser fra KMD. Men den har også negative effekter, da den koster troværdighed hos KMD og kommunerne," siger IT- og indkøbschef Leon Johansen, Ringsted Kommune, der mener, det er godt at få det frem i lyset.

Tænk dig, hvis en liter mælk koster otte gange mere i din kommune, end den koster i nabokommunen, og du er tvunget til at købe mælken i din egen kommune. Du må ikke købe den billigere mælk uden for kommunegrænsen. Det lyder utroligt. Men det er ganske vist. Det er, hvad kommunerne oplever, når de køber fagsystemer og forudsætningsløsninger fra KMD. I alt køber kommunerne ind for 1,1 mia. kr. årligt på disse løsninger. De 14 løsninger har KMD monopol på frem til 2017, og de er alle indeholdt i Transitionaftalen, der kom i stand efter, at kommunerne solgte KMD i december 2008 til EQT og ATP.

Det er præcis vilkårene om kontrakter og priser for monopolsystemerne, der er kommet i fokus, efter at Kombit på vegne af 11 kommuner har gennemført en prisundersøgelse, som viser, at kommunerne betaler meget forskellige priser til KMD for de samme produkter. Inden for fagsystemer svinger priserne typisk mellem fem og otte gange.

"Som kommune har vi haft et en-til-en forhold til KMD, og derfor har vi reelt forhandlet priser og kontraktvilkår om monopolsystemerne i blinde. Vi har ikke kunnet købe vores produkter andre steder end KMD, og vi har ikke måttet dele informationer om priserne

med andre kommuner. Prisundersøgelsen giver derfor en helt ny gennemsigtighed på markedet, som vi ikke tidligere har haft, og det har Kombit en væsentlig andel i," siger IT- og indkøbschef Leon Johansen, Ringsted Kommune, der også er en del af formandsskabet i Fælles Udbud Sjælland (FUS).

Han roser Kombit for selve initiativet om prisundersøgelsen, men også for den rolle Kombit har spillet i forløbet. Det er præcis den måde, Leon Johansen mener, Kombit kan gøre mest gavn for kommunerne i et fællesskab.

Han mener, at prisundersøgelsen styrker it-cheferne i forhandlingerne med KMD, når kontrakterne skal fornyes.

Et tveægget sværd

Men Leon Johansen mener også, at prisundersøgelsen ikke kun har positive træk. Den har også negative effekter. Pilen peger indad mod kommunerne, og derfor betegner han prisundersøgelsen som et "tveægget sværd".

"Det negative ved prisundersøgelsen er, at både KMD og kommunerne mister troværdighed. KMD har vist sig at behandle kommunerne forskelligt inden for afregning af monopolsystemer, hvor der ikke er nogen konkurrence. Det er ikke i orden, og jeg har svært ved at finde et motiv til det, da KMD må have vidst, at de vildt forskellige priser inden for kontrakter og priser ville se dagens lys før eller siden. Jeg er godt klar over, at vi kontraktligt set ikke må dele informationer med andre kommuner, men det holder jo ikke evigt."



Prisundersøgelsen fra Kombit afdækker et nyt perspektiv for fælleskommunal kontraktstyring.

"Det negative ved prisundersøgelsen for kommunerne er, at det udstiller it-cheferne i kommunerne med manglende forhandlings-evner på mellem en tredjedel og en fjerdedel af kommunens it-budget. KMD har gjort kontrakterne alt for komplicerede, og da vi som kommuner ikke har kunnet udveksle prisinformationer, har vi reelt forhandlet i blinde – uden at kende til prisdannelsen og pris-niveauet. Med prisundersøgelsen fra Kombit mener jeg, vi bliver sat i en bedre forhandlingssituation, og vi vil i Ringsted Kommune ikke betale mere end rimeligt. Vi kan ikke forsvare som kommune at skære ned på velfærd over for borgere og så betale overpriser for it-løsninger," siger Leon Johansen.

Han mener, det ville have klædt KMD, hvis virksomheden selv var kommet ud af busken, frem for alle virksomhedens undvigemanøvrer med manglende lyst til udlevering af priser til Kombit. KMD dækkede sig ind under fortrolighedsklausulen i de individuelle kundecontrakter.

"Jeg ser meget gerne, at Kombit går mere aktivt ind i Contract Management og etablerer et fælles videncentret på området. Pris-

Tættere samarbejde

Kommunerne må arbejde tættere sammen på områder som dette. Det kan ske ved, at fællesskaber som IKA og især KIT@ får reel kompetence af medlemskommunerne, så kommunerne samlet set kan stå stærkere over for leverandører som eksempelvis KMD.

undersøgelsen afdækker, at der er et stort behov for at dække it-cheferne og kommunerne af inden for løbende styring af kontraktvilkår. Selvfølgelig har Kombit en væsentlig rolle at spille inden for de kommende udbud af nye systemer, men det er efter min opfattelse afgørende at få kigget kontrakterne igennem for de eksisterende systemer, så vi får dem optimeret på monopolsystemerne. Der er en tendens til, at når systemerne fungerer – og det gør de jo – at så lader man kontrakterne løbe uændret. Men med de forhold, som er afdækket med prisundersøgelsen, er vi nødt til på fællesskabets vegne at få forhandlet kontrakterne på ny," siger Leon Johansen.

INVITATION

GRATIS WEBINAR
Fredag 26.10.12
kl. 10.00

Nye devices i en Windows Management verden

- MDM udfordringer for it-drift
- Ét og samme Management værktøj til alle computere og devices
- CapaInstaller® og MDM

Interesseret?

Tilmeld dig på
www.capasystems.dk
eller på mail:
marketing@capasystems.com



Vi leverer

muligheder fremfor begrænsninger
– effektiv it-management **til danske kommuner**

Deltag i vores webinar og hør hvordan



CapaSystems



Revision af licenser koster kassen i kommunerne

Danske kommuner bruger uforholdsmæssigt mange ressourcer og advokatkroner på licensrevisioner gennemført af revisionsfirmaet KPMG på vegne af Microsoft. Aabenraa, Frederikssund og Viborg kommuner har betalt mange penge på grund af uigennemskuelige licensregler og en usmidig leverandør.

KPMG's revision på vegne af Microsoft blev meldt i marts 2011. Men først et år senere havde Aabenraa Kommune fået kæmpet sig frem til et settlement, der kunne skrives under på.

"Vi har brugt oceaner af tid på en sag, som i virkeligheden burde være et spørgsmål om en simpel revision på nogle timer. Vi følte, at vi var blevet gidsler i et spil, hvor Microsoft havde endog meget svært ved at tolke egne, meget komplicerede licensregler," siger Eva Minke Andersen, IT- og digitaliseringschef i Aabenraa Kommune.

Uenigheden drejede sig om opgørelsen af SQL-licenser i forbindelse med failover fra én server til en anden i det virtualiserede miljø. KPMG hævdede, at setuppet ikke var i overensstemmelse med reglerne. Men kommunen kunne dokumentere, at alle SQL-instanser bliver flyttet over på en anden server ved failover, hvilket er dækket af de eksisterende licenser.

Aabenraa Kommune følte sig på sikker grund, da den har købt licenserne hos KMD, som har fået deres anvisninger direkte fra Microsoft. Men KPMG ville ikke ændre i rapporten, og så længe det var tilfældet, ville Microsoft ikke ændre i settlementet.

Microsoft gav sig på et tidspunkt og frafaldt kravet om køb af

ekstra licenser, men fastholdt, at settlementet skulle indeholde en passus om SQL-licenserne. Eva Minke Andersen truede med at eskalere sagen og til sidst gav Microsoft sig, og settlementet kunne skrives under.

"Jeg mente, at der ikke skulle stå andet i settlementet, end det vi reelt havde af overskridelser – hvilket i øvrigt kun var omkring to procent. Derfor skrev jeg ikke under. Overordnet set, at det er helt urimeligt, at et revisionsforløb kan komme til at strække sig over et helt år og påføre en kommune og dermed skatteborgerne så store udgifter, som det var tilfældet her," siger Eva Minke Andersen.

Spild af skattekroner

Aabenraa Kommune er ikke ene om at have oplevet meget langstrakte og dyre licensrevisioner fra Microsoft/KPMG's side. I Frederikssund Kommune betød en Office-installation foretaget af en tredjepart med en forkert CD en udgift for kommunen på knap en 0,5 mio. kr. De installerede programmer var præcist dem, der er med i en standard Office-pakke, men installationen var blevet kørt fra en Microsoft Office Professional-CD. Det påpegede KPMG og Microsoft krævede, at kommunen skulle betale Professional-licenser for de mange tusinde brugere, der havde fået standard Office-programmerne på den måde. Da kravet fra Microsoft i udgangspunktet lød på et tocifret millionbeløb, landede sagen på kommunaldirektør Ole Jacobsens bord.

"I vores optik var der jo tale om en ren teknikalitet, og Microsoft

kan jo ikke på nogen måde hævde, at de har lidt et tab på grund af installationsmåden. Generelt er det helt grotesk, at man skal spille så mange skattekrone på grund af et system, hvor hverken køber, sælger eller tredjepart kan gennemskue, hvordan reglerne er skruet sammen,” siger han.

Mange advokattimer senere blev alle krav fra Microsoft frafaldet, men Ole Jacobsen anslår, at inklusive ressourcetrækket i forvaltningen, kom sagen til at koste kommunen omkring 0,5 mio. kr.

”Man kan ikke undgå at få den tanke, at reglerne er lavet så komplekse for at give softwarehusene en mulighed for en merfortjeneste, som ikke ville være til stede ved en mere forenklet model,” siger han og tilføjer, at han finder det ”helt specielt”, at store revisionsfirmaer skal leve af at lave revisioner på licensregler, der er så ekstremt komplicerede.

Hvis en licensrevision viser en overskridelse på over fem procent, kan det have store konsekvenser for en Microsoft-kunde. Dels kan regningen fra revisionsfirmaet blive sendt videre til kunden, dels får kunden ikke nødvendigvis mulighed for at købe de manglende licenser på rabatordninger, den måtte have forhandlet sig frem til.

”Det er jo absurd, at man overhovedet arbejder med en fem-procents tærskel, da det i sig selv er et udtryk for, at reglerne simpelthen er for komplicerede. Vi er jo ikke ude på at snyde nogen, og jeg har det meget vanskeligt med at blive mistænkeliggjort på en måde, som er dybt uberettiget,” siger Ole Jacobsen.

Usikkert grundlag for revision

Erik Sørensen, IT- og digitaliseringschef i Viborg Kommune, har det mildt sagt også meget svært med fem-procents reglen. Ved licensrevisionen i 2009 landede kommunen på omkring 50 licenser over grænsen, hvilket betød, at den skulle betale KPMG's regning og ikke kunne købe ekstra licenser gennem kommunens rabatordning. Sammen med et forløb, der strakte sig over trekvart år, endte det med at koste kommunen i omegnen af 250.000 kr.

Ifølge Erik Sørensen var grundlaget for opgørelsen på flere

måder behæftet med stor usikkerhed. Som en del af revisionen skulle Viborg Kommune skønne, hvor mange af brugerne med Citrix-adgang til Office-pakken også havde en Office-pakke installeret lokalt på pc'en. Dem, der havde det, skulle ikke regnes med i antal Office-brugere på Citrix-plattformen.

”Det er jo uhyre svært at skønne, hvor mange pc'er, det drejer sig om, og vores skøn blev da heller ikke på nogen måde anfægtet af Microsoft. Da vi røg over fem-procents grænsen, gjorde vi gældende, at skønnet var behæftet med så stor usikkerhed, at vi ligeså godt kunne ligge pænt under de fem procent. Men her var Microsoft helt kolde og ville ikke på nogen måde flytte sig,” fortæller Erik Sørensen.

Erik Sørensen var i det hele taget ikke tryk ved det grundlag, som KPMG udførte revisionen på.

”Det foruroligede os, at vi flere gange kunne sætte spørgsmålstegn ved det udtræk over solgte licenser, som de kom med. Vi fik stor hjælp fra KMD's licenskontor, som vi havde købt licenserne igennem, og kunne konstatere en divergens mellem KMD's tal og KPMG's tal, og det er ikke godt,” siger han.

” Da vi røg over fem-procents grænsen, gjorde vi gældende, at skønnet var behæftet med så stor usikkerhed, at vi ligeså godt kunne ligge pænt under de fem procent. Men her var Microsoft helt kolde og ville ikke på nogen måde flytte sig

Erik Sørensen, IT- og digitaliseringschef
i Viborg Kommune



Udnyt NemID til at give medarbejdere og andre ekstern adgang til netværket

- Intranet
- Webmail
- Citrix og hjemmearbejdsplads
- Password Reset
- Cloud/Office 365 adgang
- Andre relevante applikationer på jeres netværk

Hvor længe har I råd til at vente?

Kontakt os på tlf. 70 25 64 25 og hør mere om, hvordan I fremover sparer penge med NemID og digital signatur!



SignaturGruppen



Vi var gidsler i et spil, hvor Microsoft havde endog meget svært ved at tolke egne, meget komplicerede licensregler.

Eva Minke Andersen,
Aabenraa Kommune

Han kunne godt tænke sig et meget mere dialogbaseret forløb, og han nævner en anden af Viborg Kommunes softwareleverandører, IBM, som eksempel på, at det sagtens kan lade sig gøre.

"IBM tager fat i os i god tid før licensrevisionen for at høre hvad status er, om der er sket ændringer i vores anvendelse af deres produkter og selvfølgelig også, om vi kunne være interesserede i yderligere produkter. Det hele bliver styret lidt mere ud fra sund fornuft, så hvis vi for eksempel i anden anledning lige har lavet en opgørelse over vores IBM-licenser, så er de med på et skyde revisionen til senere."

God forretning for revisionsfirmaerne

Hos KL hører man jævnligt om kommuner, der er blevet fanget i lange og dyre revisionsforløb.

"Om problemet er voksende, kan være svært at sige, men det er under alle omstændigheder en meget ressourcekrævende affære for kommunerne, som bruger en masse kræfter og advokatpenge på at korrigere de fejl, de mener, der er i opgørelserne. For revisionsfirmaerne er det derimod en god forretning at påpege fejl, selvom det senere viser sig ikke at være fejl," siger Michael Hald, konsulent i KL.

Han tilføjer, at et stort problem er de uhyre indviklende licensregler. Selvom kommunerne køber softwaren gennem en forhandler, der skal holde styr på licenserne, opstår der jævnligt uenighed om tolkningen af reglerne.

Hos Microsoft afviser man at udtale sig om de specifikke kundesager.

"Vi selvsagt hverken kan eller vil udtale os om konkrete sager, da vi naturligvis har et fortrolighedsforhold til vores kunder. Teknologi anvendes i stigende grad og på nye måder. Det skaber en kompleksitet, da licensreglerne skal understøtte komplekse miljøer ude hos kunderne. Netop derfor har vi løbende dialog med vore kunder om fordelene ved Software Asset Management (SAM), der rækker langt videre end blot "License compliance". Vores licensmodel bygger på tillid, og det er vores erfaring, at ingen kunder er bevidst underlicenseret. Derfor er et SAM-program en rigtig god ide at implementere," udtaler Anders Adelhorst, kommunikationsdirektør i Microsoft Danmark.



Grotesk, at man skal spille så mange skattekroner på grund af et system, hvor hverken køber, sælger eller tredjepart kan gennemskue, hvordan reglerne er skruet sammen.

Ole Jacobsen, Frederikssund Kommune



IT chef, se her...

Kør proces med GPS



Westergaard Service Navigator

Et service management værktøj, som styrer processerne

- Gør som JP/Politiken med flere
- Skift til færdige, operationelle processer og spring procesprojektet over
- Skift fra værktøjsstøtte til værktøjsstyring. Så rykker processerne for alvor!
- Vælg mellem din egen løsning eller en cloud-løsning

Vi har nu implementeret Westergaard CSMS Service Navigator. Målet er at skabe større kvalitet og effektivitet i opgavehåndteringen. Med Service Navigator skyder vi genvej med færdige processer, og med en Service Management løsning, der viser vejen igennem processerne.

Per Palmkvist Knudsen
IT-direktør, JP/Politikens Hus

Westergaard Service Navigator er nu!
Ingen ventetid fra beslutning til processtyret IT

For mere information:

Steen Sverker Nilsson
på +45 25 56 12 36

Ole Westergaard
på +45 20 93 75 55

Westergaard CSM A/S
Tel. +45 45 88 44 23
info@w-csm.com

service-navigator.com

Powered by:

IBM Tivoli
IT Service Management



Business
Partner



Digitale fodspor i det offentlige landskab

Fuldt tryk på digitaliseringen

Med de forestående investeringer på folkeskoleområdet, hvor der investeres op mod 1,5 mia. kr. for at bringe folkeskolen ind i den digitale fremtid, kan det undre, at børn- og ungeområdet ikke har en højere prioritet i kommunerne. Sådan hedder det i den nyeste IT i Praksis 2012 fra Rambøll. Fire ud af 10 kommuner har endnu ikke en sammenhængende strategi for folkeskoleområdet. Så selv om der bruges mange penge på digitalisering i Folkeskolen er der, ifølge Kit@ bestyrelsesmedlem Michael Voel Jensen, også en stor risiko for fejlinvesteringer. Den risiko er vel alt andet lige størst i de kommuner, hvor der ikke er en strategi.

Temaet handler om de digitale fodspor. Dem er der heldigvis masser af i det offentlige - læs nyt fra Digitaliseringsmessen¹² og om en bølgeplan lige rundt om hjørnet med digitalisering af fem nye serviceområder. En af Danmarks mægtigste it-mænd, direktør Lars Frelle Petersen, Digitaliseringsstyrelsen, mener, at udfordringen for den offentlige sektor til den digitale omstilling er "helt enorm". Han siger: "det lokale ejerskab i kommunerne er vigtigt, ellers lykkes omstillingen ikke".

Læs mere side 22-31

Den offentlige revolution er begyndt

"Den offentlige sektor står foran en markant omstilling, og den nuværende arbejdsdeling mellem stat, regioner og kommuner udfordres. Det er en revolution Digitaliseringsstyrelsen står i spidsen for at gennemføre". Direktør Lars Frelle-Petersen er spinkel, venlig men bestemt og ikke uden humor, og da han i år fik It-prisen af den danske it-branche, blev han betegnet som "digital strateg i verdensklasse".

Fra den 1. december 2012 sættes de første initiativer i gang med obligatorisk selvbetjening, som Folketinget vedtog før sommerferien. Det er i dag omtalt i kommunerne som første fase i Bølgeplanen.

Lars Frelle-Petersen har i adskillige år været hjernen bag de offentlige digitaliseringsstrategier, der har været med til at gøre Danmark til et digitalt foregangsland, som blandt andet offentlige delegationer fra Japan netop har besøgt for tredje gang for at drage nytte af de danske erfaringer.

"Vi har talt om offentlig omstilling i årevis, men det har ikke flyttet sig en meter, og kun mellem 20 - 40 procent af borgerne betjener sig i dag digitalt," siger Lars Frelle-Petersen.

De danske udfordringer er store, og gennemførelsen af den fælles offentlige digitaliseringsstrategi kommer ikke til at foregå uden sværdslag.

Lars Frelle-Petersen gør klart, at it ikke er den største hindring for omstillingen: "Udfordringen er ikke så meget it, men snarere træge organisationsomstillinger, hvor der er brug for effektiv ledelse og et opgør med vaner, velerhvervede rettigheder og overenskomsterne, når vi introducerer stadig mere it og automatiserer arbejdsgange. Det er alt lige fra lærernes forberedelsestid, når vi introducerer flere digitale læremidler, til aftalerne med de praktiserende læger, når vi introducerer flere telemedicinske løsninger. De offentligt ansatte kommer også til at spille en væsentlig rolle i udbredelsen af teknologierne, og det bliver en stor ledelsesmæssig opgave. Omstillingen til mere fleksible arbejdsformer og samspil med nye teknologier er en stor udfordring, men der er ingen vej uden om."

Svækket konkurrenceevne

Lars Frelle-Petersen fremhæver, at Danmarks konkurrenceevne er svækket, og produktiviteten er vokset for lidt. Den demografiske medvind er vendt til modvind, og den offentlige økonomi er stram. Det kræver gennemgribende reformer at sikre balance i 2020 og give plads til målrettede investeringer i velfærd. Digitalisering er en væsentlig bidragsyder til moderniseringen af den offentlige sektor, og samlet skal modernisering frigive 5 mia. kr. i 2020.

"Vi er ikke på vej ud af krisen, og øgede offentlige underskud kræver en budgetdisciplin, som vi ikke er vant til i den offentlige sektor. Det er en supertanker i overdimension, der skal vendes," pointerer Lars Frelle-Petersen."

Han vurderer, at flere af de it-mæssige forudsætninger er til stede for den store omstilling. Ifølge Danmarks Statistik har 87 procent af danskerne computer og internet hjemme, og 90.000 flere ældre var på nettet i 2011 end i 2010. Men også stemningen er vendt. Ifølge Rambølls seneste analyse, "IT i praksis 2012" er der nu flertal for digitale løsninger mellem borgere og det offentlige.

Enorm omstilling

Det er en enorm omstilling den offentlige sektor står over for.

"Transformationen til digital forvaltning af den offentlige sektor er enorm. Det er digitalisering af undervisningen i vores folkeskole, ældreomsorg, telemedicinsk behandling af kronikere og lignende der for alvor vil sætte dagsordenen de kommende år. Det er helt sikkert en god business case, men det forudsætter en enorm omstilling, også teknologisk. Det bliver en af de vigtigste digitale dagsordner i de kommende år," siger Lars Frelle-Petersen.

Han påpeger, at Digitaliseringsstyrelsen får en vigtig rolle i at sikre omstillingen.

"Vi er først lige begyndt, og regeringens digitaliseringsreform af velfærdsområderne, der skal være klar næste sommer, bringer os et stort skridt videre. Vi er optimister, og det er politikerne også, siger Lars Frelle-Petersen.

Mange sten på vejen

Men han erkender, at der er mange sten på vejen. Op mod 70 procent af de offent-

lige it-projekter går ikke efter planen. Men på det område er der sat en stor metodemæssig indsats i gang. Der er dog også mange gode eksempler som Digital tinglysning, der er blevet en succes, og Nem ID, hvor der er gennemført mere end 800 millioner sikre transaktioner. Det ser man ikke magen til andre steder i verden.

"Det handler om at få mest ud af it-pengene. Skal der prioriteres midler til digitale løsninger, skal vi kunne dokumentere gode business cases og at pengene rent faktisk kommer hjem igen. Men vi i Finansministeriet er overbeviste om, at it bliver dynamoen i omstillingen af den offentlige sektor, siger Lars Frelle-Petersen.

Mere brugervenlighed skal sætte gang i en positiv spiral, der understøtter øget brug og afkast på investeringer i selvbetjeningsløsninger, fordi brugervenlige løsninger minimerer risikoen for, at det hele ender på gulvet.

"Vi skal flytte velfærdsbegrebet, og borgerne skal i højere grad betjene sig selv, hvor det giver mening. Vi har nu fået det lovgivningsmæssige redskab på plads, der er godkendt af et meget bredt flertal i Folketinget."

Pisken er klar

Pisken bliver svunget fra december 2012 med eksempelvis pligtig digital opskrivning til børnehaver og i 2013 kommer 30-40 nye områder til. For erhvervslivet betyder det at mellem 200.000 og 300.000 virksomheder skal være på e-boks mod de nuværende 8.000. Det vil betyde massive besparelser i den offentlige sektor, der kan prioriteres til andre formål.

"Det er en udfordring, at vi i den offentlige sektor ikke fungerer som en koncern ligesom de private virksomheder. Der er mange gode grunde til, at den offentlige sektor er opdelt på kryds og tværs med kommunalt selvstyre og mange selvstændige institutioner, men det er klart en udfordring, når vi alle skal trække i den samme retning og få borgerne flyttet over til de digitale kanaler," siger Lars Frelle-Petersen.

Han lægger vægt på, at der skal en enorm kommunikationsindsats til: "Lokalt ejerskab er vigtigt ellers lykkes vi ikke".

Lars Frelle-Petersen gør opmærksom på, at der er meget at gøre på systemsiden i både stat, regioner og kommuner. Når kun 10 til 20 procent har betjent sig selv, har man vurderet, at det ikke kunne betale sig at forbedre de eksisterende løsninger.

"Vi har agiteret i 10 år, men kommunerne har generelt ikke rykket sig voldsomt. Men nu kommer lovgivningen og gør det nødvendigt at gennemføre de nødvendige omstillinger og få gevinsterne hentet hjem. Det bliver en kæmpe omstilling vi skal samarbejde om i den offentlige sektor", konkluderer Lars Frelle-Petersen.



” Lokalt ejerskab er vigtigt ellers lykkes vi ikke.

E-mail- & websikkerhed i skyen

Sec4it og Stay Secure er jeres fremtidige partnere indenfor web- og spam-filtrering. Vores selskaber er repræsenteret i både Danmark og Sverige, hvor vi betjener mere end 2.500 kunder i Skandinavien. Blandt vores kunder er børsnoterede selskaber, banker, store myndigheder, regeringspartier samt skoler, universiteter, kommuner og regioner. Vores produktportefølje er bygget op som SaaS (Security as a Service) placeret i Danmark og er i overensstemmelse med dansk lovgivning.

Prisgaranti

Uanset hvilken web- eller spam-filtreringsløsning I bruger i dag, giver vi en prisgaranti, der sikrer jer en besparelse på mindst 25 % i forhold til jeres nuværende løsning. Samtidig med at vi kompenserer jer for den resterende tid, I har hos nuværende leverandør.



www.sec4it.dk | 70229969 | info@sec4it.dk



Digitale fodspor i det offentlige Danmark

Digitaliseringen har ramt det offentlige Danmark, og dette har medført en lang række ændringer i den måde, det offentlige Danmark kommer i berøring med borgernes personlige oplysninger på.

Digitaliseringen giver store muligheder for bedre service over for borgerne i form af bedre og mere sikker sagsbehandling, større tilgængelighed og nye tilbud og ydelser. Samtidig giver digitalisering myndighederne mulighed for at effektivisere og rationalisere.

Det er blandt andet en del af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2011-2015, at ansøgninger, breve og al anden skriftlig kommunikation med det offentlige frem mod 2015 kommer til at foregå digitalt for både borgere og virksomheder, selvom det dog fortsat skal være muligt for dem, som har behov for det, at kunne ringe til eller møde op hos myndigheden.

Yderligere er der fokus på, at digitale løsninger kan levere en mere moderne og effektiv service, da det er tanken, at et fortsat fokus på central koordinering skal sikre, at danskerne oplever, at alle offentlige myndigheder arbejder effektivt digitalt sammen – herunder bruger fælles løsninger, undgår dobbeltarbejde og genbruger de relevante data.

Alle kan vist være enige i, at disse fordele er værd at opnå.

Digitaliseringen åbner flere døre

Men digitalisering indebærer også – for at opnå disse fordele – at oplysninger vil blive tilgængelige for flere medarbejdere inden for myndigheden, at forskellige myndigheder får adgang til oplysninger, at oplysninger bliver tilgængelige via forskellige digitale løsninger, og at oplysninger i stor stil skal overføres via internettet.

Og da der er tale om personoplysninger, rejser det en lang række persondataretlige problemstillinger i forhold til det offentliges håndtering af borgernes persondata, for den øgede tilgængelighed og overførsel og samling af oplys-

ninger øger også muligheden for fejl og misbrug.

Et eksempel på denne problemstilling er borgernes digitale patientjournaler, som rummer oplysninger fra forskellige myndigheder og private læger m.v., og som kan tilgås af en bred vifte af sundhedspersoner. De fleste borgere forventer, når de møder hos en læge eller et hospital, at de nødvendige oplysninger om tidligere undersøgelser og sygdomsforløb er tilgængelige. Men de samme borgere vil under ingen omstændigheder acceptere, at oplysningerne ved en fejl bliver tilgængelige for andre end dem, der er autoriseret til det.

Det er kun naturligt, at borgerne forventer, at følsomme personoplysninger behandles med den fornødne sikkerhed, men samtidig øges risikoen for fejl og misbrug, når flere personer får adgang til oplysninger, når de samme oplysninger bliver gjort tilgængelige for flere forskellige systemer, og når oplysninger overføres over internettet – og måske endda bliver opbevaret i andre lande for at effektivisere og opnå besparelser.

Derfor skal nye muligheder, der kan medvirke til bedre velfærdsydelser og effektiviseringer, sammenholdes med interessen i, at borgernes persondata håndteres bedst og sikrest muligt og ikke anvendes til andet end det, der er forudsat og aftalt.

Det er således af afgørende betydning for offentlige myndigheder at få afklaret, hvor grænserne går for behandlingen af borgernes data i forbindelse med indførelse af nye tiltag, der skal realisere den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Det må derfor anbefales, at håndteringen af persondata sættes i fokus i forbindelse med sådan implementering af nye digitale tiltag og i forhold til den del af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, der fordrer fælles løsninger og genbrug af relevante data, er der behov for grundige analyser af de gældende persondataretlige regler.

” Håndteringen af persondata skal sættes i fokus....

Danske IT-Advokater er en brancheorganisation for certificerede IT-advokater i Danmark, der i væsentligt omfang beskæftiger sig med it og telecom. Kit-Magasinet og Danske IT-advokater samarbejder redaktionelt om faglige relevante emner.

Vil du være Master i it?

It-videreuddannelse for dig, der arbejder som

- **It-leder**
- **Softwareudvikler**
- **It-chef**
- **It-konsulent**
- **Projektleder**

**FORHØR DIG
OM DINE
MULIGHEDER
FOR
OPTAGELSE!**

**It-videreuddannelser
på Aalborg Universitet
- kompetencer, der styrker
dig og din virksomhed**

Master i it er en fleksibel, modulbaseret deltids-uddannelse for højtuddannede it-medarbejdere.

Læs mere på
www.master-it-vest.dk
eller kontakt
mit@learning.aau.dk
for mere information.

Du kan også ringe til os på
tlf. 9940 3064.

IT-ORGANISATIONEN

Mastermodul af ½ års varighed for it-ledere, it-chefer, it-konsulenter m.fl. Du opnår viden om, hvordan en it-organisation designs og ledes professionelt. Du får redskaber til ledelse i forbindelse med samarbejdsrelationer, som it-organisationen indgår i - internt og eksternt. Du får endvidere redskaber til ledelse af it-drift og -udvikling. Seminarer på conferencecenter i Aalborg.



INDLEJRET SANDTIDSSOFTWARE

Mastermodul over 10 måneder for den erfarne softwareudvikler. Du opnår et bredt fundament inden for sandtidssystemer (real-time systems), så du bliver i stand til at planlægge, designe og implementere software til indlejrede applikationer, hvor pålidelighed og korrekt håndtering af sandtidsaspekter er essentielt. Du får kendskab til metoder og teknikker til interaktion mellem computeren og dens fysiske omgivelser samt dyb forståelse for distribuerede systemers fundamentale egenskaber og opbygning. Seminarer i Aarhus.



**Undervisning i form af seminarer, selvstudium
samt kommunikation over nettet.**

Studiestart: 1. februar 2013

Ansøgningsfrist: 1. december 2012

www.master-it-vest.dk

it-vest

samarbejdende universiteter


AALBORG UNIVERSITET



Digitale fodspor i det offentlige landskab



Den Digitale Folkeskole - fra kridt til bit

Et af de store forretningsområder i kommunerne, der er på vej til at blive virtuelt, er Folkeskolen. På sigt er det ikke nødvendigt, at lærer og elever altid skal samles fysisk i et klasse-lokale foran en tavle eller et SmartBoard. Både lærere og elever kan deltage fra forskellige steder. Det sætter et helt nyt perspektiv for undervisningen i fremtiden.

Fra kridt til bit.

At lærere og elever kan deltage i undervisning uden at opholde sig i det samme fysiske rum muliggør, at bogligt svage, henholdsvis de stærke kan samles i hver deres virtuelle klasser. Det er et helt nyt perspektiv for undervisningen i Folkeskolen. Den daglige træning af eleverne kan computeren tage sig af. Lærerne kan få digital støtte til både forberedelse, opgaveretning samt administrative opgaver så som registrering af tilstedeværelse og karakterer. De digitale fodspor i Folkeskolen bliver nu synlige i disse år.

Der er dog et stykke vej til de sammenhængende it-løsninger på området.

Ifølge IT i Praksis 2012 fra Rambøll har seks ud af 10 kommuner en strategi for digitalisering af Folkeskolen. Det betyder omvendt, at fire ud af 10 mangler en strategi.

Fra landsbyskole til virtuel klasse

I Danmark var folkeskolerne tidligere spredt ud over hele landet med en landsbyskole i gåafstand fra hjemmet. Igennem mange år

har der været en vandring fra landet til byerne. Og i de seneste år har der været en yderligere koncentration af skoler omkring de største byer. Rigtig mange mindre skoler er nedlagt og erstattet af stadig større enheder. Blandt andet for at gøre administrationen mere effektiv og at udnytte de knappe lærerressourcer bedre. Rammerne omkring undervisning er dog fortsat det fysiske møde mellem lærer og elever på en nærtliggende skole.

It i danske skoler var i 1980'erne baseret på Piccoline, som var leveret af RegneCentralen. Selv om Piccoline var teknologisk førende blev den hurtigt fortrængt af IBM PC og senere også af Apples Computere. Desuden var der ikke mange undervisningsprogrammer i de traditionelle fag. Eleverne lærte dog noget basalt om it. Der var endda nogle, som dengang mente, at it burde være et selvstændigt fag.

I de senere år har der været flere satsninger på it til folkeskolerne. Der er købt bærbare pc'er til de mindre klasser, opsat trådløse netværk og SmartBoards. På det seneste har nogle skoler valgt at anskaffe iPads i lange baner.

70-80 mia. kr. om året

Der bruges årligt 70-80 mia. kr. på folkeskolen. Det offentlige investerer i disse år i alt 1,5 mia. kr. til øget digitalisering af skoleområdet. Mange skoler er i gang med at udbygge it-infrastrukturen med



trådløse netværk og hardware. Men hvad skal pengene ellers bruges til? Der er en stor risiko for fejlinvesteringer!

Fra centralt hold vil man ikke anskaffe it-udstyr til samtlige elever. Dels er der ikke penge hertil. Dels ønsker man ikke at lægge sig fast på én bestemt teknologisk platform af hensyn til den frie konkurrence. Undervisningsministeriet, og KL har derfor besluttet, at eleverne fra 2014 selv skal medbringe it-udstyr, som kan være en bærbar PC, iPad, tablet, Mac eller en mobil enhed. Ikke alle forældre finder, at det er et rimeligt krav. Dem som ikke har råd, kan få stillet udstyr til rådighed.

I dag er der en lang række forhold, der skal være i orden for at kunne have en velfungerende digital folkeskole.

■ **it-infrastrukturen skal være velfungerende**

En del skoler har tekniske udfordringer i den daglige brug af it-infrastrukturen, herunder trådløst netværk, SmartBoard, printere samt adgang til fælles programmer. Infrastrukturen skal være velfungerende, ikke mindst i forbindelse med digitale eksamener.

■ **Bedre sammenhæng mellem administrativt og pædagogisk netværk**

Det administrative net har en række programmer så som KMD Elev, Tabulex, Tandlægesystemer og Børnejournal. Det pædagogiske net har som regel UNI-C's Skoleintra og SkoleKom. Dertil kommer nogle få undervisningsprogrammer. I stigende omfang er der behov for sammenhængende it-løsninger, for at sikre genbrug af data. Kun seks ud af 10 kommuner har en strategi for digitalisering af folkeskolen, viser IT i Praksis 2012 fra Rambøll.

■ **Der skal skabes et marked for digitale undervisningsprogrammer**

De traditionelle lærebøger er stadig dominerende på markedet. UNI-C har skannet markedet og fundet frem til cirka 200 program-



mer, som er anvendelige til undervisningsformål. I Danmark er der cirka 500.000 elever og cirka 60.000 lærere. På landsplan vil der således være tilstrækkeligt købekraft til at skabe et nyt marked. For at skabe et nyt marked skal udfordringer med copyright løses. Desuden skal der også udformes nye regler for udbetaling af bibliotekspenge til forfattere af digitale værker.

■ **Der skal udvikles løsninger til forskellige teknologiske platforme**

UNI-C kræver, at et undervisningsforløb skal være interaktivt. Det er således ikke nok, at udgive en e-bog (f.eks. som PDF-fil). Det skal også være muligt at vælge mindre dele, et kapitel eller nogle opgaver, til et undervisningsforløb. Apple kan levere en række primært engelske apps, som er velegnede til undervisningsformål. En udfordring er at disse apps ikke nødvendigvis findes til pc'er, kun til Apples produkter. Det omvendte gælder også, at der findes undervisningsprogrammer til pc'er, der ikke kan bruges på Apples produkter.

■ **Skolelærer skal have nye former for overenskomster**

Undervisning ved megen brug af digitale hjælpemidler vil ændre lærernes arbejdsform i høj grad. Dette vil medføre ændringer i arbejdsindhold og form. Og vil medføre behov for ændringer i overenskomster.

Digitaliseringen er så småt er også ved at komme i gang i børnehaverne. Første trin er de administrative løsninger. Dernæst komme/gå registreringer, digitale læreplaner, undervisningsprogrammer og spil med indlæring, m.m. I fremtiden vil der være fokus på sammenhængende IT-løsninger fra daginstitutioner, folkeskoler, gymnasier og til universiteter. En elev skal kunne medbringe sit lærematerialer hele livet – fra sted til sted.

Imidlertid har kun godt seks ud af ti kommuner deres digitaliseringsstrategi fuldt ud integreret i skolevæsenets og skolernes udviklingsstrategi. Trods mange års indsats på nationalt plan er der stadig mindst 40 pct. af kommunerne, som ikke udnytter folkeskolernes potentialer som digitale frontløbere på måder, der kendes fra regioner, som Danmark samarbejder og konkurrerer med og ofte sammenligner sig med.



Digitale fodspor i det offentlige landskab



Når kommunerne i mål med digital skoleindskrivning?

Omkring hver fjerde kommune mangler endnu at købe en it-løsning til digital skoleindskrivning. I alt 23 kommuner har i skrivende stund endnu ikke købt en løsning på området. Da deadline er den 1. december 2012, er det gode spørgsmål, om kommunerne når i mål med digital skoleindskrivning?

En af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, der går i luften fra 1. december 2012, er digital skoleindskrivning. Kit-Magasinet har henvendt sig til KMD og Tabulex, der begge har it-løsninger for elevadministration, og som tilsammen dækker landets 98 kommuner på dette område.

Tabulex har 65 kommuner, mens KMD har 33 kommuner inden for administration af området.

Begge leverandører sælger digital skoleindskrivning som et ekstra selvstændigt modul, som hænger sammen med it-løsningen for elevadministration. Så indskrivningen kommer til at hænge sammen med den øvrige administration.

Adm. dir. Stig Koorgaard, Tabulex, vurderer, at 55 kommuner ud af de 65 kommuner, der bruger Tabulex systemet til elevadministration, har anskaffet det ekstra modul til digital skoleindskrivning. Så der mangler endnu 10 kommuner blandt de eksisterende kunder.

KMD oplyser, at der er 33 kommuner, der benytter KMD Elev. Ud af disse bruger 19 kommuner modulet KMD skoleindskrivning. Dertil kommer at Københavns Kommune har besluttet at udvikle egen løsning, der knytter sig tæt til KMD-Elevsystemet. Denne løsning har integration til KMD Elev via web-services.

Tallene fra de to leverandører viser, at der i lige nu er 23 kommuner, som ikke har indkøbt en løsning til digital skoleindskrivning ni uger før deadline. På dialogmødet kom det dog frem, at selv om deadline er 1. december 2012, er det en af de digitale løsninger, der muligvis godt kan trækkes lidt i ørerne, eftersom det først er til foråret, at forældrene sædvanligvis skriver deres barn op til skolen. At der bliver obligatorisk selvbetjening

på området betyder, at borgerne skal bruge de digitale løsninger på området. Omvendt så skal kommunerne stille brugervenlige og effektive løsninger til rådighed. På dialogmødet fremgik det, at begge løsninger på dette specifikke segment er velfungerende og at konkurrencen på markedet fungerer.

I alt 23 kommuner har i skrivende stund endnu ikke købt en løsning på området.

325 til bølgemøder

325 beslutningstagere i kommunerne har deltaget i de fire regionale bølgemøder om obligatorisk digital selvbetjening. Det er KL, Kombit, Borgerservice Danmark og Kit@, der i fællesskab har gennemført møder om bølgeplanen, som officielt skydes i gang den 1. december 2012. Møderne blev afholdt i Vejen, Glostrup, Køge og Hamme, og der har været en overvældende interesse fra kommunernes side.

Det er loven om obligatorisk selvbetjening, der omfatter i alt 18 serviceområder, som skal digitaliseres i de kommende to år. Første bølge med obligatorisk digital selvbetjening starter som nævnt 1. december 2012 og omfatter anmeldelse af flytning, plads i dagtilbud og indskrivning i folkeskole og skolefritidsordning samt ansøgning om sygesikringskort. Det betyder omvendt, at kommunerne skal være klar til at kunne levere de digitale serviceydelser. De regionale bølgemøder handlede om, hvad kommunerne skal gøre, og spørgelysten fra deltagerne var pæn på møderne.

Den anden lovvedtagelse handler om digital post. Heraf fremgik det, at der er et potentiale på 650 mio. kr. i besparelser pr. år fra 2015. En af målsætningerne er, at al brevpost til og fra kommunerne er afskaffet fra 2015.





Selvbetjeningsportalen i Service Manager 2012 er så god, at vi fremover kommer til at bruge den som omdrejningspunkt for vores selvbetjening. Dermed får vi kun én serviceportal, som kan håndtere alle forespørgsler vedrørende service.

Henrik Willumsen.

It-driften er en forudsætning for digital selvbetjening



Silkeborg Kommune er den første kommune i landet, der tager den nye version af Microsofts Service Manager 2012 i brug. It-chef Henrik Willumsen siger, at en af de klare fordele ved den nye version af Service Manager er den nye selvbetjeningsportal.

Silkeborg Kommunes it-afdeling har gennem de seneste to år arbejdet på at beskrive og digitalisere arbejdsgangene, så de kan sikre en bedre og mere stabil it-drift. Kommunen tager som den første i landet Microsofts nye Service Manager i brug som Service Desk og bruger selvbetjeningsfaciliteterne til en intern selvbetjeningsportal.

"Selvbetjeningsportalen i Service Manager 2012 er så god, at vi fremover kommer til at bruge den som omdrejningspunkt for vores selvbetjening. Dermed får vi kun én serviceportal, som kan håndtere alle forespørgsler vedrørende service," siger Henrik Willumsen.

Kommunen har siden 2010 arbejdet sammen med Westergaard CSM, der som ekstern rådgiver har beskrevet arbejdsgangene i it-afdelingen for at kunne digitalisere forretningsprocesserne. Ved at digitalisere arbejdsprocesserne i it-afdelingen bliver det "nemmere" at levere digitale servicedydelser, når forvaltningerne skal levere digital selvbetjening

til borgere og virksomheder. Stabil it-drift er en forudsætning for selvbetjening, og det første skridt har været at digitalisere arbejdsgangene i it-afdelingen.

I forlængelse af et større ITIL/system management projekt, udskiftede Silkeborg Kommune CA Unicenter med Microsoft Service Manager til opbygning af kommunens Service Desk. Her undersøgte it-afdelingen mulighederne for at digitalisere arbejdsgangene ud mod brugerne for at øge produktiviteten i forbindelse med fejlhåndtering. Service Desk modtager omkring 1000 opkald om måneden, og jo flere af disse henvendelser, der prioriteres rigtigt fra start eller håndteres "på stedet" eller løses gennem brugernes selvbetjening, desto bedre sikres it-driften.

"Velbeskrevne it-processer er afgørende i det fremadrettede arbejde med digitalisering. Og selvom best practice og ITIL for længst har været oppe i alle landets kommuner, kan det på ingen måde betragtes som et afsluttet kapitel. Det er en rejse. Processerne bør udvikles løbende, fordi kommuner til enhver tid skal have it-driften og it-processerne på dagsordenen, hvis de mener noget seriøst med digitalisering," siger Henrik Willumsen.



Reducer svartiden på dit website - få tilfredse brugere!

Borgerservice og selvbetjening betyder øget trafik på samtlige kommunernes websites, men det betyder også utålmodige og utilfredse borgere. Med Varnish Cache, som er Open Source, får du ofte mere end 90% offload på din nuværende webserver og betydelig reduceret svartid, som har direkte indvirkning på borgernes websiteoplevelse.

Vil du også have en ubegrænset skalerbar website, uden at betale licensafgift?

tlf 77 99 32 12

sales.dk@redpill-linpro.com

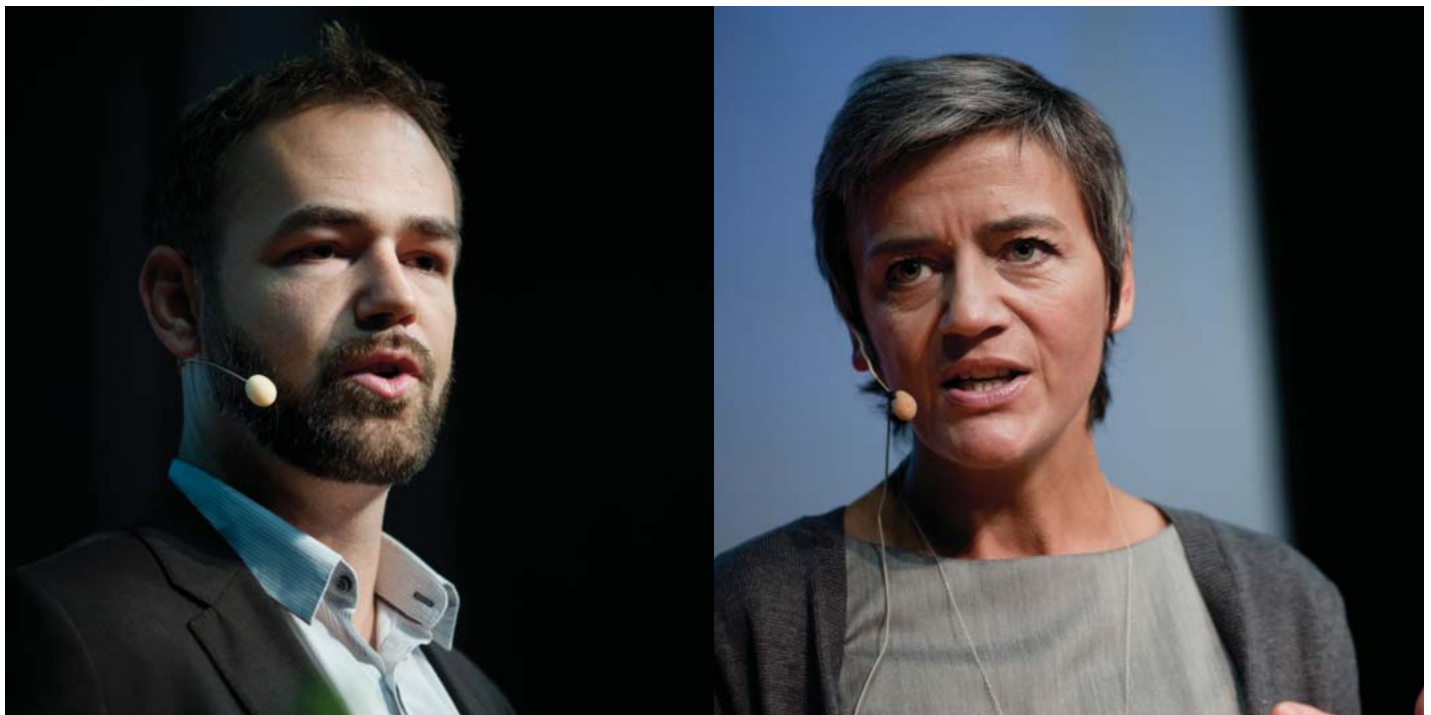
redpill-linpro.dk

PRODUCTS • CONSULTING • APPLICATION MANAGEMENT • IT OPERATIONS • TRAINING • SUPPORT

Ny rekord – igen igen

Digitaliseringsmessen12 satte rekord i år – igen, igen. Fristes man til at sige. Siden starten i 2009, da 800 kommunale beslutningstagere deltog i Digitaliseringsmessen09 til over 1700 i år. Mere end en fordobling. Og antallet af leverandører nåede i år op på 86 – også en markant stigning i forhold til tidligere.





"Vigtigt at ramme bolden rigtigt"

"Vi befinder os på en brændende platform. Derfor er det vigtigt at ramme bolden rigtigt." Sådan åbnede borgmester Jacob Bundsgaard, (S) Aarhus Kommune og formand for KL's Arbejdsmarkeds- og Erhvervsudvalg Digitaliseringsmessen 12.

"Vi står over for den værste økonomiske krise i min tid, vi har udsigt til ændret befolkningssammensætning og stigende krav til kommunernes leverancer. Derfor er vi tvunget til at ramme bolden rigtigt, og digital selvbetjening er et redskab til at løse opgaverne mere effektivt," siger Jacob Bundsgaard.

Økonomi- og Indenrigsminister Margrethe Vestager (RV) lå fuldstændig på linje med Jacob Bundsgaard, og henviste til Økonomiaftalen 2013 mellem regeringen og KL, hvor digital

selvbetjeningsområder er gjort obligatoriske gennem lovgivning.

Hun fortalte desuden, at regeringen i 2013 barsler med en ny digitaliseringsreform.

"Digital selvbetjening er et redskab vi er nødt til at bruge for at løse de fælles opgaver mest effektivt. Der er økonomiske problemer i kommunerne, og alene det, at der fra 2015 kan spares 700 mio. kr. om året ved at stoppe forsendelse og modtagelse af breve, er så mange penge, at den mulighed skal følges," siger Margrethe Vestager.

40 nye digitaliseringsområder i 2013

Den nyudnævnte direktør Lars Frelle-Petersen, Digitaliseringsstyrelsen, kom med noget af en opsang til kommunerne. Der kommer 40 nye digitaliseringsområder i 2013

"Kommunerne har sovet i timen. Det er skidt og ikke tilfredsstillende. Derfor har vi brugt lovgivningen, så kommunerne kan mærke det brænder. Fordi borgerne er klar til selvbetjening, og nu skal kommunerne vise, at de kan levere brugervenlige og effektive selvbetjeningsløsninger. Der vil komme 40

nye selvbetjeningsområder i 2013 – både statslige og kommunale ydelser," siger direktør Lars Frelle-Petersen, Digitaliseringsstyrelsen. (læs interview på side 22)

En optælling viser, at der er op til 2000 forskellige kommunale selvbetjeningsløsninger, og at de fleste af dem, ifølge Lars Frelle-Petersen, med et pænt ord befandt sig på det "jævne". Opgaven er, at få dem flyttet over på i alt 70 fælles selvbetjeningsløsninger.



FLERE IT-HESTEKRÆFTER TIL HILLERØD...

Hillerød Kommune driver en kritisk IT-plattform både for kommunens knapt 400 administrative medarbejdere på rådhuset, men også for de cirka 3.500 øvrige medarbejdere i kommunens decentrale institutioner.

Kommunen gennemførte en analyse, som tilvejebragte grundlaget for at vælge den mest optimale platform til at varetage data håndtering i de næste 5 år. Denne pegede i retning af en EMC løsning indkøbt via den offentlige indkøbsaftale fra Moderniseringsstyrelsen.

“Vi er ikke blevet skuffet over at have truffet dette valgt, det har været en rigtig god oplevelse at få denne platform inden for dørene, og vi kan allerede nu begynde at se den positive betydning af de nye teknologier EMC VNX 5300 har givet os”, udtaler Claus Jensen, Souschef i Digitalisering og IKT.

Credocom har specialiseret sig indenfor Storage & Backup og er i forbindelse med Moderniseringsstyrelsen nye server- og storageaftale, blevet udvalgt som leverandør.

Læs mere om casen på vores hjemmeside.

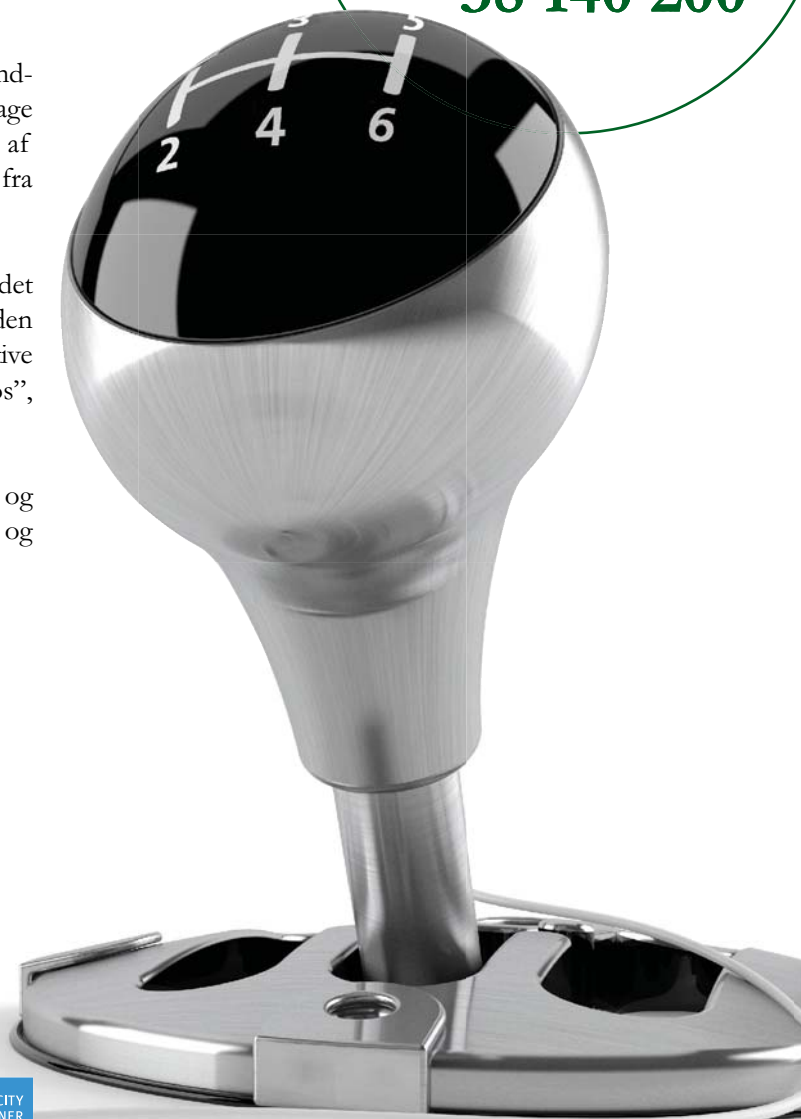
EMC
VNX 5300



CREDOCOM



Vil du vide mere om
Moderniseringsstyrelsens
nye aftaler, så kontakt en
af vores eksperter på
38 140 200



Credocom designer og implementerer rentable IT-løsninger. Vores løsninger tager udgangspunkt i en simpel projektmodel med 4 grundlæggende faser: analyse, design, implementering og optimering. Alle løsninger er individuelle og uafhængige af leverandører, men baseret på standard produkter fra førende internationale producenter.

Credocom A/S
Bagsværdvej 90
DK-2800 Kgs. Lyngby
T: +45 38 140 200
www.credocom.dk