

TV10 (2025) Centralisering af it-driftsopgaver

Kort resumé: Socialforvaltningen foreslår en centralisering og professionalisering af driftsopgaver inden for autorisation, tekniske systemejeropgaver samt kontrol med Microsoft-licenser og PC-udgifter. Med forslaget forbedres opgaveløsningen og dermed den service, lederne vil opleve, samtidig med, at der indhentes en besparelse på i alt 5,4 mio. kr. årligt, fuldt indfaset. Forslaget er udarbejdet som en del af koncernanalysen af SOF.

Fremstillende forvaltning: Socialforvaltningen

1. Beskrivelse af forslag (fremgangsmåde og effekt)

Socialforvaltningen foreslår at samle IT-driftsopgaverne vedr. autorisation, tekniske systemejeropgaver samt kontrol med Microsoft-licenser og PC-udgifter i Kontoret for Digitalisering. Samlingen kan bidrage til en øget professionalisering af opgaveløsningen og tilvejebringe en besparelse på i alt 4,3 mio. kr. årligt.

I dag ligger it-driftsopgaverne spredt ud over mange enheder i SOF, hvilket bl.a. betyder, at der i det daglige ikke er én samlende styring på området. Den høje grad af decentralisering indebærer, at der forekommer manglende koordinering, uensartethed i kvaliteten af opgaveløsningerne samt udfordringer med at fastholde viden og kompetencer pga. manglende fagligt fælles miljø.

Socialforvaltningen har gennemført en analyse ud fra tesen, at der er et potentiale ved at samle 3 administrative områder indenfor digitalisering:

- Autorisationsområdet
- De decentrale tekniske systemejeres opgaver
- Microsoft-licenser og PC-udgifter

Autorisationsområdet

På autorisationsområdet sidder der i dag ca. 40 ledere og knap 100 medarbejdere og løser autorisationsopgaver af forskellige karakterer, hvilket svarer til, at der samlet set bruges 8 årsværk. Ledere og de autorisationsansvarlige (AA'ere) er placeret i borgercentrene, HR-stabene, centrene og i de centrale enheder.

Analysen viser, at AA'ere bruger unødigt tid på at fejlsøge bestillinger, der ikke gennemføres, eller bruger tid på at lede efter ressourcer i KS/KIT/lokale tekniske systemejere, der kan hjælpe med at finde en løsning. Især den manglende support betyder, at ledere og medarbejdere oplever et lokalt produktionsstab, fordi de ansatte ikke kan få adgang til de systemer, som de har brug for, for at kunne løse deres opgaver.

Det forventes, at sammenlægningen vil kunne effektivisere området med 2 årsværk fra 2025, i form af forbedret bestillingsflow, automatiserede processer for fagsystemerne DUBU og DOMUS samt mere effektiv support. Der er yderligere et provenu på 2 årsværk ved at automatisere bestillingerne på autorisationspakker i OMADA, således at der kan opnås en samlet varig besparelse på 4 årsværk fra 2026. OMADA er et autorisationssystem, der indeholder autorisationer, som for langt de fleste systemer bestilles enkeltvist i dag. Med udvikling og anvendelsen af autorisationspakker vil man kunne spare tid i forbindelse med oprettelse af autorisationer og mindske tilbageløb.

Tekniske Systemejeropgaver

Der er omkring 10-15 aktive tekniske systemejere placeret i borgercentrene, som varetager de tekniske krav til en sikker it-drift af en række decentrale systemer. Stigende krav til it-compliance bl.a. som følge af beslutninger fra EU, NIS2, GDPR-regler samt efterlevelse af IT-driftscirkulæret i KK medfører flere krav fra Koncern IT til it-driften i forvaltningerne. Der er tale om opgaver, som kræver teknisk forståelse

og tid til opkvalificering, hvorfor de tekniske opgaver for it-systemdrift med fordel kan indlemmes i den daglige tekniske systemejerkreds, der i dag ligger i SOF's centrale digitaliseringskontor. Her er allerede etableret en gruppe, som har de tekniske kompetencer til at drifte og håndtere de fremtidige compliancekrav fra Koncern IT. Samlingen vil ikke i sig selv indebære en besparelse, men bidrage til øget compliance og bedre kvalitet i it-styringen i SOF.

Licenser og PC-udgifter

Efter en gennemgang af forvaltningens Microsoft-licenser og PC-abonnementer (som opkræves af Koncern IT), er der identificeret et varigt økonomisk potentiale hos en række decentrale medarbejdere (primært på myndighedsområdet) holdt op imod, hvilken type Microsoft-licens, de reelt har behov for at kunne udføre deres arbejde. Samtidig er der identificeret en række PC'ere, som står ubenyttet hen i lange perioder uden at blive anvendt.

Såfremt kontrolopgaverne samles i en dedikeret ressource i en central kontrolfunktion, der løbende ser på udgifterne til PC-abonnementer og har øje for licensstyring, vil SOF i højere grad få et bedre overblik og dermed løbende kunne justere udgifterne på licensområdet.

Samling i én central enhed

Det er vurderingen, at alle tre områder med fordel kan lægges sammen under én enhed, som bredt set kan sikre driften af SOF forretningssystemer, og hvor de forskellige fagligheder vil kunne supplere hinanden med kompetencer og erfaringer inden for IT-drift. Enheden placeres under det centrale digitaliseringskontor i Socialforvaltningen.

Der vil være opgaver, som kræver fysisk tilstedeværelse lokalt, fx udlevering af mobiltelefoner, PC'er, simkort, mv. hvilket allerede håndteres lokalt, i dag af udvalgte medarbejdere. Disse opgaver er ikke omfattet af forslaget og forbliver decentralt forankret.

Her angives om forslaget udspringer af et innovationsforslag:

Ja

Nej

2. Økonomi

Forslaget tilvejebringer en samlet årlig besparelse på 5,3 mio. kr. fuldt indfaset. Gennem en centralisering og professionalisering af driftsopgaver inden for autorisation, tekniske systemejeropgaver samt kontrol med Microsoft-licenser og PC-udgifter. Til understøttelse er der behov udvikling af nye autorisationspakker samt onboarding og kompetenceudvikling.

Årsværk er beregnet ud fra SOFs standarder for området, hvor et årsværk svarer til 550 t.kr. inkl. overhead.

Varige ændringer

Reducering af årsværk på autorisationer

Med sammenlægningen samt udviklingen af nye autorisationspakker vil der kunne opnås en besparelse på 2,2 mio. kr., svarende til en effektivisering på 4 årsværk ved fuld indfasning i 2026, med halv virkning i 2025.

Licens og PC-besparelser

Det vurderes realistisk at ca. 900 Microsoft-Licenser kan nedgraderes fra typen E3 til F3-P1. Der vil opnås en prismæssig besparelse pr. nedgraderet licens på ca. 2.200 kr. I alt svare det til en varig besparelse på 2,1 mio. kr.

Derudover vurderes det at antallet af ubenyttede PC'er kan nedbringes med 900 stk. Et PC-abonnement koster ca. 2.500 kr. stykket, hvilket svarer til en varig besparelse på 1,1 mio. kr.

Samlet besparelse på licenser og PC'er: 3,2 mio.kr. varigt.

Implementeringsomkostninger

Forslaget forudsætter en investering på 0,35 mio. kr. på servicerammen og 1,5 mio. kr. på anlægsrammen over en periode på et år for at opnå de varige forandringer, der skal sikre, at effektiviseringen indhentes. Investeringsbehovet er estimeret for hvert enkelt tiltag på baggrund af erfaring med tidligere tiltag samt en konkret, faglig vurdering af de forudsætninger, der skal være til stede, før tilpasningen kan realiseres.

Implementeringsomkostningerne afholdes inden for Socialudvalgets økonomiske ramme og modregnes i provenuet for forslaget.

Udvikling af nye autorisationspakker

For at muliggøre reduktionen af årsværk på autorisationer, er det nødvendigt at investere 1 mio. kr. i udviklingen af autorisationspakker i samarbejde med KS. Midlerne skal gå til udviklingsressourcer hos KS, og det forventes, at der skal udvikles ca. 50 pakker med et gennemsnitligt ressourceforbrug på ca. 50 timer pr. pakke. De nye autorisationspakker vil betyde færre klik og dermed effektive bestillingsprocesser og kunne understøtte enhedernes faktiske behov for adgange til systemer. Dette vil medføre, at de decentrale opgaver nedbringes, fordi autorisationerne i højere grad matcher medarbejdernes reelle behov, og der vil være brug for færre tilrettelser.

Implementerings-, onboarding- og uddannelsesaktiviteter

Til understøttelse af implementeringen er der afsat 0,35 mio. kr. til onboarding og uddannelsesaktiviteter. Herunder midler til oplæring af en autorisationspakkespecialist, som får ansvaret for udvikling og implementering af autorisationspakkerne. Oplæring af de øvrige AA'ere i anvendelsen af brugerstyringsystemet OMADA samt frikøbe tid til sidemandsoplæring af de nye AA'ere i rollerettighedsstrukturen for det enkelte system.

Engangsudgifter licenser og PC-udskiftning

Slutteligt vil der være behov for 0,5 mio. kr. til de omkostninger og gebyrer, som følger af den service, der vil skulle tilkøbes i forbindelse med nedgradering af licenserne, samt udgifter til at opgradere computere og software, for at sikre at alle computere kan køre de nødvendige processer.

Tabel 1. Forslagets samlede økonomiske konsekvenser

1.000 kr. 2025 p/l	Styrings- område	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Varige ændringer (effektiviseringer og drift)							
Reducering af ÅV på autorisationer	Service		-1.100	-2.200	-2.200	-2.200	-2.200
Licens og PC-besparelser	Service		-3.170	-3.170	-3.170	-3.170	-3.170
Udvikling af nye autorisationspakker	Service		1.000				
Implementerings-, onboarding- og uddannelsesaktiviteter	Service		350				
Engangsudgifter licenser og PC-udskiftning	Service		500				
Samlet varig ændring			-2.420	-5.370	-5.370	-5.370	-5.370

Noter til alle tabeller: Forslaget skal udarbejdes i 2025 p/l.
Alle besparelser er angivet med negativt (-) fortegn.

3. Opfølgning

For at sikre at den centrale enhed for autorisationer er funktionsdygtig fra start, er det vigtigt, at de medarbejdere, der allerede arbejder med området, flytter med. Der vil dog også være behov for at gennemføre en række onboardings- og uddannelsesaktiviteter for at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer og får en god oplevelse ud af skiftet.

I forhold til licenser og PC' er, implementeres det gennem tydelig kommunikation til de decentrale enheder om den nye praksis, herunder udmelding af de nye controlling-regler og det centrale mandat til at håndhæve dem.

Opfølgningsmål	Hvordan måles opfølgningsmålet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Realisering af effektiviseringer			
Udvikling af autorisationspakker	Der er blevet udarbejdet autorisationspakker i samarbejde med KS	Digitalisering i samarbejde med Økonomi og byggeri	4Q 2025
Der foretages kompetenceudvikling	Ved forbrugsudtræk fra Kvantum	Digitalisering i samarbejde med Økonomi og byggeri	Løbende igennem 2025
Nedgradering af licenserne og indkøb af computere.	Løbende controlling og fokuseret opfølgning på udgifterne, ved forbrugsudtræk fra Kvantum	Digitalisering i samarbejde med Økonomi og byggeri	Løbende igennem 2025
Antallet af ubenyttede PC' er er blevet nedbragt med 450 stk.	KIT leverer data på områderne, hvori det kan kontrolleres at antallet er faldet og at det bliver fastholdt på det lavere niveau	Digitalisering	1Q 2025
500 Microsoft Licenser er blevet nedgraderet fra typen E3 til F3-P1	KIT leverer data på områderne, hvori det kan kontrolleres at antallet er faldet og at det bliver fastholdt på det lavere niveau	Digitalisering	1Q 2025
Udgifter til personale er reduceret med 4 årsværk	Udtræk fra brugerstyringssystemet kan vise om der er medarbejdere der løser autorisationsopgaver de ikke burde, og der kan følges op med de nærmeste leder om dette.	Digitalisering i samarbejde med Økonomi og byggeri	1Q 2026

4. Risikovurdering

Forslagets risiko vurderes som lav. Der er en mindre risiko forbundet med rekrutteringen af personale med de rette kompetencer og nødvendige organisatoriske kendskab. Denne risiko afhjælpes ved at investere i den nødvendige onboarding og oplæring.

ADMINISTRATIVT BILAG TIL EFFEKTIVISERINGSFORSLAG

5. Effektivisering på administration

Der effektiviseres på administrative udgifter i form af lønudgifter svarende til 4 årsværk, samt en nedskæring af udgifterne til PC og licensdrift på 1,5 mio. kr. pr. år.

Tabel 2. Varige ændringer, administration

Nettoeffekt på administrative udgifter	1.000 kr. 2025 p/l					
	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Effekt på lønudgifter på hovedkonto 6 og øvrige adm. udgifter på hovedfunktion 6.45		-1.100	-2.200	-2.200	-2.200	-2.200
Effekt på øvrige administrative udgifter		-3.170	-3.170	-3.170	-3.170	-3.170
Varige ændringer totalt, administration		-4.270	-5.370	-5.370	-5.370	-5.370

Note: Reducerede administrative udgifter angives med negativt (-) fortegn og øgede administrative udgifter angives med positivt (+) fortegn.

6. Hvem er hørt?

Relevante samarbejdspartnere i kommunen, der er inddraget

KS Den digitale Arbejdsplads' kontorchef
Digital Samarbejdsforum m. stabschefer fra BCH, BCV og BBU
HR-chefer fra BCH, BCV, BBU.
Koncernanalysens følgegruppe
KfO kontorchef Tine Koch
ØB
Koncernanalysens projektgruppe
Koncernanalysens styregruppe

Slet herunder gerne kredse og udvalg, der ikke er relevante.

	Ja/Nej	Dato for godkendelse og evt. høringssvar
IT-kredsen	Nej	
MED-udvalg	Nej	14. juni 2024