

# KOMMUNERNE IT MAGASIN

Nummer 6 / 2012 / ISSN 1399-7947

**Kit**  
Magasinet

[www.kitmagasinet.dk](http://www.kitmagasinet.dk)

**Velfærdsteknologi  
plages af  
børnesygdomme**

**Teleanalytiker:  
Kommunerne skal  
rotte sig sammen  
om infrastrukturen**

 **Kit@-TEMA**

## **Stærk governance under udvikling**

# EMC<sup>2</sup>

# STORAGE I AL



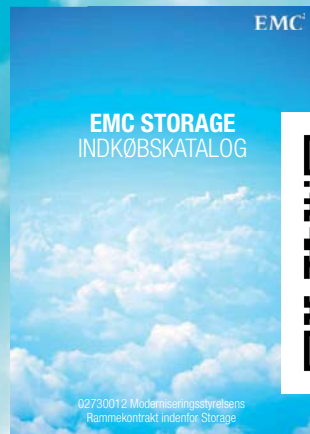
## Staten vælger EMC som leverandør på rammeaftale for storage

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:

ATEA

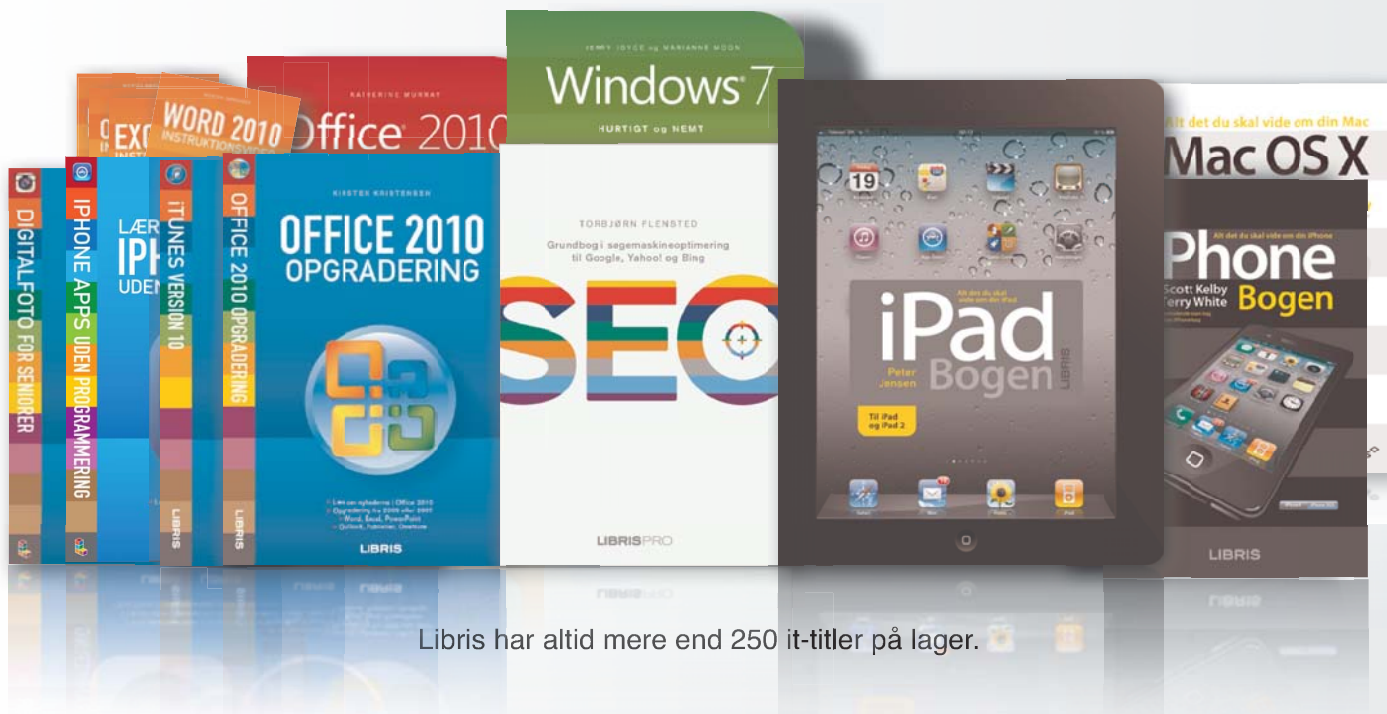
COMM2IG  
solution · supply · support

CREDOCOM

NETDESIGN

SYSKON  
solutions

# FÅ MERE UD AF DIT Kit@ MEDLEMSKAB



Libris har altid mere end 250 it-titler på lager.

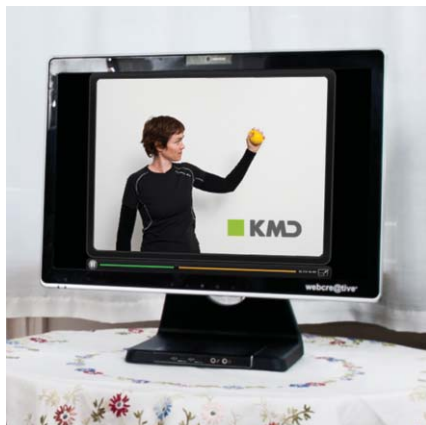
## **Eksklusivt for Kit@ medlemmer**

**Med det nye samarbejde mellem KIT@ og Libris kan du og dine medarbejdere få Danmarks mest populære it-titler på tryk, ebog eller licens til Jeres intranet.**

Ring til Mette Kaa på 3264 1232 eller mail på [mk@libris.dk](mailto:mk@libris.dk) for at høre mere om samarbejdet og hvilke fordele og rabatter du kan få.

8

**Velfærdsprojekt plages af børnesygdomme**



12

**"Kommunerne skal rotte sig sammen"**



16

**Folketinget holder fast i teleforlig**



**Kit@-TEMA**

**SBSYS skaber værdi for brugere og borgere**

20-27

**Governance  
Governance  
og Governance**

**Tværkommuntalt samarbejde kræver stærk it-governance**

**Ny forsyningsvirksomhed for it-drift i tre kommuner**

**Trænger til ny governance mellem kommuner og stat**



**Kit@** **KOMMUNERNES ITMAGASIN**

**Udgiver:** KIT@ - Kommunale It chefer.  
**Formand:** Jørgen Kristensen Rasch, Egedal Kommune.  
 For information om foreningen, medlemskab samt abonnement se [www.itchefer.dk](http://www.itchefer.dk)

**Redaktion:** Flemming Kjærdsdam, telefon 4673 3525, [Flemming@kjaersdam.dk](mailto:Flemming@kjaersdam.dk)

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

**Announcekonsulent:** Louise Andersen, Koncept, telefon 7515 1155, [la@koncept-net.dk](mailto:la@koncept-net.dk)

**Layout:** [www.znildt.dk](http://www.znildt.dk)  
**Tryk:** Jørn Thomsen A/S **Oplag:** 6.300  
[www.kitmagasinet.dk](http://www.kitmagasinet.dk)



# Får dine kollegaer også læst KIT Magasinet?



Uanset om du er en af dem som elsker at læse KIT Magasinet i den trykte udgave eller online på [www.kitmagasinet.dk](http://www.kitmagasinet.dk) - så kig omkring dig på dine kollegaer. Får de også mulighed for at læse magasinet?

Hvis ikke, så brug et par minutter på at sende dem en mail og fortæl dem at de kan tilmelde sig et gratis elektronisk abonnement på [www.kitmagasinet.dk](http://www.kitmagasinet.dk) Eller bare læg bladet på deres bord når du selv er færdig med det.

Tak for din tid og så håber vi du fortsat vil nyde magasinet, gerne suppleret med en kop kaffe og god tid.

Med venlig hilsen

[www.kitmagasinet.dk](http://www.kitmagasinet.dk)



# Digital service skal bygge på robust og bæredygtig infrastruktur

**Hver tredje borger i det netop overståede velfærdsprojekt Online Velfærd, opnår ikke forbindelse med kommunen eller oplever at forbindelsen ikke er god nok. Det får teleanalytiker Torben Rune til at tale for, at 'kommunerne skal rotte sig sammen' og kræve et landsdækkende fibernet.**

Det er en pointe, der ikke er til at komme udenom i et nationalt perspektiv. Hvis det officielle Danmark ønsker, at kommuner og regioner skal digitalisere sine kerneydelser til gavn for borgerne i det ganske land – digital skole, digital omsorg, borgerdialog ved sagsbehandling, genoptræning og digital selvbetjening – så er bæredygtig landsdækkende kommunikationsinfrastruktur både på bredbånd og mobil en forudsætning.

Da jeg talte med en god ven i toget på vej over Fyn faldt forbindelsen ud et par gange. Det er måske ikke i orden, men vi har lært at leve med, at der er "huller" på mobilen, for det er ikke kritisk. Men når kommuner skal udbyde service over for borgere med kroniske sygdomme, hvor det kan handle om liv og død, så må der ikke være "huller" og udfald i kommunikationsinfrastrukturen.

Derfor forekommer det ubegribeligt, at TDC i dette nummer af Kit-magasinet kategorisk afviser kritikken af, at der er flaskehalse i deres infrastruktur, når brugerlevelsen er en anden og man ikke

kan fæste lid til forsyning og kapacitet. Folketingets to største partier - Venstre og Socialdemokraterne - som tilsammen har et parlamentarisk flertal – gør sig ligeledes til talsmænd for, at det ikke er en samfundsmæssig opgave at finansiere et landsdækkende og bæredygtigt fibernet. De ønsker kapaciteten i infrastrukturen sikret på markedsvilkår. Det er en smuk tanke. Men det har jo medført udvikling af en infrastruktur, som hver tredje borger i undersøgelsen, angiver ikke virker på deres præmisser.

#### 4 – 5 mia. kr. i frekvensindtægter

I Teleforliget af 1999 står, at indtægterne fra telefrekvenserne skal bruges på telepolitiske initiativer. Det er helt åbenlyst, at de penge staten har fået ind ved salg af frekvenser ikke er blevet brugt til at udvide bredbåndskapaciteten. Men kigger man på statens indtægter siden 2001, som værende mellem 4 og 5 mia. kr., så er en statslig finansiering af et landsdækkende fibernet ikke helt uden for rækkevidde.

Det ville klæde det officielle Danmark med regeringen og folketinget i spidsen at få tilvejebragt rammerne for en infrastruktur, der vil kunne sikre de meget ambitiøse målsætninger i digitaliseringen af den offentlige sektor, som Kit@ bakker helhjertet op om.

Uden infrastrukturen kan vi ikke levere



varen og uden at levere varen, realiserer kommunerne ikke de milliardgevinster ved digitaliseringen, de selv har sat op. Det gavner ikke borgerens tro på, at virtuelle tjenester fra det offentlige kan stille alle borgere lige uanset geografisk placering, ved at vi deler Danmark op i gode og mindre gode digitale områder, og at vi konsekvent stiller borgere i yderområder dårligere. Det er jo pointen, at de steder, hvor digitaliseringen giver mest slagkraft, er steder, hvor der ikke er bredbånd. Så gevinsten ved digitalisering og borgernes tro på de nye medier fordufter. Nu vi taler om digitalisering, samarbejde og governance, vil jeg opfordre kommunerne til at bryde ud af rammerne og søge nye samarbejdsformer, ikke kun i regi af it og digitalisering. Her er et potentiale, som giver både gevinster og bæredygtighed, hvis det gøres smart og til gavn for opgaveløsningen. Vi skal turde bryde ud af vores egne trygge omgivelser og søge nye samarbejdsformer med gode kræfter i vores lokalsamfund, på tværs af faglige skel, kommunegrænser, regioner og styrelser.

Glædelig jul og godt nytår

”

**Uden infrastrukturen kan vi ikke levere varen og uden at levere varen, realiserer kommunerne ikke de milliardgevinster ved digitaliseringen, de selv har sat op.**





# Velfærdsprojekt plages af børnesygdomme



## Online Velfærd

Aalborg har sammen med Aabenraa, Greve og Kerteminde Kommune i et halvt år afprøvet at yde omsorg for borgere via internettet i et pilotprojekt. Formålet er at nedbringe den tid, omsorgspersonalets i dag bruger på at transportere sig rundt til og besøge borgerne.

I alt 85 udvalgte, ældre borgere fik i eget hjem installeret en touch-skærm med indbygget computer og webkamera, som gjorde det muligt at holde direkte videomøder mellem borgeren og omsorgspersoner. Systemet er meget nemt at betjene.

Systemet blev afprøvet til blandt andet genoptræning for op til fem-seks borgere i hvert sit hjem på én gang og en til ensamtaler mellem hjemmehjælpere/hjemmesygeplejersker og borgere. Det kunne være påmindelser om at tage medicin og forskellige typer rådgivning.

Pilotprojektet fik støtte fra Fonden for Velfærdsteknologi.



**Ambitionerne om at gå online med kommunal omsorg bliver svære at indfri med den nuværende bredbåndsdækning, viser et pilotprojekt. Selv midt i Aalborg kan der være problemer med at få forbindelse, så borgerne kan modtage sygepleje eller genoptræning via computer i eget hjem.**

"Jeg kan ikke høre dig!"

Bedst som træningen er i gang og kvinden med lungesygdommen KOL står hjemme på sit stuegulv og modtager instruktioner af en fysioterapeut online, forsvinder lyden. Andre gange forsvinder eller fryser billedet.



'Børnesygdomme' har skabt mange frustrationer i forbindelse med pilotprojektet Online Velfærd, der er et af de hidtil største forsøg med ny velfærdsteknologi herhjemme. Samtidig har projektet afdækket, at så mange som en tredjedel af de borgere, der kunne have gavn af videomøder over nettet med en omsorgsperson, er helt afskåret fra at få det – alene fordi deres bopæl ikke kan opnå tilstrækkelig netværksforbindelse til at sikre dialogen mellem borger og hjælper.

Dermed rykker den store besparelse, som mange kommuner håber på at opnå ved at flytte en del af omsorgen online, foreløbig uden for rækkevidde.

"Som netværksdækningen er nu, er vi desværre ikke i stand til at præsentere en positiv business-case," fastslår Kirsten Skovrup, der er kontorchef for It-afsnittet under Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune og projektleder på 'Online Velfærd'.

Hun understreger dog samtidig, at projektet har givet mange og positive erfaringer at bygge videre på; borgerne har generelt været glade for initiativet og de deltagende kommuner er fortsat overbeviste om, at online velfærd er en del af fremtiden.

#### 1500 videosessioner

Projektet har kørt i et halvt år i Aalborg, Kerteminde, Greve og Aabenraa Kommune, som har fået støtte af Fonden for Velfærdsteknologi til at udarbejde en løsning i samarbejde med KMD. Den første udgave er nu blevet afprøvet hos 85 frivillige borgere med kroniske sygdomme, behov for genoptræning, eller omsorg fra hjemmepleje eller -hjemmesygepleje. Borgerne har fået installeret en touch-skærm med integreret computer og webkamera, og udstyret er blevet brugt til 1500 videosessioner mellem borgere og fysioterapeuter, hjemmeplejere og hjemmesygeplejersker.

En del steder har det dog vist sig, at netværksforbindelsen ikke slår til:

"Der har nogle steder været problemer med, at billedet fryser og lyden falder ud - det kører lidt op og ned med modtagelsen. Og hos en tredjedel af borgerne er det umuligt at gennemføre møderne på grund af for dårlig netværksforbindelse," siger Kirsten Skovrup.

Overføres erfaringerne til landsplan, betyder det, at den potentielle besparelse svinder betragteligt ind – der er regnet på tallene, men de er endnu ikke offentliggjort.

"Hvis den politiske diskussion ender med, at kommunerne skal betale netværksforbindelser og udstyr til borgerne, kan det i sidste ende blive en udgift i stedet," siger projektlederen.

” Vi kan ikke nå borgerne, der bor i yderområderne, og det er dem, der ville være størst gevinst ved at komme i kontakt med online.

Bente Fournaise

#### Net-huller i storbyen

De fire kommuner, der deltager i projektet, var på forhånd helt opmærksomme på, at der ville være huller i netværksforbindelser nogle steder, men omfanget, kombineret med 'børnesygdomme' i løsningen fra KMD, kom bag på dem:

"Vi har brugt rigtig mange ressourcer på at få det til at køre. Vi vidste på forhånd, at det ville kunne give problemer i landdistrikterne, men det viste sig, at det også kunne være et problem i Aalborg by – hvis modtageboksen hænger i den ene ende af en gade og borgeren bor i den anden, kan det i nogle tilfælde være umuligt at bruge løsningen," siger Kirsten Skovrup.

I den mindste af projektkommunerne, Kerteminde, har problemerne i de bynære områder været mindre, selv om man også her har oplevet svingende billedkvalitet og forsinkelser på lyden, fortæller Bente Fournaise, der er Sundheds- og Plejechef i Kerteminde Kommune. Men det helt store problem har været landområderne:

"Projektet har meget klart vist os, at der virkelig skal ske noget i forhold til netværket, før vi kan frigøre ressourcer ad den vej. Vi kan ikke nå borgerne, der bor i yderområderne, og det er dem, der ville være størst gevinst ved at komme i kontakt med online – fordi de koster mere i tid og transport. Men det er vanskeligt at se, hvordan problemet løses. Der er ikke noget, der tyder på, at regeringen vil ændre på holdningen om, at en markedsbaseret udrulning af nettet er det rigtige. Og det er svært at forestille sig, at udbydere kan have interesse i at grave kabler ned langt ud ad markveje for at nå enkelte abonnenter," konstaterer hun.

#### Justeret løsning

En del af problemet ventes dog løst med den justerede udgave af softwaren bag Online Velfærd, som KMD i øjeblikket arbejder på, fortæller direktør Karen Nielsen. Hvor den første løsning krævede 1,5 Mbit/s af netværket i både up- og download hastighed, er målet at den nye løsning skal kunne klare sig med 0,5 Mbit/s.

- fortsættes på næste side



"Vi arbejder på at forbedre løsningen. Det var vi forberedt på, at vi skulle, når vi arbejder med et pilotprojekt, der afprøver ny teknologi. Men manglende netværksdækning kan vi ikke stille noget op overfor. Det er en politisk diskussion, om det er det offentliges ansvar at være med til at finansiere, at man når ud til hele landet. Vi håber, at udsigten til store besparelser vil betyde, at pengene bliver investeret".

Direktøren fortæller, at KMD har fået henvendelser fra kommuner, der er meget interesseret i at høre om erfaringerne fra pilotprojektet. Potentialet til at få en god forretning ud af det, er til stede vurderer hun:

"Ældreplejen herhjemme står for 34 millioner besøg årligt, og der er 1,8 millioner kronikere, hvoraf en del har brug for besøg i hjemmet. Og så er der jo hele genoptræningsaspektet også. Så vi mener, at der er et kæmpe potentiale i at udskifte nogle af besøgene enten hjemme eller på et plejecenter med videomøder".

### Tro på online velfærd

Trods de tekniske problemer og 'børnesygdommene' har kommunerne i projektet som tidligere nævnt ikke mistet den grundlæggende tro på, at online velfærd er en del af fremtiden. Og de borgere og omsorgsansatte, der frivilligt har deltaget, er også generelt positive, selv om også deres oplevelse har været præget af de tekniske problemer, siger Bente Fournaise:

"Her i Kerteminde blev tilbuddet målrettet borgere med lungesygdommen KOL, som fik mulighed for at træne med en fysioterapeut over nettet. For nogle af de KOL-ramte er alene det at skulle gøre sig klar og komme ud af døren når de bliver hentet til træning, så krævende, at meget af deres energi er brugt, før de når frem. Så for den patientgruppe var der nogle oplagte fordele ved at kunne blive hjemme og træne – for at sikre kvaliteten skulle de dog fortsat møde fysisk til træning hver anden gang".

Det er meningen, at op mod otte borgere

kan træne og få online instruktioner af fysioterapeuten på samme tid i hvert sit hjem, men i løbet af projektperioden nåede man ikke helt op på det antal. Og der opstod en del ufrivillige træningspauser, når der var knas med lyd eller billede midt i en øvelse. Alligevel opnåede en del af borgerne at slippe deres bekymring for teknologien - de havde ingen problemer med at betjene computeren, når forbindelsen fungerede.

### Frivillighed skal drøftes

I de øvrige kommuner afprøvede man især online velfærden inden for genoptræning, mens man i Aalborg primært havde fokus på hjemmepleje og hjemmesygepleje, fortæller Aalborg Kommunes interne projektleder, Marianne Andersen, Ældre- og Handicapforvaltningen:

"Videobesøg har vist sig at være meget velegnede til opfølgende samtaler med en cancerpatient efter en operation, eller en reminder om at tage antabus, insulin eller anden medicin. Faktisk egner det sig til det meste af den kontakt, der ikke kræver, at der skal bruges hænder på borgeren eller i hjemmet. For det er klart, at der er mange fysiske besøg, der ikke kan erstattes af et videobesøg – og mange borgere, der er så syge, at ingen af besøgene hos dem vil kunne udskiftes med videobesøg".

Flertallet af borgerne har været meget glade for videobesøg – en enkelt så glad, at han brød ud i gråd, da det gik op for ham, at det var et midlertidigt tilbud. Til gengæld er der også nogle borgere, der er i målgruppen, som afviser at forholde sig til det digitale, selv om de vurderes at være i stand til at lære at betjene det meget simple apparatur, siger projektleder Kirsten Skovrup:

"Der er ingen tvivl om, at online omsorg bliver en del af fremtiden, men der er forskellige aspekter, der skal afklares. Blandt andet om man kun skal gå frivillighedens vej, eller om man også vil sige til borgere, der er i stand til at bruge det digitale tilbud, at det er dét tilbud, der er. Hvis man

siger nej til det, får man ikke et andet".

### Central vejledning

En anden overvejelse går på, om man skal lade de samme fagpersoner stå for alle digitale møder. I projektperioden lod man den ansatte, som den ældre kender i forvejen, stå for møderne, men det giver logistiske problemer, fortæller Marianne Andersen:

"Når en hjemmehjælper bliver forsinket i forbindelse med et fysisk møde, opleves det ikke så generende, som hvis borgeren sidder klar ved skærmen og venter. Hvis videomøderne blev samlet på færre fagpersoner, ville de kunne udvikle en særlig ekspertise i at holde den slags møder - og samtidig ville det blive lettere at overholde de aftalte tidspunkter. Så det er også noget, der bør overvejes, inden ordningen gøres permanent".

” Hvis modtageboksen hænger i den ene ende af en gade og borgeren bor i den anden, kan det i nogle tilfælde være umuligt at bruge løsningen.

Kirsten Skovrup

### Evalueringsrapport:

## Hver tredje kan ikke bruge løsningen

Med udgangspunkt i projektets erfaringer er der udregnet gevinster ved bred implementering inden for de afprøvede ydelser. Potentialet omregnet til alle landets kommuner svarer til et årligt bruttopotentiale på 60 mio. kr., svarende til cirka 140 årsværk. Fra dette potentiale skal trækkes udgifter til it-løsningen, implementering og drift af konceptet. Det vurderes, at disse omkostninger beløber sig til et sted mellem cirka 101 og 183 mio. kr. pr. år, hvorved der med det afprøvede løsnings-scenarie ikke er en positiv business case. Derfor vurderes det, at det afprøvede løsningskoncept er for dyrt til en bred udrulning og anvendelse hos borgerne. Løsningen vurderes dog at have en berettigelse hos borgergrupper med særlige behov. Hvis videokommunikation skal indgå som en generel ydelsesform, skal der derfor findes billigere alternative teknologiske løsningsmodeller – eksempelvis ved brug af borgernes eget it-udstyr og netforbindelser mv., skriver Fonden for Velfærdsteknologi.



# OPGRADÉR TIL DUSTIN.



Hvert år leverer Dustin it-udstyr og -løsninger til tusindvis af offentlige institutioner og virksomheder. Det har vi gjort med fokus på optimalt udbytte for vores kunder i mere end 27 år. Måske kan du også få glæde af at opgradere til Dustin?

## Alt hvad du behøver hos én leverandør

Som kunde hos Dustin får du adgang til vores særlige offentlige salgsafdeling:

- **Personlig kontaktperson**, der er specialist i it til den offentlige sektor
- **Gratis adgang til certificerede specialister** inden for hardware, software m.m.
- **Elektronisk fakturering** med håndtering af flere EAN-numre pr. indkøbskonto
- **Mere end 200.000 it-produkter** fordelt på mere end 900 varemærker. Hurtigt og sikkert leveret fra eget lager.
- **Dustin.dk** - Nordens førende e-handelsportal for it-produkter
- **Finansiering** og leasing

## FM og SKI godkendt

Dustin er FM forhandler for HP på servere & storage, Dell på servere, samt Fujitsu på pc, SKI leverandør på 02.04 Computere og SKI forhandler på følgende aftaler:

- **02.02** Computere, standardarbejdspladser og 250 stk. (Lenovo og Dell)
- **02.03** Server & Storage (HP, Dell, Fujitsu)
- **02.04** Computere (leverandør)
- **02.06** Kommunikationsudstyr og -løsninger, netværksudstyr (HP)
- **50.41** Computere (Dell)



2012 **GOLD**



Specialist



PartnerDirect  
Premier



**Microsoft**  
GOLD CERTIFIED  
Partner



LÆS MERE PÅ **DUSTIN.DK** ELLER RING **8743 9882**, SÅ HJÆLPER VI DIG MED AT FINDE DEN LØSNING, DER PASSER NETOP TIL DIN VIRKSOMHED.

# Dustin



Torben Rune:

# "Kommunerne skal rotte sig sammen"



**Teleanalytiker Torben Rune undrer sig over, at politikerne har sat barren så højt for digital velfærdsteknologi, når mange kommuner i dag er afskåret fra bredbåndsteknologi. Derfor opfordrer han kommunerne til at "rotte sig sammen" for at sikre udbredelsen af bredbånd.**

Bredbåndsforbindelser er forudsætningen for, at landets kommuner kan levere digitale serviceydelser til borgerne. Teleanalytiker Torben Rune, Netplan, mener, der både er "huller" i netværkene og i telelovgivningen, som vil gøre det svært at indfri politikernes egne ambitioner om et nyt digitalt velfærdssamfund. Borgerne skal som udgangspunkt betjene sig selv overfor kommunerne i 2015, men uden den fornødne adgang til bredbåndsforbindelser falder forudsætningerne bort.

"Bredbånd er i dag vigtigere end telefon. Og når der i områder af Danmark ikke er tilgængeligt bredbånd – både fastnet og mobil – så mener jeg, at kommunerne kollektivt skal tage slagsmålet med politikerne på Christiansborg om at få afklaret helt præcist, hvor lovgivningen kræver bredbånd for at kommunerne kan opfylde sine serviceforpligtelser i forhold til Kommunalfuldmagten. Kommunerne skal rotte sig sammen og bruge alle til rådighed stående midler for at sikre sig udbredelse af bredbånd i hele landet," siger teleanalytiker Torben Rune, Netplan.

Det er jo netop dilemmaet for kommu-

nerne. De må ikke investere i bredbåndsnetværk for egne midler, så konkurrerer de med de private teleudbydere. Omvendt er der ingen private teleudbydere, der vil kable yderområder, fordi det ikke kan betale sig. Og staten vil ikke finansiere et landsdækkende fibernetværk. Med Torben Runes ord "rækker markeds kræfterne ikke ud i landområderne."

## Hver tredje fik ikke service

Hans kommentarer til den manglende bredbåndsdækning i by- og landområder er blevet aktuelle, efter et gennemført online velfærdsforsøg i de fire kommuner, Aalborg, Kerteminde, Greve og Aabenraa. De har fået økonomisk støtte af Fonden for Velfærdsteknologi til at udarbejde en løsning i samarbejde med KMD. Analysen dækker over 1500 videosessioner. Den viser, at hver tredje borger af forskellige årsager ikke får den fornødne service. I nogle tilfælde bor de uden tilstrækkelig dækning. I andre tilfælde handler det om, at kapaciteten på linjen ikke er god nok eller at programmet Online Omsorg fra KMD fylder for meget i forhold til båndbredden.

Så når teleanalytikeren siger, der både er "huller" i netværk og i lovgivning, dækker det over, at der siden Teleforliget fra 1999, ikke er sket en regulering, som tager højde for digitalisering af velfærdstjenester. Dengang Teleforliget blev indgået var Internettet fortsat i sin vorden. Al regulering handlede om download.

Når kunder i dag køber en ADSL forbindelse – hedder den fortsat 4/1 Mbit/s – altså 4 Mbit/s i download og 1 Mbit/s i upload. Der er ikke fokus på upload.

"Bredbåndsforbindelsen er en asymmetrisk ydelse fra dengang i Internettets barndom, hvor det handlede om at downloade. Det var kun i meget begrænset omfang, at folk lagde noget ud på nettet – altså uploadede. Men pointen med digital velfærd, og en videodialoq på nettet mellem kommune og borger, stiller større krav til upload hastigheden – fra borgeren og ind i infrastrukturen. Her er flaskehalsen i dag telefoncentralerne i TDC's net. TDC kører kobberforbindelser over meget lange stræk i teleinfrastrukturen, og længden af kobberet sætter begrænsninger for, hvor meget hastigheden kan sættes i vejret. Derfor er der tale om, at den danske infrastruktur ikke har det fornødne overskud til at levere tilstrækkelige upload hastigheder. Dels fordi borgerne bor i forskellig afstand til telefoncentralen og dels fordi internettet er en delt ressource. Så folk får forskellig båndbredde alt afhængig af, hvor de bor og de skal deles om kapaciteten, hvis de går på samtidig. Det er både en teknisk og en politisk problemstilling. Nu ligger vi, som vi selv har redt, og vi haler et godt stykke efter Europa," siger Torben Rune.

## Ikke teleselskabernes skyld

Torben Rune understreger, at han ikke





Kommunerne skal bruge alle midler for at få bredbånd ud i hele landet.

Torben Rune

peger fingre ad teleselskaberne. Teleselskabet har bidraget med penge til køb af licenser, men staten har ikke brugt indtægterne til telepolitiske initiativer. Derfor mener han, at landspolitikerne har svigtet i reguleringen af teleydelser og reelt ikke fulgt med udviklingen siden privatiseringen af TDC og landets infrastruktur tilbage i 1990'erne. Først inden for de seneste 12-18 måneder har politikerne sat initiativer i gang, der råder bod på 11 års stilstand inden for telepolitik. Det viser sig nu, at det er yderområderne, der bliver taberne.

Han undrer sig over, at når nu politikerne har sat barren højt på det digitale velfærdsområde, hvorfor har de så ikke haft større bevågenhed omkring udbredelsen af bredbåndsforbindelser? Hvordan vil en kommune levere digital service til borgere uden adgang til bredbåndsforbindelser?

"Teleleverandører etablerer kun bredbånd, når det kan betale sig for teleselskabet. Så enkelt er det. Og det kan man ikke fortænke dem i. De driver forretning. Derfor er det intet mindre end en katastrofe, når politikerne lader områder i stikken, hvor der af naturlige økonomiske årsager ikke etableres bredbånd. De områder vil ad åre blive affolket. Ingen skoler, ingen butikker, ingen serviceydelser, ingen hjemmearbejdspladser og virksomheder," siger Torben Rune.

#### Infrastrukturfonden i USA

I den netop overståede valgkamp i USA har begge præsidentkandidater fremhævet den "Amerikanske Infrastruktur

Fond", som indeholder over 100 mia. kr. til at udbrede bredbåndsforbindelser i geografiske yderområder, hvor markeds kræfterne ikke naturligt får dem ud.

"Infrastrukturfonden i USA betyder, at yderområder kan søge midler til at etablere bredbånd i deres område. Teleselskaberne har pligt til at betale en fast afgift til denne fond ud af deres omsætning i byområderne. Desuden skal de også byde på opgaver i yderområder. Det er bare interessant at se, at de amerikanske præsidentkandidater er helt klar over, hvilken forretningsmæssig, demografisk og uddannelsesmæssig betydning etablering af bredbånd har i et geografisk yderområde. Det er et totalt fraværende emne i den politiske debat herhjemme. Og derfor kan det være svært at se, hvordan man vil levere digitale velfærdsydelser til borgere, når der ikke er lovgivning eller regulering som sikrer udbredelsen af bredbåndsforbindelser," siger Torben Rune.

#### Reguleringen forsvandt

Siden privatiseringen af TDC har der ingen regulering været af telemarkedets serviceydelser. Når du køber en ADSL 4 Mbit/s download og 1 Mbit/s upload er der ingen garanti for, at du får disse hastigheder, da området ikke reguleres. Og på alle mobile dataydelser er udtrykket "op til" blevet en standard. Det er jo også en del af pointen. Når flere brugere går på nettet samtidig i et område, så falder hastigheden for dem alle, fordi der er tale om en delt ressource. Og det er måske problemet, at kapaciteten er i bekneb ved spidsbelastninger.



"Jeg synes ikke, det er specielt positivt, at det skal blive en pligt for teleselskaberne at udbrede bredbånd i hele landet. Men jeg synes politikerne bør erkende, at markeds kræfterne ikke rækker længere. De har toppet. Nu har vi forsøgt siden 1999, og teleselskaberne har formentlig investeret mere end de skulle. Det er bare ikke nok. Politikerne må sætte flere initiativer i gang, og kommunerne bør samarbejde om dette her, ellers får vi et samfund, der brækker over. De områder med adgang til bredbånd og dem uden. Det kan folketingspolitikere da ikke mene, samtidig med at de kræver digital velfærd af kommunerne. Man kræver noget de ikke vil kunne levere," siger Torben Rune.



Pakketeret standardsoftware klar til distribution – gratis i hele december



CapaSystems

Bestil i dag på tlf. 70107055 eller [sales@capasystems.com](mailto:sales@capasystems.com)





# TDC afviser flaskehalse i infrastrukturen

**Når hver tredje borger i et telemedicinsk velfærdsprojekt ikke gennemfører dialogen mellem kommune og borger, skyldes det ikke manglende kapacitet i TDC's bredbåndsforbindelser. Underdirektør Kathrine Forsberg, TDC Erhverv, siger, at 0,512 Mbit/s i upload hastighed er nok til at transmittere videosignaler med en fornuftig billedkvalitet mellem borger og kommune. Og den hastighed kan TDC tilbyde 98 procent af borgerne.**

Efter ét gennemført telemedicin projekt i fire kommuner er der rettet kritik af den manglende upload hastighed i TDC's infrastruktur, og at det er grunden til, at lyden forsvinder eller billedet fryser i en online videodialog mellem borger og kommune. Men den kritik, mener TDC, er ude af proportioner. Det skyldes ikke manglende kapacitet i infrastrukturen fra borgeren og ind i telenettet.

Den manglende upload hastighed på bredbåndsforbindelser fra borgeren og ind i teleselskabernes infrastruktur er blevet et "emne" efter Velfærdsteknologifondens gennemførte forsøg i fire kom-

muner, hvor hver tredje borger oplever ikke at kunne få leveret KMD 'Online Om-sorg' af tekniske årsager eller hvor det ikke lykkes at gennemføre videomøder med sundhedsfagligt personale i byer og landområder.

"Jeg ønsker ikke at kommentere eventuelle mangler i det konkrete projekt. Men jeg vil gerne understrege, at det ikke er manglende upload hastighed i teleinfrastrukturen, der er årsagen til problemerne. I Danmark har vi en meget veludbygget teleinfrastruktur, og derfor synes jeg, at diskussionen om manglende upload hastighed som en årsag til, at man ikke kan tilbyde velfungerende online telemedicinske ydelser i storskala, er fejlagtig. Hvis vi fastholder denne kritik, kommer vi til at fokusere på en forkert udfordring. Der er et meget stort rationale i at udbrede online velfærdsydelser, og vi mener, at den digitale infrastruktur i Danmark har tilstrækkelig kapacitet til at rulle det ud i større skala," siger Kathrine Forsberg.

Hun tilføjer, at netværkskapaciteten i den danske infrastruktur ikke er en sta-

tisk størrelse. Frem til 2020 investerer TDC alene 25 mia. kr. i udbygningen af mobil- og fastnetinfrastrukturen.

Ifølge TDC kan 98 procent af borgerne få leveret videokvalitet til online velfærd. Det er således kun to procent, der ikke kan. Men der er langt fra TDC's analyser til de reelle kundeoplevelser, der er kommet frem i Velfærdsteknologifondens forsøg blandt fire kommuner. Kommunerne oplever at op til en tredjedel af de kroniske syge, ikke lykkes med at gennemføre en dialog. Men barrieren ligger ifølge TDC ikke i infrastrukturen.

"Der er mange andre forhold, der kan spille ind. Det kan være serveropsætning, manglende hukommelse i pc'en, HD og konfiguration, load balancing, som alle er elementer, der spiller ind på den samlede brugeroplevelse," hedder det i et notat fra TDC om Bredbåndskapacitet vedrørende Telemedicin.



” Det er ikke manglende uploadhastighed, der er årsagen til problemerne.

Kathrine Forsberg



# Styring af kommunale IT projekter gennem PRINCE2®



Projektmetoden PRINCE2 øger successraten af dine projekter.

PRINCE2 giver fælles forståelse af, hvordan projektarbejdet organiseres, kvalitetssikres og integreres i forretningsplanen.

Herigennem forbedres leverancetiden og -kvaliteten samtidig med at budgettet overholdes.

Projekt & Program Forums PRINCE2 uddannelse består af Foundation og Practitioner, men mange vælger at gennemføre et PRINCE2 Total-forløb på kun 5 dage, hvorefter man er rustet til at arbejde med både enkle og meget komplekse projekter.

## Om Projekt & Program Forum

- dit kompetence og netværksforum

Projekt & Program Forum er Danmarks innovative kompetence- og netværksforum indenfor projektledelse og -styring. Dygtige projektledere og -medarbejdere med de rette kompetencer skaber enorm værdi i kommunerne. Det har vi opdaget for mange år siden – og vi gør noget ved det ved at tilbyde kurser, konferencer og netværksaktiviteter for projektfolk.

Projekt & Program Forum er stedet, hvor danske projektdeltagere mødes!



Tilmeld dig vores kurser på [www.popforum.com](http://www.popforum.com)

– eller ring på 45 88 12 16 og hør mere



# Folketinget holder fast i Teleforliget

**"Staten finansierer ikke et landsdækkende fibernet". Folketingets to største partier holder fast i Teleforliget af 1999, og sætter dermed prop i spekulationerne om et nyt teleforlig.**

Folketingets to største partier, Venstre og Socialdemokraterne, er enige om at holde fast i det 13 år gamle Teleforlig af 8. september 1999. Da de to partier tilsammen har 91 mandater, og dermed udgør over halvdelen af Folketingets medlemmer, er der ikke udsigt til at staten vil finansiere et landsdækkende fibernet.

"Staten vil ikke finansiere et landsdækkende fibernet," siger teleordfører Torsten Schack Petersen (V) og it- og teleordfører Trine Bramsen (S) enstemmigt. De to partiers ordførere er langt hen ad vejen enige om, at det 13 år gamle teleforlig står ved magt, og at fornyelserne inden for dansk telepolitik skal ske inden for rammerne af det eksisterende teleforlig.

Diskussionen om et nyt teleforlig er dukket op adskillige gange de senere år. Men med de to ordføreres enslydende politiske udmeldinger synes det som om, at der nu er sat prop i denne del af den teknologiske debat. Et netop gennemført online vedfærdsprojekt i fire kommuner viser med al tydelighed, at teknologien på dette område endnu ikke er klar til drift i større skala, da hver tredje borger ikke kan få tilbudt online velfærd. Enten fordi der ikke findes en bredbånd i området, eller kapaciteten i bredbåndsinfrastrukturen ikke er tilstrækkelig eller fordi den udbudte online løsning fra KMD ikke er færdigudviklet.

"Der er ingen tvivl om, at telemedicin er fremtiden. Man kan både øge kvaliteten af ydelsen og spare udgifter til transport og monitorere patienter i eget hjem langt mere præcist. Men det betyder ikke, at vi skal bruge statslige midler til et landsdækkende netværk for at øge kapaciteten. Teleforliget af 1999 har en markedsbaseret tilgang, og den har efter min opfattelse givet danskerne de bedste muligheder for at komme på internettet. Nu har vi udbudt 800 Mhz frekvenser, som vil komme til at udbrede dækningen af mobilt bredbånd i 207 postnumre, der i dag ikke har tilstrækkelig dækning. Endelig vil jeg godt sige, at der er mange telemedicinske løsninger, som ikke kræver særlig meget båndbredde, derfor bør man selvfølgelig også kigge på at tilpasse sine løsninger. Det er sket i Norge, så det kan også gøres i Danmark," siger Torsten Schack Petersen.

## Riget fattes penge

Begge ordførere understreger, at Danmark ikke har så mange penge, at der vil kunne investeres i et landsdækkende fibernetværk for statslige midler. De teknologiske fordele ved et fibernetværk er, at kapaciteten kan udvides ved at tilkoble udstyr, mens de mobile netværk er en delt ressource. Den køberbaserede infrastruktur hos teleselskaberne beskyldes for at være en af årsagerne til den begrænsede kapacitet, og derfor har den ifølge KMD Online Velfærd været en medvirkende årsag til problemerne i online velfærdsforsøget.

"Jeg er irriteret over kritikken af TDC's infrastruktur. Jeg har set den mobile

KOL-kuffert virke uden problemer i en af forsøgskommunerne. Derfor er det ikke i orden at give TDC's infrastruktur skylden for problemerne. Alternativet er ikke at rulle et landsdækkende fibernet ud, finansieret af staten. Løsningen er inden for rammerne af det eksisterende Teleforlig af 1999 at presse udbyderne af Internet forbindelser til også at dække yderområderne. Vi er på vej med en række lovforslag, som vil sikre dette," siger Trine Bramsen, der dermed lægger sig på linje med Torsten Schack Petersen fra Venstre om at sikre, at de nye frekvenser skal bruges til at brede mobilt bredbånd ud i yderområderne.

Dermed fastholder Folketingets to største partier den markedsorienterede tilgang til telepolitikken, og som værende god nok til at sikre velfærdsteknologiske løsninger i fremtiden. Også i yderområderne. Torsten Schack Petersen mener, at kommunerne har en opgave med at stille flere krav til teleudbydere.

**” Vi vil sikre mobilt bredbånd i 207 postnumre, der ikke har tilstrækkelig dækning.**

Torsten Schack Petersen (V)





# Er du klar til at invitere softwareauditøren indenfor?

## Compliance Group er **det offentliges** uvildige software audit rådgiver

- Lad Compliance Group føre jer sikkert igennem jeres næste software audit.
- Med en preaudit kan vi forberede jer på jeres næste software audit.
- Hvem gør hvad, hvordan og hvornår, når auditøren kommer på besøg? Compliance Group kan tilbyde at fastlægge og udarbejde en software audit proces for jer.
- Vores erfaringer fortæller os, at jo bedre kontrol I er i med jeres software aftaler og anvendelse, jo bedre bliver jeres relation til software producenten.

## Compliance Group er **også** det offentliges uvildige kontrakt- og licens rådgiver

- Compliance Group tilbyder License- og Contract Management indenfor Microsoft, IBM, Adobe og Novell software.
- Vi assisterer med validering og optimering af jeres software licens renewals, Microsoft SA benefits og kontrakt- og licens konsolidering.
- Vi tilbyder at hjælpe med udarbejdelse af Software Asset Management (SAM) assessments, projektledelse, samt udarbejdelse og implementering af SAM processer.

Compliance Group tilbyder generel licensrådgivning indenfor Software Compliance. Vi har mange års erfaring og kendskab til en software audit proces. Vi kender jeres rettigheder og auditørennes fremgangsmåde. Vi kan give jer større indsigt og I kan i god tid tage eventuelle forholdsregler. Hvis det er svært at beslutte, hvor I skal starte og hvad der er vigtigst, så gennemfører vi en SAM modenhedsanalyse, som støtte for jeres beslutning.

**Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefon 7025 2051.**

**COMPLIANCE GROUP**  
SOFTWARE COMPLIANCE MANAGEMENT

Compliance Group  
Regus Ballerup . Lautruphøj 1-3 . 2750 Ballerup  
Phone +45 7025 2051 . info@compliancegroup.dk





# Værd at vide om licensstyring



**Kommuner og regioner har stadig flere ubehagelige oplevelser i forbindelse med en licens audit. En frustration over auditprocessen og ikke mindst over de meget ensidige opgørelser, der danner grundlag for det økonomiske opgør, hvis den gennemførte audit viser, at kunden er underlicensret.**

Denne artikel gennemgår, hvad der kan forhandles i forbindelse med indgåelse af licensaftaler og i forbindelse med audits samt drøfte, hvilke overvejelser kunden kan gøre sig efter en audit med for få licenser.

## Licensanskaffelsen

Det er en sejlvet fordom, at licensaftaler aldrig kan forhandles. Leverandørerne har da også utallige argumenter herfor - gående fra, at der er tale om et pdf-dokument, som simpelthen ikke kan ændres til at sådanne ændringer skal godkendes enten i Tyskland, USA eller Irland - med en deraf langsommelig proces til følge. Vi vil gerne aflive den fordom - selvfølgelig kan licensaftaler forhandles! Stort set alt i licensaftalen kan ændres.

Forebyggelse er bedre end behandling. Når I indgår en licensaftale, kan meget være vundet ved, at I forhandler dele af licensaftalen med henblik på at forebygge typiske problemstillinger ved audit af softwarelicenser.

## Afgrænsning af brugerbegrebet

Det eneste I som hovedregel ikke kan forhandle, er selve måden leverandøren har valgt at licensere sin software på, idet det er leverandørens forretningsmodel. Men når det er sagt, kan I sagtens få præciseret eller bede om regneeksempler på, hvad der helt præcist forstås ved "User" eller licenseret "Enhed" eller "Unit". Det er utroligt vigtigt, at kunden forstår, hvordan leverandøren tæller licenser, inden der skrives under på licensaftalen, og at kunden er

enig med leverandøren om dette. Hvis afregningen er CPU-baseret, er det så tilgængelige CPU'er eller anvendte CPU'er?

Som kunde bør man overveje at få præciseret og afgrænset, hvad der forstås ved standardbegreber såsom "licenstagere medarbejdere". Omfatter det eksterne konsulenter? Eller praktiserende læger i forhold til et kommunalt eller regionalt it-system? "Anvendelse" - hvis der skal læses rapporter trukket ud af et it-system - er det så anvendelse? Og "intern brug" - kommunale skolers anvendelse af et kommunalt system - er det intern brug? I alle tilfælde begreber, som alle tror man ved hvad betyder, men som i en audit-situation kan medføre usikkerhed.

SAP har i Tyskland for nylig slået hårdt ned på virksomheder, som SAP mener, anvender dets licenser i strid med licensaftalen. SAP fortolker licensaftalens brugerbegreb således, at en bruger også omfatter personer, som alene indirekte har adgang til SAP-software - f.eks. gennem integrerede interfaces med Excel og lignende.

I yderste konsekvens kan en udvidet fortolkning af brugerbegrebet indebære, at hvis en medarbejder udtrækker og gemmer data fra et licenseret softwareprogram og gemmer det i en fil, som sendes til en anden medarbejder til et andet formål, er både afsender og modtager "brugere" i henhold til licensaftalen.

Eksemplet aktualiserer endnu engang behovet for at være opmærksom på brugerbegrebet allerede i forbindelse med licensaftalens indgåelse, så det sikres, at kunden og leverandør har en fælles forståelse, som kan dokumenteres på skrift med leverandøren om de anvendte bruger-begreber i licensaftalen.

I kan forsøge at imødekomme eventuelle udfordringer i tilfælde af en audit og - før man når til en auditbegæring - tage licensaftalerne under lup med henblik på at afklare tvivlsspørgsmål og samtidig få et overblik over den aktuelle brug - såvel direkte som indirekte - af den licenserede software.

**”** Kunder glemmer ofte at forholde sig til bestemmelsen vedrørende audit i licensaftalen i forbindelse med aftalens indgåelse.

**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.

#### Fokus på auditbestemmelsen

Kunder glemmer ofte at forholde sig til bestemmelsen vedrørende audit i licensaftalen i forbindelse med aftalens indgåelse. Det bliver dog hurtigt den eneste bestemmelse, alle kigger på, hvis der kommer en audit!

Kunden kan derfor med fordel, inden licensaftalen indgås, vurdere og forhandle elementer i auditbestemmelsen. Det kan være hyppigheden af audit, varsel, kriterier for opgørelse af det økonomiske mellemværende, om der skal gives rimelig tid til at kommentere auditrapporten, og om kunden skal have en frist til at eliminere utilsigtede overtrædelser ved indkøb til sædvanlig pris i stedet for den ofte noget højere listeprijs.

#### Ny fisk i akvariet

Software Vendor Terms er den nye fisk i akvariet. Vi introducerede dokumentet for cirka fem år siden for vores kunder. Det kan betegnes som "kundens egne licensvilkår" eller "den indgangsbillet", som leverandøren skal betale, hvis han gerne vil have dig som kunde. Dokumentet indeholder en række bestemmelser - typisk otte -10 vilkår, der har forrang for leverandørens licensvilkår, og som giver kunden den tilstrækkelige klarhed, skalerbarhed og fleksibilitet i forhold til det i licensaftalen fastsatte. Indholdet af dokumentet afhænger af, hvilken virkelighed kunden har. I en kommune kan delvise opsigelser af support og vedligehold være relevant, mulighed for understøttelse af forskellige versioner, uddeling af opgaver inden for den kommunale forvaltning, ret til outsourcing samt klar afgrænsning af "bruger"-begrebet være relevant. Som privat virksomhed kan op- og nedskalering i forbindelse med opkøb og frasalg være relevant, så kunden sikres ret til at anvende softwaren i en transitionsperiode uden at skulle betale ekstra til leverandøren.

Timing for, hvornår en sådan forhandling om Software Vendor Terms gennemføres, er væsentlig. Hvis I er i færd med at forny den eksisterende licensaftale eller overvejer at købe flere produkter fra

leverandøren, vil I formentlig stå i en bedre position til at få indarbejdet særskilt forhandlede vilkår, end hvis licensaftalerne blot løber eller er tæt på at udløbe. Hvis man som kommunal eller regional indkøbsfunktion står overfor et ny-indkøb af licenser, er det let at få Software Vendor Terms indarbejdet som en del af udbuds materialet.

#### Det "rigtige" erstatningsniveau

Hvis en audit viser, at kunden er underlicenseret, er det klare udgangspunkt i dansk ret, at software er et immaterialretligt beskyttet gode, der udløser økonomisk kompensation til leverandøren efter ophavsretsloven.

I praksis bringes en underlicensering næsten altid ud af verden ved en sædvanlig købsordre.

Juridisk set består den økonomiske kompensation overordnet af (1) et rimeligt vederlag, og (2) en erstatning til leverandøren. I tillæg hertil kan der tilkendes godtgørelse for ikke-økonomisk skade.

Det rimelige vederlag kan generelt betegnes som det "sædvanlige vederlag". Ofte fastsætter danske domstole dog tilkendte beløb skønmæssigt uden angivelse af, hvad der er vederlag, og hvad der er erstatning. Rimelige kontrolomkostninger og graden af "skyld". Det vil sige krænkelens art og omfang, indgår dog altid, når retten fastsætter beløbet. Højesteret har endeligt gjort op med dobbelt-op reglen, som leverandørerne har argumenteret for i flere år. En dommer vil kun lægge aftalen og retspraksis til grund for erstatningsopgørelsen. Branchebestemte opgørelsesmetoder bliver derfor ikke nødvendigvis inddraget i erstatningsopgørelsen af en domstol. Der er domsafgørelser på vej, som vil klargøre beregningen af den "rigtige" erstatning og som vi forventer, vil skærpe kravene til licensmodellernes klarhed.

## 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

## Stærk governance under udvikling

# Governance Governance og Governance

Det har været længe undervejs. Men nu er det her. Governance springer ud i fuldt flor. Kommunerne tager stafetten og finder sammen i en række fælles initiativer. Kommunerne har længe haft governance i egne rækker. Men det nye er, at de finder sammen på tværs af kommunerne. Tre kommuner nordvest for København - Ballerup, Egedal, Furesø - har gennemført en business case, hvor de kan spare 5,8 mio. kr. ved at lægge deres it-drift sammen, og mere kan komme til i de kommende måneder. Udover de sparer penge øger de beredskabet og gør kommunerne mindre sårbare. It-chef Jens Kjellerup, Lyngby-Taarbæk Kommune, har startet et nyt community, der handler om "de små fællesskaber". Han siger om forholdet til den eksisterende it-governance i de enkelte kommuner:

"De nye tværkommunale samarbejdsformer og forretningsmodeller udfordrer ikke i sig selv de individuelle kommuners it-governance. Men i et community, som det vi nu er ved at skabe, får vi mulighed for at lægge nogle styringsprincipper ned over de fælles projekter. Det kunne for eksempel være i forhold til udbudsprocesser og fastlæggelse af fællesoffentlige standarder".

Med andre ord udstikker det en fælles retning som andre kommuner kan anvende og det bakked op af Kit@s bestyrelse. Brugerklubben SBSYS er blevet anklaget for makværk i et udbud og at deres forretningsmodel ikke er gyldig. Men en delkendelse fra Klagenævnet for Udbud, siger "klagesagen er udsigtsløs".

"Dermed kan vi komme videre med vores projekt - at lave mere effektive og værdiskabende løsninger," skriver SBSYS Brugerklubben. **Læs mere i temaet side 20-27.**

Af Brugerklubben SBSYS, formand Jesper Thyrring Møller og formand for forretningsudvalget Helle Berg

## SBSYS skaber værdi for brugere og borgere

**Brugerklubben SBSYS har de seneste uger oplevet et frontalangreb på både deres udbudsforretning og deres forretningsmodel. En af de parter der bød på et udbud om videreudvikling af ESDH-systemet SBSYS tidligere i år, men som ikke vandt, klagede. Og med brancheorganisationen i ryggen anklagede de udbuddet for at være noget makværk og at udfaldet var aftalt på forhånd.**

Klagenævnet for Udbud skriver i delkendelse af den 13. november 2012, at klagen ikke får opsættende virkning og at "klagen synes udsigtsløs". Delkendelsen betyder, at vi kan komme videre med det der er omdrejningspunktet for os: At drive et effektivt system til en konkurrencedygtig pris for færrest mulige offentlige midler. Og ja, vi vil gerne invitere flere med i samarbejdet. For hele konstruktionen er baseret på, at vi deler det, vi har, så alle får mere ud af ressourcerne. Dermed vil flere medlemmer også sikre et endnu bedre system, og dermed skabe mere værdi for brugere og borgere. Brugerklubben SBSYS har udviklet et it-system, der håndterer sagsbehandling,

dokumenthåndtering og arkivfunktioner. Det er ikke et standardsystem med alskens moduler og funktioner "der følger med i pakken". Det er et skræddersyet system, der hele tiden udvikles i takt med de ønsker, brugerne har, og som derfor passer til det, medlemmerne skal bruge. Hverken mere eller mindre. I skrivende stund er 16 kommuner og regioner medlemmer og anvender systemet. Alle med succes og besparelser i forhold til at drive deres system selv.

### Betaler kun for tingene én gang

Tanken bag brugerklubben er, at medlemmerne ikke betaler for det samme flere gange. Når der én gang er betalt for udvikling af et system, et modul eller en funktionalitet, skal andre ikke betale for at få lov til at bruge det. Ved at melde sig ind i brugerklubben får man gratis adgang til at anvende SBSYS. Men når man således høster frugten af andres investering, forpligter man sig også til at bidrage til fremtidig vedligehold og udvikling. På den måde betaler man ikke for noget, der allerede er lavet, men kun for det, der skal laves fremover.

### Ingen unødvendig udvikling

Det er Brugerklubbens medlemmer, der bestemmer, hvad der skal udvikles. Vi udvikler nøjagtig det, der er behov for og undgår køb af moduler og funktioner, som ikke er nødvendige. Det betyder også, at vi kan skifte (udviklings-)leverandør uden at skifte system. Og at vi derfor har langt mere indflydelse på systemet, end i et traditionelt kunde-leverandørforhold.

### Brugerdrevet innovation

SBSYS er brugerdrevet innovation, der både skaber værdi og sammenhængskraft i organisationerne.

De er med i idéfasen og gennemfører projekterne agilt. Og derfor er springet fra at udvikle løsningen til at få den til at fungere i store og komplekse organisationer ganske lille. Organisatorisk modning af arbejdsgange sker som en naturlig proces. Det centrale princip er, at udviklingen foregår tæt på brugeren og den konkrete proces.

### Fremtidens offentlige model

Alle dele af systemet og alle snitflader til andre systemer kan benyttes frit af alle





Når vi skal gøre tingene bedre, smidigere og mere effektivt, er vi nødt til at finde nye modeller og arbejdsmetoder.

medarbejdere i de organisationer, som er en del af fællesskabet og betaler kontingent. Organisationerne bruger hinanden – ikke kun til udvikling af systemet – men også til tværgående samarbejde i forbindelse med digitalisering, drøftelse af sammenhænge til andre it-løsninger og interessenter i markedet, og Brugerklubben sigter til enhver tid mod tværgående bæredygtige og effektive løsninger.

Alle it-systemer kræver leverandørstyring og leverandørdialog for at skabe værdi. Det gør arbejdet i SBSYS-regi også. Men målt mod den værdi og problemløsning samarbejdet skaber, er tidsforbruget ikke en omkostning, men en investering. For ni kr. pr. indbygger om året kan hele systemet anvendes: En kommunelicens – alle medarbejdere – alle moduler – altid nyeste version.

Måden Brugerklubben samarbejder på, vil vinde yderligere indpas i den offentlige sektor i årene fremover. Det er en ny brugerdrevet måde at tænke systemudvikling på, som skaber ejerskab og den mest positive business case for organisationerne med hensyn til anskaffelse og drift af systemer. En tilgang, der også ses spire frem med hjemmesidefællesskaber både i kommunalt og statsligt regi. Det peger i retning af, at udvikling af tværgående systemer i nogle sammenhænge

vurderes til at kunne gøres billigere, mere effektivt og mere værdiskabende end de traditionelle leverandør-kunde forhold.

### Stop nu leverandørernes maskinstorm

Den danske it-branche vurderer vores forretningsmodel og governance som en trussel mod deres forretning. Vi kan godt forstå, at det er bedre forretning at sælge systemer og drift til hver enkel kommune. Men det er ikke den vej udviklingen går. Når vi skal gøre tingene bedre, smidigere og mere effektivt, er vi nødt til at finde nye modeller og arbejdsmetoder.

Det kan naturligvis være en udfordring, når ens branche og samarbejdsformer ændres markant. Men det er sådan ny udvikling skabes. At vi tænker i nye baner og tør gå nye veje for at være yderst konkurrencedygtige.

Såvel offentlige som private organisationer bliver hele tiden underlagt krav om at skabe flere og bedre resultater – og helst for færre penge. Og så skal vi turde gå ind i fremtiden. Nye måder at samarbejde på kan ikke kvæles. For det enorme resourcedræn, der ligger i at holde et væld af systemer til det offentlige i live, er ikke en farbar vej. Tværtimod er tværgående samarbejder, der effektiviserer vor anvendelse af systemer og måden at arbejde på, vejen frem!

### Mere konkurrence - tak

Det er en stor fordel for specielt mindre offentlige enheder med begrænsede ressourcer, at udbudsforpligtelsen på implementering, udvikling og vedligehold kan løftes i fællesskab. Det gør opgaven lettere at håndtere.

Vi ønsker et it-marked med størst mulig konkurrence til gavn for kommunerne og dermed til glæde for skatteyderne. Brugerklubben SBSYS udfordrer de traditionelle leverandører i deres metoder, samarbejdsformer og forretningsmodeller. Og det er med til at udvikle markedet. Vi repræsenterer en ny governance-kultur ved at samarbejde og effektivisere. Og leverandørerne bør forstå, at SBSYS-konstruktionen sikrer effektivitet og agilitet – og giver leverandørerne indsigt og know-how om de offentlige virksomheder. Så i stedet for at angribe forretningsmodellen, var det måske en god idé at lytte til os. Ordningen sikrer, at vi bruger borgernes penge fornuftigt. Og det er det perspektiv, der udgør rationalet.



### Fakta om Brugerklubben SBSYS:

Klubben består af 15 kommuner og regioner, som i fællesskab har udviklet et fællesoffentligt ESDH-system. Brugerklubben har eksisteret siden 2003. Formand for Brugerklubben er Kommunaldirektør Jesper Thyrring-Møller, Hedensted Kommune og formand for forretningsudvalget er leder af IT og Digitalisering Helle Berg, Struer Kommune.

SBSYS er et fællesoffentligt samarbejde, hvor medlemmerne bruger hinanden bredt – ikke kun ift. systemet, men også ved andre fællesoffentlige initiativer. Konstruktionen bygger på, at kommunerne mikser udviklingsopgaven med den faglige opgave i et tæt og omkostningslet setup, der er til gavn for alle.

## Stærk governance under udvikling

# Tværkommunalt samarbejde kræver stærk it-governance

**Langtidsholdbart tværkommunalt samarbejde i brugerklubber og communities forudsætter en stærk it-governance – både inden for samarbejdet og hjemme i kommunen. Et nyt governance-community vil tilbyde initiativer som SBSYS, CPR Broker og OS2 en platform for samarbejde.**

På Digitaliseringsmessen 12 i september blev der afholdt stiftende generalforsamling i et nyt tværkommunalt governance-community under det foreløbige navn Community of IT Governance (CIG). Målet er at skabe en ny platform, der, i den udstrækning de enkelte projekter har behov for det, kan understøtte samarbejdet mellem de forskellige brugerklub- og community-drevne initiativer som SBSYS, OS2 og CPR Broker samt styrke governance i projekterne.

En nøgleperson i dannelsen af det nye community er digitaliseringschef Jens Kjellerup, Lyngby-Taarbæk Kommune. Han betegner de nye initiativer som "de små fællesskaber" og siger om forholdet til den eksisterende it-governance i de enkelte kommuner:

"De nye tværkommunale samarbejdsformer og forretningsmodeller udfordrer ikke i sig selv de individuelle kommuners it-governance. Men i et community, som

det vi nu er ved at skabe, får vi mulighed for at lægge nogle styringsprincipper ned over de fælles projekter. Det kunne for eksempel være i forhold til udbudsprocesser og fastlæggelse af fællesoffentlige standarder".

Flere af medlemskommunerne i Brugerklubben SBSYS deltog i generalforsamlingen, og ifølge Helle Berg, leder af it og digitalisering i Struer Kommune og formand for forretningsudvalget i SBSYS, giver det nye community god mening.

"Selvom vi nu er 17 medlemmer i Brugerklubben SBSYS med den styrke, det giver, så er der selvfølgelig nogle områder, hvor vi godt kunne bruge noget støtte, for eksempel i forhold til definition af standarder og systemarkitektur. Her ville det give mening, at vi i det nye community vil kunne trække på de samme specialister," siger hun.

### Ingen konflikter

Heller Berg ser ikke en konflikt mellem de nye tværkommunale initiativer og den eksisterende it-governance i sin kommune. Her går it-strategiske beslutninger gennem et digitaliseringsforum, hvor forslag og initiativer fra Brugerklubben SBSYS bliver lagt på bordet på lige fod med andre initiativer.

At tværkommunalt samarbejde på et tids-

punkt i deres udvikling selv får behov for at etablere en stærk governance er Brugerklubben SBSYS dog et godt eksempel på. I øjeblikket arbejder SBSYS på at styrke organisationen, dels ved at etablere en bestyrelse, dels ved at opdele aktiviteterne i to grupper: En der arbejder med drift og udvikling, og som noget nyt, en der arbejder med arkitektur og strategi. Målet er en generel styrkelse af projektaktiviteterne og det strategiske arbejde i brugerklubben samt større gennemsigtighed og vidensdeling. Til implementering af den nye organisation styrkes brugerklubbens sekretariat med yderligere ressourcer.

### Ledelsesopbakning er nødvendig

Bo Lind er digitaliseringschef hos Vestforbrænding I/S og medlem af Fagrådet for IT Governance og Management under Dansk IT. Han peger på nogle konkrete tiltag, der kan sikre et solidt fundament for de tværkommunale samarbejder.

"Det er afgørende, at der er ledelsesopbakning bag sådanne initiativer. Derfor er det en god idé, at der dannes et råd, komité eller lignende på chefniveau, der kan foretage de overordnede prioriteringer, samt nogle undergrupper, der kan varetage de mere operationelle aktiviteter," siger han.

” Det giver mening, at vi i det nye community vil kunne trække på de samme specialister.

Helle Berg



” Allervigtigst at kommunerne har styr på governance i deres eget bagland.

Bo Lind



Det tværkommunale samarbejde er typisk drevet af relativt få ildsjæle, og her ligger der ifølge Bo Lind også en governance-opgave.

"Ildsjælene er guld værd, og innovation starter altid med dem. Men på et tidspunkt bliver man nødt til at etablere nogle styringsmæssige rammer, de kan arbejde indenfor. Det kræver engagement fra ledelsesniveauet, om ikke andet så for at sikre, at den nødvendige tid til arbejdet bliver tildelt. Og så skal der etableres en sekretariatsfunktion, der holder styr på projekterne, vidensdeling og andre elementer".

Governance skal være i orden hjemme. Men ét er governance i de tværkommunale samarbejder, noget andet og i virkeligheden det allervigtigste er, ifølge Bo Lind, at kommunerne har styr på governance i deres eget bagland – ikke mindst på tværs af de enkelte forvaltninger. Og ifølge Bo Lind er det kun muligt, hvis itchefen eller digitaliseringschefen driver konkrete og strategisk funderede tiltag på digitaliseringsområdet og dermed får mulighed for at spille en aktiv rolle i den strategiske ledelse i kommunen.

"Det kan helt klart være en barriere for at indgå i tværkommunalt samarbejde, hvis der ikke på hjemmefronten er skabt fælles snitflader og arbejdsprocesser på tværs af forvaltningerne. Hvis ikke de interne processer er på plads, kan det give bagslag i forhold til de enkelte forvaltninger at forsøge at indgå i eksterne samarbejder," siger han.

Han peger derudover på en risiko for, at samarbejdet kommer til at handle for meget om teknologi og for lidt om forretning.

"Det er vigtigt, at man løfter diskussionen op fra at handle om teknologi til at handle om forretningen og de arbejds-gange, der driver den. Her er der givetvis mulighed for at standardisere nogle arbejds-gange inden for de samme fælles løsninger på tværs af forvaltningerne," siger han.

### Små og store fællesskaber

Der ligger også en governance udfordring i det grundlæggende spørgsmål om i hvilket regi, udviklingen af nye tværkommunale løsninger skal ligge. Hvornår er de "små fællesskaber" det optimale, og hvornår bør de "store fællesskaber" som for eksempel KOMBIT og KL inddrages?

Jens Kjellerup ser de små fællesskaber som en god ramme for agile og organiske løsninger som CPR Broker, og ser ikke et modsætningsforhold til de større fællesskaber.

"I det nye community vil vi kunne opsamle projekter, der ikke i udgangspunktet er kandidater til en million-udbudsforretning for alle 98 kommuner. Så vi ser os ikke som en erstatning eller en konkurrent til de større fællesskaber."

CPR Broker-løsningen kan downloades fra Softwarebørsen på digitaliser.dk, og det er et godt eksempel på denne holdning.

"Vi skal ikke lave en softwarebørs, når der eksisterer en i forvejen. Vi er samarbejdspartnere og aktører i et offentligt landskab, som allerede eksisterer, og hvor vi har en rolle at spille," siger Jens Kjellerup.

Han peger dog på, at netop spørgsmålet om hvilken type samarbejde en kommune skal indgå i, kan resultere i tøven over for nye samarbejdsmodeller.

"Hvis der er kommuner, der tøver over for samarbejdet i de små fællesskaber, så skyldes det muligvis en usikkerhed om, hvorvidt der i forvejen skulle være planer eller aktiviteter i KOMBIT og KL, der vil dække deres behov. Men projekter som CPR-Broker er ikke noget, der bliver taget vare på i de sammenhænge, så igen – vi er et supplement."

Han pointerer, at de store fællesskaber helt klart har en rolle at spille. Specielt når det i forbindelse med definition af standarder er nødvendigt med stor gennemslagskraft over for de involverede parter.

Ifølge Helle Berg er en af styrkerne ved det 'lille fællesskab', at man selv kan bestemme strategien – også i forhold til samarbejdsrammerne. Hvis det giver mening at løfte det op i et større eller andet regi, så kan man bare beslutte sig for det. "Vores mål er jo helt overordnet at sikre en professionalisering af det vi gør, og dermed muligheden for at præsentere en positiv business case i vores hjemkommuner. Så hvis det ud fra de parametre giver god mening for medlemmerne af Brugerklubben SBSYS at løfte aktiviteterne ind i et andet regi, så er det jo bare det, vi gør," siger hun.

## SBSYS

Sags- og dokumenthåndteringssystem, som ejes og udvikles af Brugerklubben SBSYS. Pt. er 15 kommuner samt Region Midtjylland og Miljøministeriet medlemmer. Medlemmerne betaler 9 kr. i licens per borger, og kan herefter trække på alle dele af systemet. En rammeaftale om udvikling og drift, som 94 offentlige myndigheder har tilsluttet sig, har netop været i udbud og blev vundet af Ditmer A/S. Brugerklubben SBSYS forventes at ville indgå i samarbejdet i det nystartede Community of IT Governance (CIG).

Se mere på [www.sbsys.dk](http://www.sbsys.dk).

## CPR Broker

Open source løsning, der fungerer som "mellemstation" mellem leverandører af CPR-informationer og de fagsystemer, der skal bruge informationerne. I stedet for at forskellige fagsystemer abonnerer på CPR-information fra forskellige datakilder, trækker fagsystemerne på én kilde, CPR Broker, der indeholder de berigede og standardiserede data. CPR Broker, der er udviklet af Magenta Aps og pt. anvendes i otte kommuner, giver en forbedret business case på udgiften til CPR-informationer samt større fleksibilitet og innovationsmuligheder. Planen er, at CPR Broker skal være et af projekterne under det nystartede Community of IT Governance (CIG).

Kontakt Jens Kjellerup, digitaliseringschef, Lyngby-Taarbæk Kommune ([jkj@ltk.dk](mailto:jkj@ltk.dk)), for yderligere information.

## OS2 – Offentligt hjemmesidefællesskab

Et hjemmesidefællesskab mellem kommuner og offentlige myndigheder, som ønsker at samarbejde om webløsninger på open source platformen Drupal. Der er pt. 11 kommuner og 17 leverandørpartnere i fællesskabet, heriblandt København, Ballerup, Sønderborg og Syddjurs. Målsætningen er at skabe og dele relevante digitale løsninger og servicefunktionaliteter i open source til gavn for borgerne.

”

De nye tværkommunale samarbejdsformer og forretningsmodeller udfordrer ikke i sig selv de individuelle kommuners it-governance.

Jens Kjellerup





# Ny forsyningsvirksomhed for it-drift i tre kommuner



**Tre kommuner nordvest for København har principgodkendt etableringen af en fælles forsyningsvirksomhed inden for it-drift. Ballerup, Egedal og Furesø Kommune vil fra 1. januar 2014 danne et \$60 selskab, der leverer fælles it-infrastruktur og support i et fælles it-center med 32 årsværk. Det er første gang i Danmark, at så vidtgående et samarbejde finder sted ved etablering af et forsynings-selskab til it-driften. Besparselsen forventes at blive 5,8 mio. kr. om året.**

Politikerne i de tre kommuner Ballerup, Egedal og Furesø kommune har truffet en principbeslutning om at starte et fælles selskab for it-drift i de tre kommuner. Frem til den endelige godkendelse i foråret 2013, er der nu blevet nedsat ni arbejdsgrupper under en fælles projektorganisation, som rent strategisk og operationelt skal analysere og afklare en række elementer til det endelige beslutningsgrundlag. I løbet af de næste fire-fem måneder bliver der i hver enkelt arbejdsgruppe sat punkter op, som skal definere vilkårene i det nye selskab. Det er første gang siden kommunalreformen, at tre selvstændige kommuner vil starte et fælles it-forsynings-selskab og arbejde strategisk sammen om it-drift.

## 5,8 mio. kr. spares om året

Foreløbig har en business case for it-infrastruktur og it-support i de tre kommuner vist, at der kan spares 5,8 mio. kr. om året på driften. Det vil koste omkring 10 mio. kr. i investeringer at etablere det fælles driftscenter, men besparelserne og de økonomiske og kompetencemæssige stordriftsfordele – og ikke mindst det større beredskab ved et fælles it-driftscenter – gør, at det hele går i plus i 2016. Det viser den analyse, Devoteam har gennemført.

”Det er principgodkendt. Men nu arbejder vi videre for at få afklaret en række detaljer i samarbejdet mellem de tre kommuner om det kommende selskab. Foreløbig dækker business casen infrastruktur og support på it-driften, men telefoni og pc-arbejdspladser er også med i samarbejdet fra dag-ét. De to områder – telefoni og pc-arbejdspladser – skal dog først analyseres nærmere, og udgør derfor en af de ni arbejdsgrupper,” siger direktør Peter Olrik, Egedal Kommune, der er formand for styregruppen.

I foråret 2013 forventer de at have et endeligt beslutningsgrundlag, som de tre kommunalbestyrelser, kan endeligt godkende – og så vil det nye driftsfællesskab være i luften 1. januar 2014.

I slutningen af november 2012 har der været holdt et strategiseminar, hvor direktionerne og it-cheferne i de tre kommuner har deltaget i overvejelserne om det fremtidige it-samarbejde mellem de tre kommuner. Det er vigtigt at holde fast i, at selskabet indtil videre kun er ”principgodkendt”, men omvendt også gøre sig klart, at samarbejdet i det nye selskab måske kan komme til at omfatte mere end it-drift.

”Da vi gennemførte analysen sammen med Devoteam fandt vi ud af, at de tre nabokommuner er ret ens. Det vidste vi godt i forvejen, da vi arbejder sammen på en række områder. Men det ligger lige for at udvælge de områder hvor der er ensartethed, og så samarbejde om at opnå fordele gennem større volumen og mindre sårbarhed. Om der herudover er andre it-områder, hvor det giver mening for de tre kommuner at samarbejde, må tiden vise,” siger Peter Olrik.



” Opnå fordele gennem større volumen og mindre sårbarhed.

Peter Olrik

## Netværk

Foreningen Kit@ har i høj grad spillet en rolle i etableringen af det nye selskab. Det er nemlig på Kit@s arrangementer, at drøftelserne om et fremtidigt it-samarbejde mellem de tre nabokommuner, er startet. IT-chef Jytte Møller Christensen, Ballerup, IT-chef Erling Jepsen, Furesø og Egedal Kommunes digitaliseringschef Jørgen Kristensen Rasch, som er formand i Kit@, har mødtes på Kit@ seminarerne.

Og det underbygger den gamle sandhed om, at det er i pauserne de væsentligste ting bliver drøftet. Drøftelserne begyndte så småt for halvandet år siden. De tre kommuners it-chefer har siden holdt dialogen i luften for at afklare, om de kunne samarbejde og i givet fald om hvad.

Parallelt hermed har direktorer og borgmestre også mødtes i lignende netværk, og det har sat skub i forløbet. I efteråret 2011 startede Devoteam så med en business case analyse af de tre it-afdelinger. De har i dag 37,2 mandår på it-drift, og analysen viser, at et nyt driftscenter kræver 32 mandår – altså en besparelse på godt fem årsværk plus besparelser til eksterne konsulenter. Inklusiv besparelser på selve driften giver det så en samlet besparelse på de 5,8 mio. kr. om året.

"Selv om it-afdelingerne er ret ens, viser det sig, at der findes forskellige kompetencer som kan supplere hinanden. Det vil et fælles driftscenter få fordele af. Dels på grund af volumen og dels på grund af, at det nye selskab ikke skal bruge så mange penge til eksterne specialister, fordi kompetencerne allerede i vid udstrækning findes i selskabet. Så udover de direkte økonomiske besparelser vil der også komme et samlet videnmæssigt og kompetencemæssigt løft. Det er en rigtig god business case," siger Peter Olrik.

Peter Olrik siger endvidere, at der muligvis vil komme yderligere gevinster fra it-arbejdspladser og telefoni, som nu vil blive analyseret frem mod beslutningsgrundlaget i foråret 2013.

## Ni arbejdsgrupper:

Forretningsorienterede arbejdsgruppe:

- Jura og aftaleforhold §60 selskab
- Personale og organisering
- Økonomi og ressourcer
- Bygninger og fysiske rammer
- Kommunikation og inddragelse af slutbrugere

It-tekniske arbejdsgrupper (4 i alt):

- Serviceharmonisering og support
- Pc-arbejdsplads og telefoni
- Arbejdsgruppe vedrørende indkøb og licensstyring (licenser, it-udstyr, printere og pda'er)
- It-forsyning og sikkerhed

## Konklusion i Devoteams Business case:

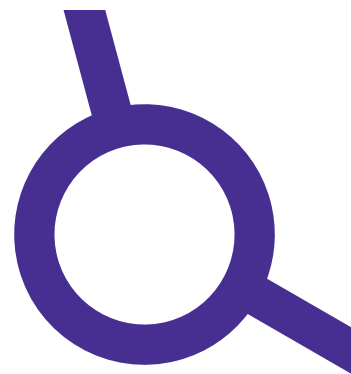
"Den bedste pris ved sourcing opnås, hvis den outsourcing organisation først nedbringer egne omkostninger, og derefter afprøver, om en privat leverandør kan gøre det endnu bedre.

Den samlede konklusion i forhold til sourcing er, at det bedst kan betale sig for de tre kommuner at afprøve sourcing, såfremt det måtte ønskes, efter en standardiseret, fælles drift af området er etableret, og efter at de gevinster, de tre kommuner kan høste ved et samarbejde, er realiseret," Devoteam efteråret 2011.

## De tre kommuner i tal:

6600 medarbejdere og 128.000 borgere.

# KOMBIT er kommunernes it-fællesskab. Vi digitaliserer på kommunernes præmisser og sikrer den kommunale sektor indflydelse.



Sammen med kommunerne skaber vi gennemsigthed i it-markedet, så kommunerne får mulighed for at vælge de bedste og billigste løsninger. Vi gør informationer og data tilgængelige og arbejder for fair play i det kommunale it-landskab.

*"Kommunerne og KOMBIT er sammen nået langt. Vi har nu fået større gennemsigthed i priserne på monopolområderne, men der ligger stadig et stort stykke arbejde for KOMBIT og landets kommuner i at få fuld gennemsigthed i det kommunale it-landskab.*

*Nu tager tingene for alvor fart: Allerede nu og i det kommende år vil KOMBIT sammen med kommunerne sætte væsentlige dele af monopollet på kommunale it-løsninger i udbud – et afgørende skidt mod bedre priser og bedre løsninger for landets kommuner."*

*Erik Fabrin,  
bestyrelsesformand i KOMBIT*

# KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

## Stærk governance under udvikling

# Trænger til ny governance mellem kommuner og stat

**Man skal ikke kaste med sten, når man selv bor i et glashus. En it-chef i Rudersdal og en direktør i Odense Kommune, mener ikke, det klæder Digitaliseringsstyrelsens direktør Lars Frelle-Petersen at skyde med skarpt mod landets kommuner. Tværtom er der brug for øget samarbejde mellem kommuner og staten.**

Stat og kommuner trænger til en ny governance model i et fremtidigt samarbejde. Samarbejdet mellem kommuner og stat skal udbygges for at kunne nå målene i den store 2015-plan.

Derfor mener it-chef Mogens Dam, Rudersdal Kommune og direktør i Arbejdsmarkeds- og Socialforvaltningen, Peter Pietras, Odense Kommune, at den uforsonlige kritik fra direktør Lars Frelle-Petersen, Digitaliseringsstyrelsen, mod landets kommuners manglende resultater inden for digitalisering, som det skete på Digitaliseringsmessen<sup>12</sup>, er meget urimelig. Og når det så samtidig følges op af en kritik af de kommuner, der betegnes som frontløbere og som har skabt helt nye serviceydelser inden for velfærdssområderne, bliver det bare endnu værre. Og det må også siges at være dårlig timing, eftersom det er påkrævet at samarbejdet bliver til fordel for begge parter.

"Staten og kommunerne kommer ingen vegne ved at kaste mudder efter hinanden fra hver sin grøft," siger Mogens Dam og Peter Pietras enstemmigt. De går dermed i rette med Lars Frelle-Petersen. Det klæder ham på ingen måde at skyde efter alle kommuner og slet ikke, hvis man selv bor i et glashus eller gerne vil samarbejde.

Ifølge Mogens Dam og Peter Pietras er der brug for en ny governance model mellem kommuner og stat.

## Da KMD blev solgt

Peter Pietras mener, det reelt startede for fire år siden med salget af KMD. Der var ingen sourcing strategi, da KMD blev solgt, og det lider konkurrencen på it-området i kommunerne under den dag i dag.

"Salget af KMD for fire år siden viser med al tydelighed, hvad en manglende sourcing strategi har betydet for konkurrencen på kommunemarkedet. Den eksisterer ikke. Så i stedet for at Lars Frelle-Petersen peger fingre ad kommunerne på digitalisering, burde stat og kommuner sætte sig sammen for at sikre data fra de centrale databaser hos KMD til fællesoffentlig anvendelse. Nu ligger kommunernes data hos en privat leverandør, der oven i købet har monopol. Det betyder, at de store databaser inden for udbetaling af kontanthjælp, boligydelse og pensioner skal kommuner og stat købes af en privat leverandør. Kombit har ganske vist bedt KMD om at få udviklet åbne grænseflader til databaserne, så vi kan få adgang til disse data. Men man skal være mere end almindeligt naiv, hvis man tror KMD vil åbne grænsefladerne. Det har de ingen økonomisk interesse i. Det har nu stået på i fire år og er dygtigt gjort af KMD, men til stor skade for konkurrencen på it-området i kommunerne. Så længe det problem er uløst, klæder det ikke Lars Frelle-Petersen at kritisere kommunerne," siger Peter Pietras.

Han mener, der er brug for et nytænkende samarbejde mellem kommuner og Digitaliseringsstyrelsen. En ny governance model mellem stat og kommuner. Ikke et klassisk magtforhold mellem Finansministeriet og kommunerne, for det vil ikke flytte tingene i den rigtige retning.

## Kommunernes indsats påskønnes ikke

"Selv de kommuner, der gør det bedst, gør det ikke særligt godt". "Kommunale frontløbere er af det onde og må stoppes". Det er to af de sætninger, som de to repræsentanter fra kommunerne ikke synes klæder Lars Frelle-Petersen. Det ene sagde han på Digitaliseringsmessen<sup>12</sup> i september, det andet på en Rambøll konference en måned tidligere.

Derfor må vi gennem lovgivning tvinge digitaliseringen igennem, og der vil komme 30-40 indsatsområder til næste år, sagde Lars Frelle-Petersen.

"Det er ikke en saglig kritik. Digitaliseringsstyrelsen vil bombe udviklingen tilbage ved, at vi alle skal vente på de centrale initiativer. Selv om centrale initiativer kan være gode til nogle ting, så handler velfærdsydelser til borgerne om lokale initiativer, forankring og ejerskab i kommunerne. Dermed er centralismen rent ideologisk også stik i mod al sund fornuft. Hvis ikke der var foregangskommuner på alle områder, og ikke kun inden for it-området, som profilerer enkeltområder, så havde der slet ikke været skred i den digitale udvikling, som der virkelig er i gang i kommunerne," siger Mogens Dam.

**”** Manglende sourcing strategi ved salg af KMD har skadet konkurrencen på kommunemarkedet.

Peter Pietras







Der er brug for et nytænkende samarbejde mellem kommuner og Digitaliseringsstyrelsen. En ny governance model mellem stat og kommuner. Ikke et klassisk magtforhold mellem Finansministeriet og kommunerne, for det vil ikke flytte tingene i den rigtige retning.

Peter Pietras



Han nævner i flæng skoleområdet, hvor Egedal Kommune udmærker sig, anvendelse af iPad i undervisningen som Odder kommune er i gang med og som mange kommuner holder øje med, Fredericiamodellen på rehabiliteringsområdet, som de har vundet en pris for, og Rudersdal Kommune med udvikling af digitale selvbetjeningsløsninger på mobile enheder, som kommunen vandt Digitaliseringsprisen med i 2010.

"Mange andre kommuner skæver til disse kommuner for at se, om de kan finde en hurtig enkel og relativ prisbillig model, som kan anvendes i deres egen kommune. Dermed er en lokal indsats med til at flytte ting i andre kommuner. Vi ved udmærket, at dette initiativ er en konkurrent til den centrale løsning, Borger.dk, og vi har da også fået kærligheden at føle fra diverse centrale institutioner. Men havde Borger.dk været en innovativ og brugbar succes, havde vi måske slet ikke gået i gang med vores projekt. Jeg spørger bare, hvorfor skyde den slags ned?", spørger Mogens Dam.

Både Mogens Dam og Peter Pietras ser store perspektiver i, at kommunerne arbejder tættere sammen i en kommunal governance, og vil gerne lægge pres på Digitaliseringsstyrelsen. Men det bedste er et konstruktivt samarbejde. Løsningen hedder fælles udvikling – ikke indvikling eller afvikling.

"Jeg vil også gerne understrege, at hvis centralismen bliver tvunget igennem, så vil der være kommuner, der ikke lykkes. Det handler ikke om at skille fårene fra bukkene. Digitalisering handler om at brede de nye forretningsmodeller ud i hele landet til gavn for borgerne. Ikke at dele Danmark op. Derfor er samarbejdet og udnyttelse af de fælles ressourcer helt afgørende for at få mest muligt for pengene...."

Ønsker du en arbejdsplads hvor man løbende prioriterer kompetenceudvikling for både medarbejdere og ledere?

SÅ KAN VITILBYDE FØLGENDE JOB:

## IT-driftschef med mod på udfordringer søges

IT-Driftschef med ledelseserfaring, kompetencer og kapacitet til at lede en stor og kompleks IT-drift søges pr. 1. februar 2013.

Vi tilbyder en spændende og inspirerende arbejdsplads med dygtige medarbejdere, hvor service og kvalitet er i højsædet.

Tønder Kommune er i gang med et større generationsskifte på IT- og borgerserviceområdet, hvor såvel fagchefen på området som IT-driftschefen går på pension i løbet af 2013.

Ansøgningsfrist fredag, den 14. december 2012, kl. 12.00

LÆS MERE OM STILLINGEN PÅ:  
[WWW.TOENDER.DK](http://WWW.TOENDER.DK)



TØNDER KOMMUNE

Kongevej 57  
6270 Tønder  
Telefon 74 92 92 92

- EN ARBEJDSPLADS MED MENING, STOLTHED OG HANDLEKRAFT

# De nordiske lande bør finde sammen om risikostyringen

**Den nye undersøgelse om informationssikkerhed NordSec med deltagelse af 179 kommuner og 30 regioner i Norge, Sverige og Danmark viser, at mange af de udfordringer landene står over for, er så ensartede, at de bør finde sammen om risikostyringen. Formand for Kit@ Jørgen Kristensen Rasch siger, at inden for sikkerheds og risikohåndtering af nye teknologiområder som Cloud Computing og Bring Your Own Device (BYOD), kan og bør de offentlige organisationer lære af hinanden på tværs af landegrænser. Emner som awareness og privacy er ligeledes relevante at sætte øget fokus på, både i et nationalt og et nordisk perspektiv.**

Næsten 70 procent af de offentlige organisationer tilkendegiver de ikke bruger Cloud inden for områder med følsomme personoplysninger.

"Som lande står vi over for de samme udfordringer. Cloud vokser frem globalt, og mange informationer går på tværs af servere, forvaltninger og it-systemer. Derfor kan erfaringer sagtens deles på tværs af lande, nøjagtig som det sker på tværs af danske kommuner gennem samarbejde. Det giver mening at samarbejde på nordisk plan om sikkerhedsudfordringerne ved cloud og BYOD, og vi kommer til at skulle tackle mange af problemstillingerne på samme måde. Så i stedet for at gøre det på vores egen måde i hver offentlig virksomhed i hvert land, er det netop gennem det fælles samarbejde, der bliver styrken, fordi vi kan mindske sårbarheden for den enkelte," siger Jørgen Kristensen Rasch.

## Nyt Dansk sikkerhedsråd for digitalisering

I slutningen af november har et nyt nationalt sikkerhedsråd for digitalisering set dagens lys i Danmark. Rådet afløser og samler de forskellige initiativer og it-sikkerhedsråd til et fælles råd, der både støttes af erhvervslivet, frivillige organisationer samt det offentlige Danmark.

Jørgen Kristensen Rasch: "Etableringen af dette nye nationale sikkerhedsråd vil kunne være en god aktør at sætte i spil i et nordisk samarbejde om risikostyring og informationssikkerhed, fordi vores langsigtede interesser på det strategiske område, som det fremgår af rapporten, er sammenfaldende med Norge og Sverige. Det bliver helt afgørende, at topledernes tager ansvar for informationssikkerhed, og ser det som en kritisk og helt nødvendig infrastrukturkomponent, når vi i den grad intensiverer digitaliseringen af borgerbetjening, kommunikation og serviceydelser i den offentlige sektor" siger Jørgen Kristensen Rasch.

Han hæfter sig ved, at undersøgelsen peger på, at Danmark i relation til it-sikkerhedsniveauet på digitalisering ligger bedre til end Norge og Sverige, hvilket kan have sammenhæng med at Danmark har en historisk tradition for fælleskommunale løsninger og brug af fællesoffentlige registre, samt udvikling af fællesoffentlige strategier, der sikrer en større ensartethed og takt mellem kommuner, regioner og staten i forhold til standarder og arkitektur også på informationssikkerhedsområdet. Undersøgelse om informationssikkerheden NordSec er den tredje af sin art. I 2008 og 2010 og 2012 er der nu gennemført undersøgelser, og det giver de kommuner, der har deltaget et godt datagrundlag for at gennemføre digitaliseringen. ■

” Som lande står vi over for de samme udfordringer. Cloud vokser frem globalt, og mange informationer går på tværs af servere, forvaltninger og it-systemer. Derfor kan erfaringer sagtens deles på tværs af lande, nøjagtig som det sker på tværs af danske kommuner gennem samarbejde.



# Informationssikkerheden op på topledelsens bord

**"Digitaliseringen flytter risikoledeelse ind hos direktionerne, fordi åbenheden medfører en større sårbarhed," siger generalsekretær Svend Tychsen, Primo Danmark.**

Digitalisering af serviceydelser gør risikoledeelse aktuelt som en strategisk disciplin for kommunale topledelser. Direktionen bliver nødt til at tage informationssikkerheden med ind som en ny ledelsesopgave, da meget af dialogen med borgere i fremtiden vil ske over internettet og - sammen med digital selvbetjening - vil udgøre en langt større risiko end tilfældet er i dag.

"Tidligere var risikostyring en kontrolopgave, som lå i it-afdelingen. Nu bliver risikoledeelse en del af informationssikkerheden, fordi data bliver en del af kommunens kerneleverancer. Så digitaliseringen flytter risikoen op til topledelsen, der skal forberede og uddanne sin organisation til at varetage risikostyringen," siger generalsekretær Svend Tychsen, Primo Danmark, der er en forening etableret af Kommunaldirektørforeningen.

Primo Danmark går sammen med regionernes sikkerhedsledelser og Kit@, om at tage et medansvar for at udbrede kendskabet til resultaterne af den nye nordiske undersøgelse om informationssikkerheden i det offentlige, NordSec2012. Dels vil de tre parter gerne sprede viden om resultaterne, dels vil de gerne give topledelse i kommuner og regioner nogle konkrete værktøjer, der kan gøre mere opmærksomme på risikoen ved at digitalisere.

Tæt på redaktionens deadline har der været gennemført to arrangementer i Aarhus og København om emnet.

De tre parter har været de danske aktører bag den nye analyse af informationssikkerheden i den offentlige sektor i Norden. I alt har 179 kommuner og 30 regioner i Norge, Sverige og Danmark deltaget i undersøgelsen i år.

"Digitaliseringen forandrer it-sikkerhed til informationssikkerhed, fordi data leveres direkte til borgerne. Dermed placerer digitaliseringen sig nu i kommunernes topledelse med en helt anden kraft end hidtil. Vi går fra "lukkede" it-systemer til digitalisering af kerneforretningen, hvor informationer bliver en del af leverancerne i et "åbent" miljø i dialog med borgerne. Når kommunerne åbner op for dataleverancer øges sårbarheden, og derfor er vi nødt til at tage risikoledeelse med ind som disciplin for direktionen. Det er hele det skifte, direktionerne er nødt til at vurdere nærmere," siger Svend Tychsen. Flytningen af fokus fra it-sikkerhed til informationssikkerhed betyder også et skifte i standarder. Tidligere hed standarden for it-sikkerhed DS:484. Men med skiftet over til informationssikkerhed og

med risikostyring af processer, arbejds-gange og dataleverancer hedder standarden ISO 27001.

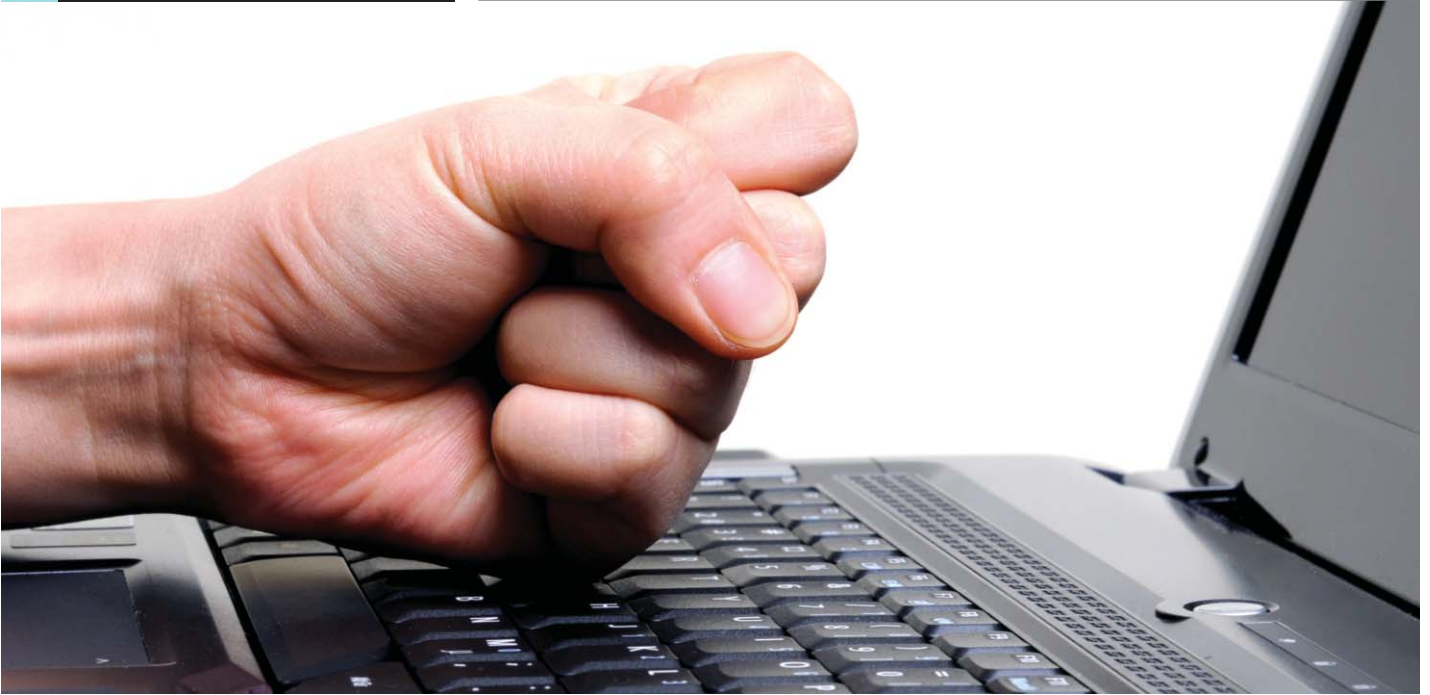
Ved levering af data til en borger skal kommunen og borgeren være sikre på, at data kommer rettidigt, at data er korrekte og omhandler den borger, som man er i dialog med, og at uvedkommende ikke kan komme ind og rette data. Det er hele den forsyningskæde, der skal sikres. Risikoen ved digitalisering er, at noget går galt. Data kan være forkerte eller ikke blive leveret eller der kan ske brud på sikkerheden. Hvis det sker, risikerer det offentlige, at borgerne mister tilliden til digitaliseringen. Det er det værste scenarie. Dermed vil de forventede økonomiske gevinster fra digitaliseringen gå op i røg. "Vi ser gerne, at direktionerne får mere fokus på den risiko, der er ved, at kommunerne åbner sig. Og den dagsorden håber vi at sætte, for den er vigtig i forhold til at kommunerne kan lykkes med digitaliseringen," siger Svend Tychsen.

”

Når kommunerne åbner op for dataleverancer øges sårbarheden, og derfor er vi nødt til at tage risikoledeelse med ind som disciplin for direktionen.

Svend Tychsen





# Nulfejls kulturen skal skydes ned

## Digitalisering af serviceydelser kræver et opgør med nulfejls kulturen i kommuner og regioner, siger Chefrevisor Anders Ganer, BDO.

Ifølge den nye nordiske undersøgelse, Nordsec, inden for informationssikkerhed i de offentlige organisationer i Norden, er danske kommuner rigtig gode til at fastsætte regler ud fra en Top Down model med et idealbillede af virkeligheden. Men det holder ikke i længden, for det fører til en nulfejls kultur, som vil kunne bremse udviklingen inden for digitalisering.

Derfor står kommunerne, ifølge Chefrevisor Anders Ganer, BDO, ved en skillevej inden for informationssikkerhed og digitalisering.

"Digitalisering vil indebære større risici med følsomme persondata. Omvendt vil alt for stive regler bremse fremdriften og effektiviseringen med digitalisering. Det dilemma skal løses gennem kontrolleret risikostyring i hverdagen i kommuner og regioner. Og det kræver et opgør med nulfejls kulturen," siger Anders Ganer.

I det omfang uddelegering til organisationens processer og forretningsområder finder sted, bør det sikres, at der opbygges viden og kompetencer i organisationen. Det ses af Nordsec undersøgelsen, at indsatsen for uddannelse og awareness i 2012 som i de forrige undersøgelser i 2008 og 2010, fortsat er et lavt prioriteret område.

I den nye undersøgelse, gennemført af iTrust, spores en vis fremgang for risikostyring af informationssikkerhed fra 2010 til 2012. "Området er dog – som i 2010 – præget af, at indsatsen er mere fokuseret på de formelle rammer - regler og processer - end den egentlige gennemførelse og forankring i ledelse og organisation," hedder det i undersøgelsen. I alt 179 kommuner og 30 regioner har deltaget i undersøgelsen.

I en af delkonklusionerne hedder det: "Det kommer tydeligst frem, når der i organisationer gennemføres risiko- og konsekvensvurderinger af nye områder som digitale tjenester, hvor risiko og konsekvens ikke vurderes som særligt store. Altså hvor risikoanalyse

bliver gennemført, men den manglende viden og forståelse i organisationen kan føre til falsk tryghed."

## Skal lære at styre risikoen

Pligten til at risikovurdere og prioritere skal lægges i driftsorganisationen. Det mener Anders Ganer er det rigtige sted. Det er dem, der har "hånden på kogepladen", og de skal kunne forklare sig både over for borgeren og topledelsen.

Anders Ganer: "Det er helt afgørende, at mellemlederen eller afdelingslederen i kommunen får ansvaret for at styre risikoen i det daglige. Topledelsen eller it-afdelingen kommer ingen vegne med kun at sige nej. Det handler om, at sikkerheden indgår som et element for alle de medarbejdere, der har borgerkontakt. De skal lære at kende risikoen og tage et ansvar for at styre den. Kommunerne må ikke bare overlade risikostyringen til den enkelte uden, at mellemlederen har forberedt den enkelte til at håndtere den. Det er i virkeligheden nok den allerstørste risiko, hvis man overlader sikkerheden til den enkelte medarbejder uden at de er klædt på til at gøre den," siger Anders Ganer.

Han er ikke i tvivl om, at digitalisering vil synliggøre flere fejl. Men nulfejls kultur er ikke noget godt alternativ. Den skal skydes ned. Fordi borgerne kræver mere service, og gerne mere individuelt tilpasset service, og politikerne vil gerne have det gjort for færre penge. Så for at sikre fremdriften i effektiv digitalisering, er det nødvendigt at den enkelte medarbejder i kommunerne får nogle videre rammer, men omvendt også i sin adfærd bliver mere bevidst om risikoen ved digital service.

"Styringen af sikkerhed kan ske ved hjælp af et overordnet regelsæt, som gennem bilag og procedurebeskrivelser øges i detaljeringsgrad, hvor kontrakter og regler er det bærende element til regulering. Men det bremser effektiviteten. Derfor skal topledelsen skabe rammevilkårene for at holdningsbearbejde hele organisationen. Så organisationen selv bliver i stand til at håndtere

risikostyringen. Det er ikke ansvarsfraskrivelse, at topledelsen beder mellemlederne om at risikovurdere inden for eget område. Det er ledelse. New Public Management er under pres lige nu, og Informationssikkerheden skal ind på flere niveauer i organisationen,” siger Anders Ganer.

Topledelsen skal sikre rammevilkårene for organisationens arbejde – også med informationssikkerhed – men den skal ikke fastsætte detaljerede regler. Den skal ikke blande sig utidigt i den enkelte medarbejders sagsbehandling. Nordsec undersøgelsen viser her inden for uddannelse og kompetenceudvikling, at der ligger en indsats og venter forude for kommunerne.

”Der er ikke nogen patentløsninger. Men alle er nødt til at tage et ansvar for at risikostyre sikkerheden. Der er jo fejl, som ikke må ske. Hvis der sker fejl i stregkoden i en blodbank, så dør patienten. Når 70 procent af kommunerne i Nordsec undersøgelsen siger de ikke bruger Cloud, er min påstand, at det gør de nok alligevel. De er bare ikke klar over det. Hvis medarbejderne gemmer filer i Dropbox eller tilsvarende, så bruger de jo skyen. Men det afhænger jo fuldstændigt af filernes karakter, om det er et problem. Og Dropbox eller lignende løsninger kan være ganske effektive. Så vi skal have informationssikkerheden ind i organisationen på mange niveauer, og på mange forskellige måder, samtidig med at vi skal have gjort op med nulfejlskulturen. Den medvirker jo blot til at skabe et virkelighedsbillede, vi slet ikke kan leve op til. Og når der så sker fejl, så reagerer vi med strittende pegefingre, flere regler og øget tilsyn,” siger Anders Ganer.

#### Verden i bevægelse

Verden bevæger sig hele tiden. Og Anders Ganer drager en parallel mellem trafikken og digitalisering. Det er kun naturligt, at der opstår huller i vejen.

”Når vi fortæller om det danske vejnet, tegner vi et billede af veje uden huller. Men alle bilister oplever huller. På samme måde med digitalisering taler vi om informationssikkerhed uden læk af informationer. Vi skal lære at acceptere, at der hele tiden opstår huller, og så geare organisationen til at være opmærksom på hullerne og sørge for at lappe de værste af dem først. Det er et meget stort skifte, men det er opgaven i de kommende år for at få fremdrift i digitaliseringen,” siger Anders Ganer.

” Pligten til at risikovurdere og prioritere skal lægges i driftsorganisationen.

Anders Ganer



## Brocade leverer Cloud-optimeret netværk til i dag og fremtiden!

Virtualisering og on-demand services har ændret både måden hvorpå forretninger fungerer og hvilke krav det stiller til dit netværk. Brocade leder denne transformation med Cloud-optimeret netværk som på fantastisk vis forsimples infrastruktur, øger effektivitet, og tilbyder skalerbarhed så I kan levere applikationer, service, virtualiserede dekstopps og endda data centre, hvor som helst på jeres netværk.

Fremtiden er indbygget. Lær bl.a. om hvorfor 90 % af Globale 1000 - og 2/3 af verdens internet knudepunkter, er afhængige af Brocade.

Klestrup inviterer til en spændende formiddag i februar og marts 2013. Datoerne er ikke fastlagt endnu da vi skal have specialister ind fra USA hvor vi præsenterer teknologien og de muligheder der følger med.

Vi kommer også gerne til en produktgennemgang hos jer. Har dette din interesse så send en mail til Jeppe Andersen, CEO i Klestrup partners, ja@klestrup.dk eller skriv dig op her: <http://klestrup.dk/arrangementer/brocade/>, så kontakter vi dig.

Klestrup | partners

BROCADE 

■ EasyIDM

# Har du styr på dine medarbejders roller og rettigheder?

Bruger du over 2 minutter på brugeradministration?

Kontakt os for en uforpligtende dialog på 70 222 444 eller [info@itq.dk](mailto:info@itq.dk)



Se mere på [easyidm.dk](http://easyidm.dk)



■ **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](http://www.itq.dk)