



# RAPPORT

JULI 2018

SAMARBEIDSKOMMUNANE

HAREID / HERØY / SANDE / ULSTEIN / VANYLVEN / VOLDA / ØRSTA

ssikt.no



Rapporten for juli kjem litt forsinka p.g.a. ferieavvikling.

Budsjettala er for heile året og reknskapstala er hittil i år. Fyrste sida viser status for heile selskapet, medan dei andere sidene gjer meir detaljar for dei tre områda i selskapet.

**GUTTORM RIMSTAD**  
Dagleg leiar

## RESULTATREKNESKAP

2018

SSIKT	REKNESKAP	BUDSJETT	% FORBRUK
Driftskostnader lønn	8.368.607.-	20.671.019.-	41 %
Andre driftskostnader	7.311.913.-	11.800.300.-	62 %
Inntekter	-32.898.234.-	-32.471.319.-	101 %

## BRUKARSTØTTE



**5.978**

SUPPORT SAKER



**86 %**

LØYST INNAN 3 D



**99,1 %**

SVAR % TELEFON



**13.778**

BRUKARAR

Tala viser talet på saker og løysingsgrad hittil i år, samt antal brukara som er registrert i systema våre.

## DRIFT



**4,8%**

SJUKEFRÅVER



**23**

TILSETTE



**99,3%**

OPPETID



**8.322**

DATAMASKINER



**257**

LOKASJONAR



**1.066**

WIFI BASAR



**4.900**

WIFI BRUKARAR

Tala viser sjukefråvær hittil i år og antal tilsette i selskapet.

Her er informasjon om utstyr som er registrert i systema våre, samt oppetid på dei sentrale løysingane vi levera til kommunane. Alle tala er hittil i år.

## FORBRUK I PROSJEKT

BUDSJETT

Teknisk drift	14 %	Kr 13.825.730,00
Brukarstøtte / Prosjekt	0 %	
Fagprosjekt / Strategi	13 %	Kr 4.418.750,00
Sum alle prosjekt	14 %	Kr 18.244.480,00



Vi jobbar for stabil drift av våre system, men om du får problem eller har spørsmål, skal vi raskt kunne hjelpe deg.

OPNINGSTID BRUKARSTØTTE:  
MAN-FRE 08-16.

E-POST: SUPPORT@SSIKT.NO

TELEFON : 900 80 764

GURO GAUSEMEL  
Leiar brukarstøtte / prosjekt

## RESULTATREKNESKAP

2018

BRUKARSTØTTE / PROSJEKT	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	4.420.338.-	9.771.020.-	-
Andre driftskostnader	133.958.-	280.000.-	-
Inntekter	-127.389.-	0.-	-

## BRUKARSTØTTE



13.778

BRUKARAR



5.978

SUPPORTSAKER



84 %

ENDRINGSØNSKE



16 %

PROBLEM

Tala viser saker hittil i år og prosentvis fordeling mellom kva som er registrert som endringsønske og problem.

- Endringsønsker er førespurnad om endring eller tilgang til ei definert teneste.  
- Problem er uventa svikt eller reduksjon i kvalitet på ei teneste som vert levert.  
Vi har fokus på å kategorisere sakene som kjem inn for å sjå om det er områder der det kan vere fornuftig å sette inn tiltak som for eksempel opplæring eller å lage brukarretteiingar.

## HENVENDINGAR PER TELEFON



2.021

TELEFONSAMTALAR



99,1%

SVAR % TELEFON

Henvendingar per telefon viser antal samtaler hittil i år og svar % på desse i løpet av 60 sekund.

## LØYSINGSTID BRUKARSTØTTE



68 %

LØYST INNAN 24 T



18 %

LØYST MELLOM 1-3 D



10 %

LØYST 3-10 D



4 %

LØYST ETTER 10 D

Løysingstid viser antal saker (%) som er løyst innanfor desse periodane:

- Under 24 timer
- Mellom 1 og 3 dagar
- Mellom 3 og 10 dagar
- Etter 10 dagar

Vi har også tatt med gjennomsnittleg løysingstid innan dei same periodane. Vi nyttar brukarstøttesystemet til å registrere og rapportere bestillingar frå kommunane.

Ein del av desse sakene tek normalt lenger en 3 dagar.



0,6 T

SNITTID INNAN 24 T



1,4 D

SNITTID 1-3 D



4,7 D

SNITTID 3-10 D



24 D

SNITTID ETTER 10 D



Ved Driftssenteret har vi i tillegg til ordinær drift og feilretting jobba med blant anna desse prosjekta.

- Oppsett og installasjon av Tieto Education (skulesystem).
- Bytta maskinvare og oppgradert ytre brannmurcluster.
- Utviding og straumlinjeforming av nettverk.

**ODD ARILD DJUPVIK**  
Leiar driftssenter

## RESULTATREKNESKAP

2018

DRIFTSSENTER	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	2.186.933.-	5.860.121.-	-
Andre driftskostnader	3.591.703.-	7.176.900.-	-
Inntekter	-32.499.011	-32.471.319	-



IPAD

2015 - 2018



PC

2015 - 2018



CHROMEBOOKS

2015 - 2018



TYNNE KLIENTAR

2015 - 2018



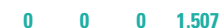
MOBILTELEFONAR

2015 - 2018



WIFI / NETTVERK

2015 - 2018



**99,3%**  
OPPETID



**42,16 TB**  
DATAMENGDE

Vi har hatt ein stor vekst innan trådløst tilkopla einingar siste året, og vi har utvida og forbetra trådløstnettet i alle kommunane.

Talet på PCar går noko ned, sidan iPads og Chromebooks etter kvart tek over i skulane i fleire kommunar.

Oppgitt tal er maskiner som har vore aktive i løpet av siste kvartalet.

## FORBRUK I PROSJEKT

BUDSJETT

Maskinvare driftssenteret

6 %

Kr 5.375.000,00

Programmvare driftssenteret

12 %

Kr 3.125.000,00

IP-telefoni

0 %

Kr 1.875.000,00

GDPR teknisk

0 %

Kr 625.000,00

Antivirus SSIKT

59 %

Kr 437.500,00

Rest investeringar frå 2017

34 %

Kr 2.388.230,00



Område fag/strategi inneholdt våre fagressursar. Disse jobbar opp mot fagsystema vi driftar for kommunane.

Vi jobbar med prosjektleiing, brukarstøtte og utvikling av tenestane.

Vi er også bindeledd inn mot leverandørane på dei områda vi er representert.

**GUTTORM RIMSTAD**  
Fungerande leiar fag / strategi

RESULTATREKNESKAP			2018
STRATEGI	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	387.269.-	570.200.-	-
Andre driftskostnader	35.766.-	235.000.-	-
Inntekter	0.-	0.-	-
OMSORG	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	590.634.-	1.210.238.-	-
Andre driftskostnader	1.419.265.-	1.415.500.-	-
Inntekter	-57.584.-	0.-	-
ØKONOMI OG LØNN	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	464.814.-	1.528.640.-	-
Andre driftskostnader	1.923.530.-	2.082.900.-	-
Inntekter	-214.250.-	0.-	-
SAK / ARKIV OG WEB	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	318.619.-	875.400.-	-
Andre driftskostnader	158.860.-	280.000.-	-
Inntekter	0.-	0.-	-
OPPVEKST	REKNESKAP	BUDSJETT	AVVIK
Driftskostnader lønn	0.-	855.400.-	-
Andre driftskostnader	48.831.-	330.000.-	-
Inntekter	0.-	0.-	-



Vi har fleire prosjekt på gang i 2018 og i planlegging for 2019, her er nokon av dei:

- Nytt sak/arkiv system (2019)
- Oppgradering av Agresso til siste versjon
- E-rom og e-lås innanfor velferd/omsorg
- Heilelektronisk reisereknings modul

	FORBRUK I PROSJEKT	BUDSJETT
Agresso	0 %	Kr 437.500,00
Gerica	39 %	Kr 400.000,00
ID-Porten	0 %	Kr 125.000,00
System for utfasa program	0 %	Kr 125.000,00
Velferdsteknologi	0 %	Kr 1.200.000,00
Tieto skulesystem	21 %	Kr 2.131.250,00

