



# RAPPORT

OKTOBER 2018

SAMARBEIDSKOMMUNANE

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

ssikt.no



Tala for oktober viser at antal brukarstøtte saker er litt redusert. Uløyste saker er litt høgare.

På drift ser vi ei lita auke i antall brukarar, datamaskiner og anna nettverks utstyr.

Økonomisk held vi oss på budsjett, om det ikkje oppstår noko uventa på slutten av året.

GUTTORM RIMSTAD - Dagleg leiar

## RESULTATREKNESKAP

2018

| SSIKT                 | REKNESKAP     | BUDSJETT      | % FORBRUK |
|-----------------------|---------------|---------------|-----------|
| Driftskostnader lønn  | 13.202.304.-  | 20.671.019.-  | 64 %      |
| Andre driftskostnader | 8.737.483.-   | 11.800.300.-  | 74 %      |
| Inntekter             | -32.992.605.- | -32.471.319.- | 102 %     |

## BRUKARSTØTTE



8.874

SUPPORT SAKER



84%

LØYST INNAN 3 D



99,4%

SVAR % TELEFON



14.177

BRUKARAR

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

## DRIFT



4,1 %

SJUKEFRÅVER



23

TILSETTE



99,2%

OPPETID



8.556

DATAMASKINER



257

LOKASJONAR



1.098

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

Brukarstøtte / Prosjekt

Fag - prosjekt / Strategi

Sum alle prosjekt

20 %

Kr 13.825.730,00

0 %

19 %

Kr 4.418.750,00

20%

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    | % FORBRUK |
|-------------------------|-------------|-------------|-----------|
| Driftskostnader lønn    | 6.993.494.- | 9.771.020.- | 72 %      |
| Andre driftskostnader   | 162.430.-   | 280.000.-   | 58 %      |
| Inntekter               | -185.350.-  | 0.-         | -         |

## BRUKARSTØTTE



14.177

BRUKARAR



8.874

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



3.482

TELEFONSAMTALAR



99,4 %

SVAR % TELEFON

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

## LØYSINGSTID BRUKARSTØTTE



66 %

LØYST INNAN 24 T



18 %

LØYST MELLOM 1-3 D



11 %

LØYST 3-10 D



5 %

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.



0,9 T

SNITTTID INNAN 24 T



1,3 D

SNITTTID 1-3 D



4,8 D

SNITTTID 3-10 D



24 D

SNITTTID 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    | % FORBRUK |
|-----------------------|---------------|-------------|-----------|
| Driftskostnader lønn  | 3.406.663.-   | 5.860.121.- | 58 %      |
| Andre driftskostnader | 4.666.633.-   | 7.176.900.- | 65 %      |
| Inntekter             | -32.536.652.- | -32.471.319 | 100 %     |



IPAD

2015 - 2018



PC

2015 - 2018



CHROMEBOOKS

2015 - 2018



TYNNE KLIENTAR

2015 - 2018



MOBILTELEFONAR

2015 - 2018



WIFI / NETTVERK

2015 - 2018



**99,2 %**  
OPPETID



**46,05 TB**  
DATAMENGDE

Vi har hatt ein stor vekst innan trådløst tilkople 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

9 %

Kr 5.375.000,00

Programmvare driftssenteret

12 %

Kr 3.125.000,00

IP-telefoni

29 %

Kr 1.875.000,00

GDPR teknisk

0 %

Kr 625.000,00

Antivirus SSIKT

59 %

Kr 437.500,00

Rest investeringar frå 2017

45 %

Kr 2.388.230,00



Område fag/strategi inneheld våre fagressursar. Desse 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    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 387.269.-   | 570.200.-   | 68 %      |
| Andre driftskostnader | 37.519.-    | 235.000.-   | 16 %      |
| Inntekter             | 0.-         | 0.-         | -         |
| OMSORG                | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 911.223.-   | 1.210.238.- | 75 %      |
| Andre driftskostnader | 1.541.999.- | 1.415.500.- | 109 %     |
| Inntekter             | -57.584.-   | 0.-         | -         |
| ØKONOMI OG LØNN       | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 781.498.-   | 1.528.640.- | 51 %      |
| Andre driftskostnader | 2.071.236.- | 2.082.900.- | 99 %      |
| Inntekter             | -213.019.-  | 0.-         | -         |
| SAK / ARKIV OG WEB    | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 544.657.-   | 875.400.-   | 62 %      |
| Andre driftskostnader | 175.690.-   | 280.000.-   | 63 %      |
| Inntekter             | 0.-         | 0.-         | -         |
| OPPVEKST              | REKNESKAP   | BUDSJETT    | % FORBRUK |
| Driftskostnader lønn  | 177.500.-   | 855.400.-   | 21 %      |
| Andre driftskostnader | 81.976.-    | 330.000.-   | 25 %      |
| 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         | 32 %               | Kr 2.131.250,00 |