

# ÅRSREDOVISNING

## 2020

Kommunalförbundet Göliska IT

Org. nummer 222000-1602

SAMMANSTÄLLD AV

Anders Thörn, VD

Carl Johan Stenberg, chef Verksamhetservice

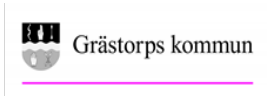
## Kommunalförbundets historik

Kommunalförbundet Göliska IT bildades 2004 på initiativ av Lidköping, Skara och Götene kommuner som önskade samverka kring IT-drift och support. Att minska på sårbarheten, hålla nere på kostnadsökningar och säkra spetskompetens var några av incitamenten vid bildandet. Göliska IT var i full drift 1 januari 2005.

Under årens lopp har det tillkommit ytterligare 3 kommuner så nu är vi totalt 6 kommuner i Västra Skaraborg som samverkar kring IT och digitalisering.

Tillsammans med kommunernas bolag avropar varje kommun IT-tjänster, drift och support via en tjänstekatalog där varje tjänst har ett pris per styck. Detta medför att kommuner och bolag själva har en bra kontroll på sina IT-relaterade kostnader gentemot Göliska IT. På senare år levereras också kompetens i form av projektledning, Dataskyddsombud och lösningsspecialister.

Kommunalförbundet styrs av en Förbundsdirection som består av valda politiska representanter från varje ägarkommun.



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

Kommunalförbundets historik	1
VD har ordet	3
En framåtblick	4
Göliska IT som arbetsgivare	5
Verksamhetsberättelse	6
Organisationen 2020	7
Göliska IT:s uppdrag och tjänster	8
Hållbarhetsarbete	9

## INFORMATION FRÅN AVDELNINGARNA

IT-produktion 1	10
IT-produktion 2	13
Verksamhetsservice	15
Verksamhetsnära IT	16

## REDOVISNING AV SERVICENIVÅER OCH MÅL

Servicenivåer inom tjänsteleveransen	18
Finansiella mål	20

## FINANSIELLA RAPPORTER

Ägarandelar	21
Kommentarer kring Göliska ITs ekonomi	22
Resultat 2020 jämfört med budget	23
Utvecklingsmedel	25
Investeringar 2020	25
Resultaträkning	26
Balansräkning	27
Kassaflödesanalys	28
Noter	29

## VD har ordet

**Ett annorlunda år har gått och 2020 kommer troligtvis inte att gå till historieböckerna som det trevligaste vi upplevt. Ur ett Göliska IT-perspektiv dock har mycket spännande gjorts vad beträffar IT-drift, nya lösningar på plats och digitalisering i allmänhet. Mer om detta i verksamhetsberättelsen.**

En arbetsplats utan personal är bara en tom plats. En arbetsplats fylld av personal, kunder och leverantörer är en mötesplats för inspiration, erfarenhetsutbyte och småprat. Det är under dessa möten som det händer. Du får det svar du letat efter, du träffar den kund du bara pratat med över telefon eller du får ett ansikte på en leverantör som innan bara varit en webshop. Jag tror att viktiga saker händer under det personliga mötet som vi tyvärr missar på den digitala motorvägen via Skype, Teams eller Zoom. 2020 var året då våra politiker i stor skala började med distansmöten, ett

nödvärdigt ont tyckte någon eller alldeles fantastiskt tyckte en annan. Tekniken fungerade oftast men inte alltid och många var fallgroparna som nu visade sig finnas. Plattformen skulle fungera, datanätet likaså, allt från fiber till 4G, läsplattan skulle vara laddad och uppdaterad och slutligen sätts användarens kunskaper på prov när ljud eller bild plötsligt försvinner. Tålmod prövas hos alla inblandade. Det vi kan säga med säkerhet är att alla inblandade har lärt sig massor och som grupp har vi under året förflyttat oss framåt på vår digitala kunskapsresa.

### **Våga leda och genomföra förändring**

I en tid då allt mer av verksamheterna utvecklas med stöd av olika IT-lösningar ställs höga krav på chefer att faktiskt våga genomföra förändringar och effektiviseringar som en följd av olika digitaliseringsprojekt. Man kan räkna hem effekten inom *tid, pengar eller ren kvalitetshöjning* men det sämsta alternativet är att inte göra någon förändring alls. Då kostar bara IT mer pengar. Organisationen Göliska IT lever i ständig förändring och förbättring för att vara följsamma gentemot våra kunders önskemål och styra våra kompetenser mot kommande teknikutveckling. Det kan inte nog betonas – **Våga leda och genomföra förändring.**

Inom Göliska IT arbetar vi ständigt med företagskulturen och mål. Utan en stödjande företagskultur når vi inte våra mål och alla riskerar att springa åt olika håll. **Det yttersta målet är att våra kunder skall se oss som en "Strategisk partner"**. Vad vi menar med detta är att om vi i dialog med kommunernas verksamheter bygger rätt tjänster och levererar rätt stöd, ger detta mervärde och verksamhetsnytta för våra kunder.

För att nå det målet har vi inom kulturarbetet fokuserat på *Delaktighet, Engagemang och Handlingskraft* som viktiga egenskaper för alla medarbetare på Göliska IT.

Dessa egenskaper vill vi ska genomsyra allt arbete internt och tillsammans med våra kunder, och med den fantastiska personal vi har i organisationen tvivlar jag inte en sekund på att vi når ända fram.

Vi ses i kön till kaffeautomaten!

*Anders Thörn, Vd*



## En framåtblick

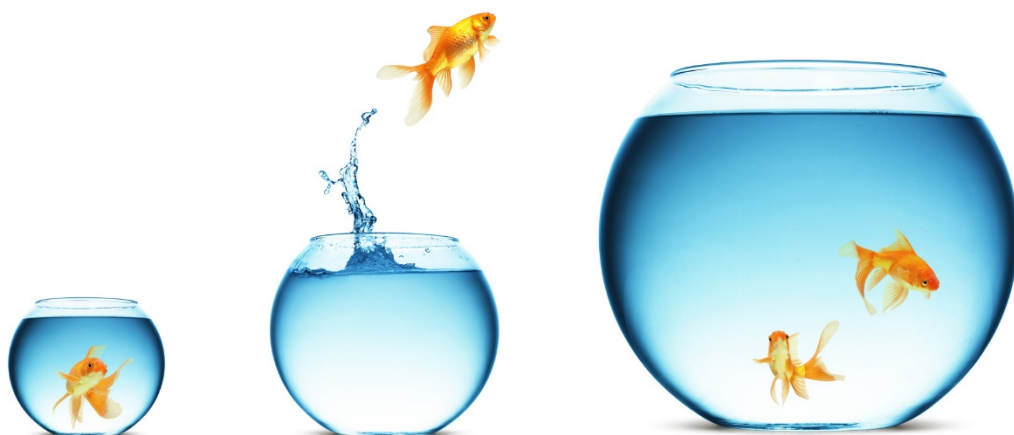
**På teknikfronten går vi sakta men säkert mot en allt tydligare blandmiljö av tjänster som levereras av Göliska IT och tjänster som levereras av andra aktörer.** Det kan vara stora molntjänstleverantörer som Microsoft, Google eller Amazon, eller mindre nationella leverantörer som förser oss med verksamhetsystem och andra efterfrågade funktioner. Utmaningen i detta ligger inom flera skikt såsom säkerhet, ekonomi och en tillräckligt bra funktionalitet. När vi tex byter ut vårt datacenter under 2021 så kommer dessa tre utmaningar vara styrande principer för de produkter och den design som vi till slut enas kring. Man får inte bygga bort sig med en design som inte

**Utvecklingen ställer allt högre krav på organisationen Göliska IT och den kompetens som efterfrågas förändras i en allt snabbare takt. Vår ryggrad kommer under lång tid framöver fortfarande att vara en robust IT-miljö och en effektiv support och detta bygger vi sedan vidare på för att möta nya utmaningar.** Organisationen måste också fokusera på utveckling och att tillsätta allt mer resurser för detta inom ramen för vårt uppdrag. Att hitta balans mellan drift och utveckling är en utmaning för chefer och medarbetare helst utan att det sker på bekostnad av varandra. Vår årliga enkät gällande organisatorisk och social arbetsmiljö visar höga betyg från personalen och att fortsätta arbeta för ett attraktivt arbetsgivarvarumärke är en viktig

tillåter inblandning av tjänster som levereras av andra aktörer än Göliska IT. Samtidigt ska miljön vara skyddad ur ett IT och informationssäkerhetsperspektiv och slutligen bör allt vara paketerat med en prislapp som är rimlig för våra kunder. Informationssäkerhet är ett ständigt aktuellt ämne och under 2021-2022 kommer vi att införa flerfaktorsinloggning för att bättre skydda våra system och informationstillgångar. Vi börjar internt på Göliska IT för att sedan växla upp hos våra kunder där detta är ett krav inom vissa verksamheter.

pågående aktivitet för vår ledningsgrupp. Under 2021 kommer vi att rekrytera 1-2 personer som ersättare till personal som slutat och konkurrensen om spetskompetens är stenhård.

Under 2021–2022 kommer mycket kraft att läggas på införande av nya gemensamma verksamhetsystem, något som belastar både kommunerna och Göliska IT:s resurser. Dock skall nyttan med modernare system och ett utökat verksamhetssamarbete inom V6-kommunerna medföra att arbetet lönar sig för alla inblandade. Vi har framför oss stora implementationer av system för såväl skolan som för Socialtjänst/Vård Omsorg.



## Göliska IT som arbetsgivare

År 2020 har varit annorlunda. Normalt vimlar det med anställda, kunder och leverantörer på Fiskaregatan 4 som utbyter idéer och tankar med varandra. Istället har vi fått vänja oss med att ses över olika tekniska plattformar vilket för det mesta fungerat mycket väl.

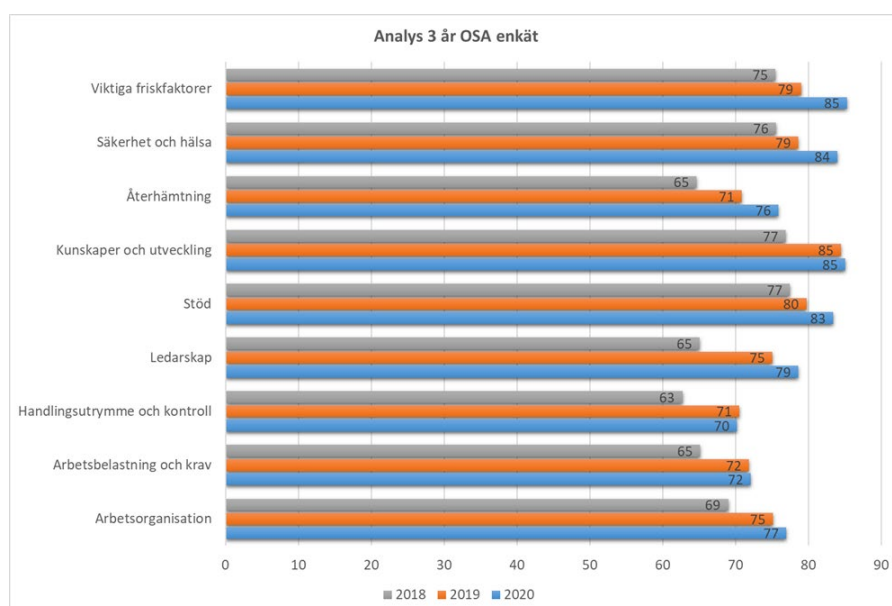
Åtgärder i stort och smått har vidtagits för att minimera risk för smittspridning, exempelvis beordrat distansarbete och stängning av vårt kundcenter. Arbetsgivaren har under året samarbetat nära både skyddsombud och fackliga förtroendevalda vad gäller restriktioner och riktlinjer på arbetsplatsen.

I genomsnitt under året har mellan 70–90 % av personalen arbetat på distans men leveranserna till våra kunder har under perioden påverkats mycket marginellt.

Under året har 3 anställda varit sjuka i Covid-19 men överlag har våra sjuktal varit förhållandevis låga. Om det är en direkt följd av distansarbete, avståndsmedvetenhet och handhygien är svårt att säga.

### Under december månad genomfördes den årliga enkäten gällande organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA).

Glädjande nog kan vi konstatera att resultaten fortsätter uppåt som en konsekvens av ett coachande ledarskap och väl fungerande organisatoriska strukturer. Kort sammanfattning här bredvid av områden och snittbetyg. Personalen kommer alltid att vara vår viktigaste resurs.



Under året har Göliska IT tagit emot 4 praktikanter från T4 (De la Gardiegymnasiets 4:e år på Teknikprogrammet). Från denna utbildning har flera av våra anställda startat sin bana inom IT-sektorn och samarbetet med gymnasieskolan är numera en viktig del av vår kompetensförsörjning.



Personalstatistik	201231	191231	Sjukfrånvaro	201231	191231
<i>Antal anställda</i>	61	63 st	<i>Total sjukfrånvaro</i>	4,9 %	4,4 %
<b>Varav</b>			<i>Långtidssjukfrånvaro</i>	63,1 %	41,6 %
<i>Tillsvidareanställda</i>	58	60 st	<i>Sjukfrånvaro män</i>	3,1 %	3,3 %
<i>Visstidsanställda</i>	3	3 st	<i>Sjukfrånvaro kvinnor</i>	9,8 %	7,4 %
<i>Kvinnor</i>	27 %	29 %	<i>Anställda -29 år</i>	2,9 %	2,2 %
<i>Män</i>	73 %	71 %	<i>Anställda 30-49 år</i>	7,6 %	4,7 %
<i>Medelålder</i>	44,6 år	45,8 år	<i>Anställda 50- år</i>	2,3 %	4,5 %

Med långtidssjuk avses sjukfrånvaro under en sammanhängande tid av 60 dagar eller mer

# Verksamhetsberättelse

## Organisation

Under året har en utredning gjorts gällande styrformer och samverkansgrupper för Kommunalförbundet. Det handlar dels om styrning och inflytande från ägarkommunerna gentemot Förbundet och dess förbundsledning dels om att hitta nya samarbetsforum och grupperingar för att optimera samverkan och stordriftsfördelar. En extern konsult gjorde en genomlysning som resulterade i en rapport med förslag på hur vi tillsammans kan förbättra styrning och samarbete. Nya grupperingar som skall sjösättas under 2021 är:

Medlemssamråd Göliska IT  
KS presidier samt KDG, Förbundsordförande/direktion + VD Göliska IT

Strategisk beställargrupp, KDG och VD Göliska IT  
(utgör även beredning till medlemssamråd)

Möten hålls 2 ggr/år som skall matcha budgetberedning och Årsredovisning för kommunalförbundet. Syftet med mötena är att ge information och ökad insyn i strategiska frågor för både kommunalförbundet och förbundskommunerna

Gruppen handhar utvecklingslinjer i IT-avtalet och vilka frågor avtalet skall klara av att hantera på flera års sikt, utifrån varje kommun och de gemensamma intentionerna som finns. Gruppen definierar själva behov av beredningsformer för att möta upp den framtida beställningen och kravet på varje kunds anpassning för att nå enskild och gemensam affärsnytta.

## Tjänsteleverans

Behovet av bra digitala samarbetsytor blev i fokus under pandemiåret 2020 och önskemålen om att använda molntjänster ökade drastiskt. Inom V6-kommunernas skolor nyttjar man sedan flera år tillbaka både tjänster från Microsoft och Google. Inom den administrativa delen av kommunernas verksamheter finns nu ett ökat behov av tjänster och appar som levereras inom Microsoft 365. En ny tjänst avseende detta har nu tagits fram av Göliska IT där både licensinköp, support och administrativt stöd ingår. Dock var arbetet för att komma på

banan mer omfattande än vad vi planerat för. Under våren ser vi förmodligen en stor tillströmning av kunder inom denna tjänst. E-tjänsteutveckling är ett viktigt område som både gynnar medborgare och ger effektiviseringsmöjligheter i kommunerna. Under året flyttades denna verksamhet in till Göliska IT och skall där samverka med området för automatisering (RPA). Vi ser fram emot många uppdrag från kommunerna och deras bolag för att hjälpa dem med att utveckla sina verksamheter.

## Ekonomi

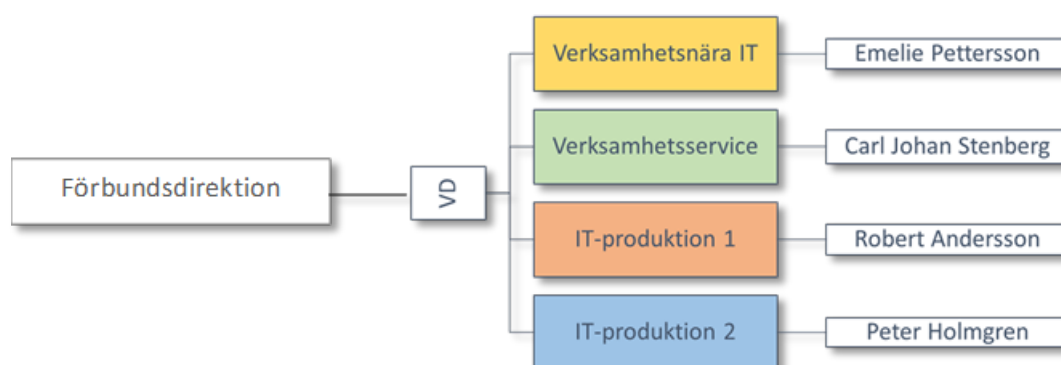
Numera står Göliska IT som avtalstecknare för de större verksamhetssystemen som upphandlas inom V6-kommunerna. Detta innebär en förenklad hantering både för våra kunder och leverantörer. Investeringarna sätter dock vår likviditet på prov men ett bra samarbete med Skara kommun där vi ligger som en del under koncernen gör detta hanterbart. Konsekvensen av att Göliska IT tar projektkostnader och äger de stora systemen innebär också att vi når historiska höjder gällande investeringar. Detta kommer dock tillbaka till Kommunalförbundet när systemen tas i skarp drift via systemdriftstjänsten.

**I samband med att budgeten lades inför 2021 så sänkte Göliska IT vissa tjänstepriser som på**

**totalen minskar kommunernas kostnader med ca 500 tkr/år. Årets resultat visar på ett överskott vilket innebär ett tillskott för kommunernas så kallade IT-utvecklingsmedel på 60 % av överskottet.** På totalen finns nu ca 4 mkr som bör användas till gemensamma IT-utvecklingsprojekt inom V6-kommunerna. Den gruppering som beslutar vad dessa medel skall användas till är Leveransgruppen som är en mix av kommunernas Digitaliseringsstrateger och chefer på Göliska IT. En handlingsplan håller på att tas fram gemensamt och som listar upp och prioriterar de aktiviteter som planeras att genomföras under de kommande åren. Dessa skall bidra till effektivisering samt ökad informationssäkerhet i kommunerna.

## Organisationen 2020

Organisationen inom Göliska IT består av 4 avdelningar. **IT-produktion (1 och 2)** innehar personal med djup teknisk kompetens som i huvudsak arbetar med IT-drift och tjänsteproduktion. Avdelningen **Verksamhetsservice** arbetar inom områden såsom kundsupport, inköp, logistik, fakturering, Kundcenter samt utbildning. Avdelningen **Verksamhetsnära IT** innehåller kompetens för att närmare stödja de kommunala verksamheterna/bolagens utveckling med stöd av IT. Här finns projektledare, ett V6-gemensamt Dataskyddsombud, IT-rådgivare, E-tjänstebyggare och specialist på automatiserade processer. Inom avdelningen finns också kompetens för processutveckling.



Förbundsdirektionen skall bestå av en ledamot och en ersättare per medlemskommun. Fullmäktige i respektive kommun skall vardera utse en ledamot och en ersättare för en tidsperiod om fyra år räknat från det årsskifte som följer efter det att ordinarie val till kommunfullmäktige hållits. Ordförande och vice ordförande i förbundsdirektionen utses för två år i taget. Ordföranden hämtas från den kommun som står i tur till följd av sin begynnelsebokstav i alfabetet. Vice ordföranden hämtas från den kommun som följer därefter. Valbar till ett kommunalförbunds beslutande församling är bara den som är ledamot eller ersättare i en förbundsmedlems fullmäktige (Kommunallag (2017:725) 4:3).

Förbundsdirektionen har det yttersta ansvaret över hela kommunalförbundets verksamhet och delegerar ansvaret för det *operativa* arbetet till VD för kommunalförbundet.

### Förbundsdirektionen 2020

#### Ordinarie:

Lena Blomgren, Lidköping  
Johan Månsson, Götene  
Sven-Olof Ask, Skara  
Jörgen Dimenäs, Essunga (vice ordförande)  
Tobias Leverin, Grästorp  
Per Gunnarsson, Vara (ordförande)

#### Ersättare:

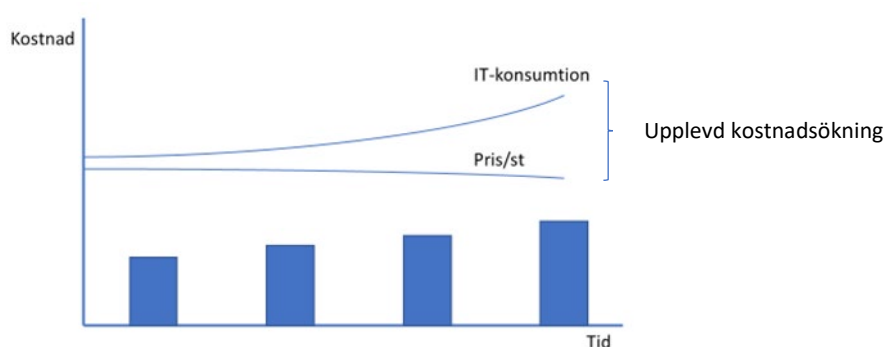
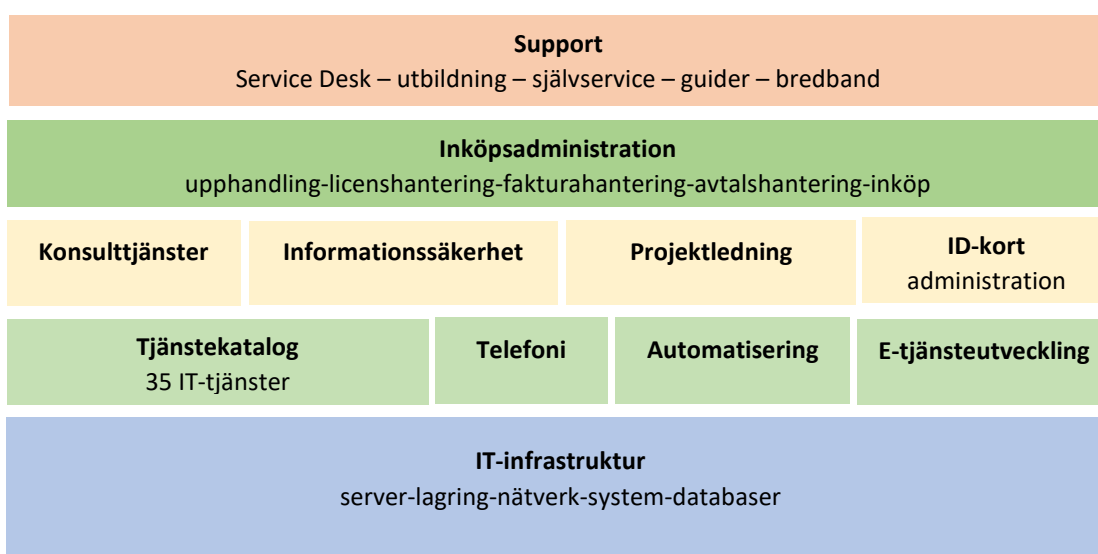
Henrik Gallus  
Åsa Karlsson  
Sune Johansson  
Peter Andreasson  
Kent Larsson  
Peter Persson



## Göliska IT:s uppdrag och tjänster

Under årens lopp har tjänstekatalogen vuxit utifrån våra kunders ökande behov av IT i olika former. Konsumtionen ökar för varje år inom tjänsteköp i den befintliga tjänstekatalogen men också inom nya tjänster som tillkommer och levereras av Göliska IT. De nya IT-relaterade tjänsterna är inte lika tekniktunga som tidigare utan inriktar sig allt mer på köp av kompetens och stöd i olika former. För att klara av alla utmaningar inom vård-skola-omsorg och gentemot näringslivet

krävs digitala satsningar vilket medför att en allt större del av kommunernas kostnader kommer att relateras till IT i olika former. Detta skall inte behöva vara ett problem om man satsar på rätt lösningar som ger mer än de kostar och inte missar att förändra det som krävs inom sin verksamhet för att uppnå den effekt som digitaliseringsprojekten medför.



Varje år sänker Göliska IT totalkostnaden utifrån sin tjänstekatalog men då kommunerna konsumerar IT i allt större omfattning så ökar kostnaden för IT och digitalisering på totalen för respektive kommun.

# Hållbarhetsarbete

Miljö och hållbarhet är en faktor som påverkar en stor del av besluten inom Göliska IT. Inom nedan områden är miljöaspekten en stor eller helt avgörande del av beslutsunderlaget.

Inköp av datorer och bildskärmar	Göliska IT ställer alltid krav i upphandlingar på att anbudsgivare skall vara miljöcertifierade enligt ISO 14001 eller motsvarande. När personalen skall utbildas bedriver vi detta inom egna lokaler om det är möjligt för att minska på resandet. Våra datacenter använder uteluft för att kyla servrar och annan teknisk utrustning. Inom vår fordonspark ska samtliga bilar gå på eldrift inom 3 år och vi har laddboxar på samtliga parkeringsplatser. Alla datorer och bildskärmar som erbjuds våra kunder är miljöcertifierade.
Leasing av bilar	
Kompetensutveckling	
Kylning av datacenter	

## Återtag och återanvändning av uttjänt IT-utrustning

Tillsammans med vår nuvarande leverantör av PC och bildskärmar Atea används ett koncept för miljömässig hantering av uttjänt IT-utrustning. Allt som inte går att återanvända plockas isär och de olika materialen återanvänds eller skrotas enligt gällande miljökrav. Den utrustning som går att återanvända genererar tillbaka ett värde till våra kommuner i form av en kreditfaktura från Göliska IT. Under 2020 får kommunerna tillbaka 441 000 kr för utrustning som går att återanvända.

Total Klimatbesparing  
Kg CO2-ek

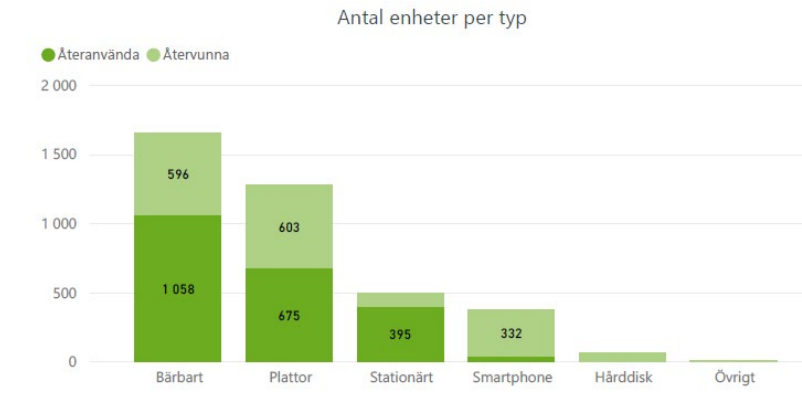
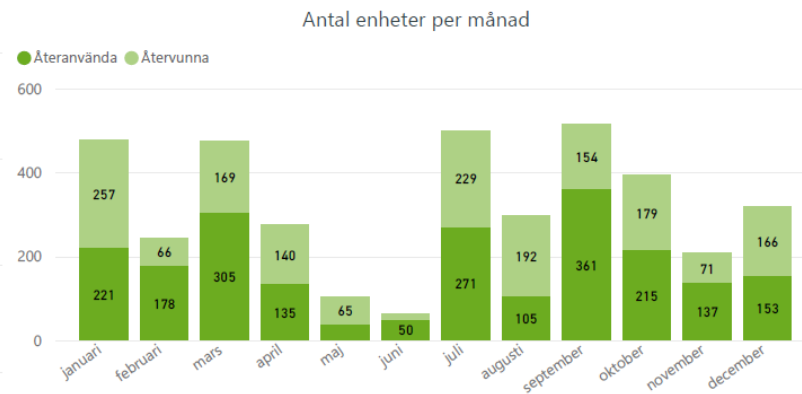
**323 232**

Total Vikt  
Kg

**6 330**

**GOITLOOP**

Klimatbesparingen av ert arbete tillsammans med Atea motsvarar 363182 mils körning med en Volvo V40 D2 miljöbil, vilket motsvarar 90,61 varv runt jordklotet.

# Information från avdelningarna inom Göliska IT

Förbundet är organiserat i fyra olika avdelningar som var och en leds av en chef med delegerat ansvar för ekonomi, personal och arbetsmiljö. Här följer en beskrivning av respektive avdelnings uppdrag och arbetet under 2020.

## IT-produktion 1

Inom denna avdelning (IT-produktion 1) hanterar vi IT-system och IT-infrastruktur inom följande expertområden.

- Databas
- Datacenter
- Digital samverkan
- Hybrid Plattform & Molntjänster
- Identitet & Åtkomst
- Verksamhetssystem & Applikationer
- Systemhantering & Övervakning
- Klientdatorer & Mobila enheter

Inom avdelningen finns även Göliska ITs Change & Problem Manager som leder förändringsarbeten och problemhantering inom hela organisationen.

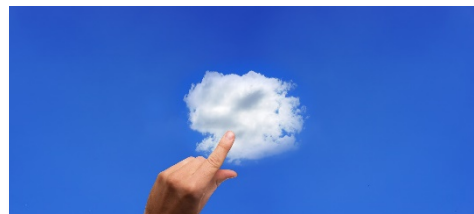
Vi levererar en modern IT-infrastruktur och anpassade tjänster utifrån verksamheternas behov. Då verksamheten är under ständig förändring och den digitala utvecklingen ökar måste IT-leveransens komponenter kontinuerligt anpassas för att kunna leverera rätt funktionalitet samt hantera kritiska och viktiga funktioner till kommunanställda och centrala samhällsfunktioner.

Det medför förändrade krav på IT-produktionen som att automatisera, standardisera med nya tjänster, kunna integrera nytt med befintligt och uppnå proaktivitet för att säkerställa en IT-miljö

- Microsoft 365
- Distansarbete
- Den moderna arbetsplatsen
- Digitala flöden och automation
- Livscykelhantering PC

som är flexibel och driftsäker. Förutom utvecklingsprojekt arbetar vi i med underhåll och ständig förbättring i avseende på prestanda, stabilitet och säkerhet.

Vi organiserar oss mer och mer i dynamiska och tvärfunktionella team för att stötta ett arbetssätt som baseras på funktioner eller applikationer, där alla i teamet ansvarar för en hel tjänst eller produkt samt dess leverans. Tanken är att ett sådant arbetssätt skall bidra till bättre lösningsresultat, agila utvecklingsmetoder och spridningseffekter samt positiva effekter som är i linje med vårt mål- och värdegrundsarbete. Nedan är några exempel på aktuella tvärfunktionella team där personal från olika expertområden ingår.



### **Verksamhetsberättelse:**

Trots pandemin och ett helt förändrat arbetssätt har IT-produktionen fungerat fullt ut och vi har även i vissa situationer kunnat dra fördelar av det nya arbetssättet med nyetablerade metoder i de digitala verktygen som eskaleringshantering och samverkansmetoder i åtgärdsgrupper vid kritiska incidenter och händelser. Avdelningens personal har utifrån sina expertområden och teknikkunskaper blivit mer och mer involverade i kommungemensamma (V6) initiativ och projekt.

### **Verksamhetssystem Raindance**

Implementation av ett nytt kommungemensamt (V6) ekonomisystem påbörjades 2020 och tas i drift Q2 2021

### **Microsoft 365**

Omfattande arbete har gjorts med design, anpassningar och migrering i molnplattformen Microsofts 365 och är nu en färdig tjänst med bakomliggande infrastrukturkomponenter som hanteras som en del av Göliska ITs och kommunernas IT-miljö för både utbildningssidan och den administrativa sidan.

### **Lärardatorer**

Nytt datorkoncept som stödjer och underlättar arbetet och samverkan med elever och lärare. Viktoriaskolan var först ut och har varit pilot vid införandet av den molnbaserade klientplattformen.

### **Importverktyg School Data Sync**

Förenklad och automatiserad klass- och grupphantering i molntjänsten Microsoft 365 för elever och lärare.

### **Digitala signering SignIt**

Digitaliserad hantering och dokumentation som förbättrar och förenklar stödet kring HSL-åtgärder och vårdinsatser.

### **Distansarbete**

I och med pandemin förändrades arbetssättet där distansarbetet ökade kraftigt vilket innebar att digitala resurser och verktyg nyttjades på annat sätt än tidigare. Utifrån behovet gjordes analyser och kapacitetsanpassningar i IT-infrastrukturen samt anpassningar för att hantera ärendeflöde och support. Ökat behov av instruktioner och framtagning hanterades också.

### **Datacenter upphandling**

Göliska IT önskar stärka sin ställning som strategisk partner som levererar IT-tjänster utifrån kundernas behov och för detta krävs bl.a. en ändamålsenlig IT-infrastruktur där Datacenter är en viktig del. Som stöd i detta arbete har Göliska IT upphandlat en leverantör som ska agera partner och bistå med strategisk, taktisk och operativ rådgivning inom området Datacenter.

Genom att Göliska IT och leverantören arbetar tillsammans i ett partnerskap där Göliska IT:s behov står i centrum och leverantören tillhandahåller rådgivning, produkter och konsulttjänster skapas förutsättningar för att steg för steg genomföra den önskade förflyttningen och förnyelsen av Datacenter så att de önskade effekterna kan uppnås.

### **Multifaktorsautenticering**

Föra att öka säkerheten kring åtkomst till information och informationsbehandlingsresurser för Göliska IT:s personal har en ny certifikatsbaserad infrastruktur för multifaktorsautenticering implementerats.

### **Informationssäkerhet**

Informationssäkerhetsfrågorna är högt prioriterade och närvarande i många sammanhang och så även för denna avdelning. Det kan gälla både efterlevnad av regelverk samt internt säkerhetsarbete i punkterna nedan.

- Ledningssystem för informationssäkerhet (LIS)
- Informationssäkerhetspolicy och riktlinjer
- Arbeta med verksamhetstyrd säkerhet
- Genomföra risk- och sårbarhetsanalyser som leder till åtgärdsplaner

### **Återställningsplaner**

Större arbete och övningar har gjorts under året för att testa olika katastrofscenarion och återställningsalternativ och utifrån det har en gedigen dokumentation tagits fram.

### **Personal**

Under året har två personer valt att avsluta sin anställning. En ny medarbetare har rekryterats och en rekrytering kommer att göras under 2021 för att utveckla vår verksamhet ytterligare.

## Genomförd kompetensutveckling och nätverkande

Windows PowerShell - Advanced Automated Administration	Utbildning för flertalet tekniker för att automatisera och effektivisera vårt dagliga managerings- och administrationsarbete med hjälp av script och verktyg.
Windows Server 2019	Utbildning för alla system- och servertekniker i Microsofts senaste serverplattform.
Integrationsplattform TEIS	Kompetensutveckling inom automation och digitala flöden samt funktionalitet och möjligheter i Integrationsplattformen.
ITIL® 4 Foundation	Vidareutbildning i ramverk och koncept "best practice"-processer inom IT Service Management för att hantera vår leverans av IT-tjänster.
Cyber Security Summit 2020	Ett event med ledande säkerhetsexperter med fokus på hur man säkrar IT-miljön mot aktuella hot och tekniker som används av kriminella.
SCUG klientdagar	Utbildning i effektiv och modern klienthantering för Windows.
Visma Community Live	Träff för systemförvaltare och tekniker där nya versioner och funktioner går igenom.
Teknikträff Procapita	Träff för tekniker med föreläsningar och där nya versioner och stödverktyg går igenom.
Teknikträff EDP Vision	Träff och nätverkande där nya versioner och funktioner går igenom samt röstning och prioritering av utvecklingsprojekt.
Digitala signeringslistor Signit	Digitaliserad hantering och dokumentation som förbättrar och förenklar stödet kring HSL-åtgärder.
Microsoft 365	Flertalet workshops och utbildningsinsatser inom Microsofts molnplattform.
E-learning	Utbildningar online för it-proffs.

### Kort om 2021 och kommande utmaningar:

- Införande av en nästa generations Datacentermiljö som skapar förutsättningar och ger fördelar
- Fortsatt teknisk implementering, i Microsoft 365 och Azure samt framtagning av strategier och styrning för breddat användarinförande för personal inom V6
- Samexistens och ersättningssteg för Skype o Teams och andra verktyg för videomöten
- Driftsättning av nytt kommungemensamt (V6) ekonomisystem
- För att säkerställa en fortsatt välfungerande digital standardiserad IT-arbetsplats som stödjer användarna i det dagliga arbetet införs e-klient, som är ett utvecklingsstöd samt administrations- och supportverktyg för en effektiv och säker klienthantering. E-klient är ett samarbete mellan offentliga verksamheter och Inera tillhandahåller tjänsten
- Säkerhetshöjande arbeten kopplat till risker och hot t.ex. säkerhetsbedömningar, revisioner och klassning av data
- Införande av ny systemförvaltningsmodell för alla Infrastruktursystem
- För att på bästa sätt stötta Göliska ITs övergripande mål görs vi ett fokuserat målarbete där varje område bryter ner målen till operativa aktiviteter som sedan genomförs gemensamt i hela organisationen



Robert Andersson, avdelningschef

## IT-produktion 2

IT-Produktion 2 hanterar drift, utveckling och support inom områdena telefoni, nätverk, mobilitet, digital samverkan och delar av klientområdena. Avdelningen har tolv medarbetare som arbetar med allt från central infrastruktur till centrala säkerhetsfrågor och support till slutkunder.

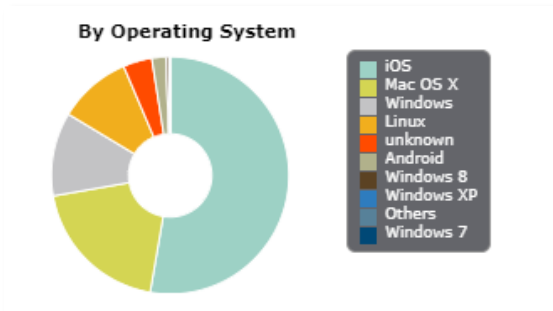
Avdelningen har både arbetsuppgifter som går att genomföra på distans, och arbetsuppgifter som behöver genomföras på plats hos kund. Detta har gjort att huvuddelen av personalen har arbetat på distans under stora delar av 2020. Det löpande arbetet har fungerat bra i stort, men visst har vi saknat dynamiken som uppstår när man träffas fysiskt i våra fina lokaler.

### Verksamhetsberättelse:

2020 har som för de flesta andra varit väldigt annorlunda med tanke på pågående pandemi. Vi har inte kunnat genomföra all den kompetensutveckling som vi hade planerat eftersom många konferenser och teknikträffar har blivit inställda eller bara genomförts delvis på distans. Vår leverans till kunderna har dock genomförts i stort sett som vanligt med några få undantag pga. besöksförbud.

#### **Område WLAN (trådlöst)**

Under året har vi passerat 3000 accesspunkter i vår miljö och en vanlig arbetsdag (innan distansarbetet började på allvar för elever och personal) har vi lite drygt 18 000 samtida anslutna enheter på vårt trådlösa nät. Om man tittar på fördelningen mellan olika typer av enheter ser en normal dag ut så här:



Det innebär att lite drygt hälften av alla enheter är IOS-enheter, dvs Ipads eller Iphones. Ca 20% av enheterna är Macbooks och ca 12% är Android-enheter. Ca 12% av alla anslutna enheter är PC, siffran är dock något missvisande då många PC är anslutna via nätverkskabel. Under året har vi även påbörjat generationsskiftet till wifi6 (det man brukar kalla 802.11ax) på våra accesspunkter samtidigt som vi systematiskt byter ut accesspunkter av äldre standard.

#### **Område LAN (lokala nätverk)**

Under 2020 har vi dels fortsatt vårt utbyte av äldre switchar till nyare teknik, det gör vi av flera anledningar. Dels ökar behovet av bandbredd hela tiden, men de nyare generationerna av nätverksutrustning har helt andra möjligheter när det gäller säkerhet och automation. Alla elektriska "prylar" har en begränsad livslängd men när det gäller nätverksutrustning är det oftast kapacitets och funktionskrav som kräver ett utbyte.

#### **Område stadsnät**

Enligt SCB använder 96% av Sveriges befolkning över 16 år olika internetjänster och behovet av bandbredd ökar ständigt i hela landet. Regeringen har även satt höga mål när det gäller utbyggnad av bredband med hög kapacitet. För Göliska IT innebär det att våra kunder behöver mycket stöd för att uppnå sina mål när det gäller utbyggnad och kapacitetshöjande åtgärder. Ett flertal utbyggnadsprojekt pågår ständigt och även nya redundanta lösningar för att öka tillgängligheten och minska risken för störningar.



### **Område Fastbit AB/Openbit**

Antalet bredbandskunder ökar ständigt och liksom för stadsnättsleverantörerna ökar efterfrågan både efter högre internetkapacitet och nya tjänster. Vår avdelning stöttar Fastbit med resurser för utveckling och drift samtidigt som vi levererar support till slutkunder inom vårt uppdrag. Ett antal nya tjänsteleverantörer har migrerats in i driftmiljön.

### **Område telefoni**

Under året har Göliska IT tillsammans med representanter för V6-kommunerna genomfört en upphandling av support och operatörstjänster för telefoni. Upphandlingen resulterade både i betydligt lägre priser och en helt ny driftsituation där vi växlar till en molntjänst. Arbetet med att flytta över kunderna till den nya lösningen påbörjades under året och beräknas vara genomfört under hösten 2021.

### **Område mobilitet**

Under året har ett stort antal enheter migrerats in i vår miljö både elever, anställd personal och politiker använder våra tjänster för säker åtkomst till nät och andra resurser. Vi har även genomfört en utredning för att säkerställa att vi använder rätt produkt för att hantera mobila enheter.

### **Kort om 2021 och kommande utmaningar:**

Inför 2021 kommer vi att arbeta vidare med ett stort antal tekniska aktiviteter. Vi vet att efterfrågan av våra tjänster kommer att fortsätta öka och strävan efter att hålla vår infrastruktur säker, uppdaterad och effektiv kommer att fortsätta. Vi kommer att byta ut ca 400 accesspunkter och nystallera ca 200 på olika kommunala verksamheter. Under året kommer utbyggnaden av kapacitet att fortsätta på samtliga nivåer hos våra kunder. Vi vet att det är många nybyggnationer på gång i våra kommuner och då är vi med på ett tidigt stadie och hjälper till med planering för att sedan montera nätverksutrustning innan kunderna flyttar in.

Under 2021 kommer Göliska IT och samtliga kommuner och bolag att byta telefonlösning vilket innebär en hel del arbete och det gäller även för oss som organisation att hitta vår roll i leveransen.

Fastbit AB står inför en del större förändringar i sin infrastruktur och vi kommer att stötta med teknisk kompetens och rådgivning. Förändringarna handlar både om ökade krav på säkerhet och nya sätt att leverera tjänster.

Vi ser alla fram emot 2021



Peter Holmgren, avdelningschef

## Verksamhetsservice

Denna avdelning fick sin nuvarande form i slutet av 2019 då vi samlade alla kundnära områden till en och samma avdelning. Totalt ryms sex områden i denna avdelning som alla har till

uppgift att ge våra kunder en bättre användarupplevelse. Här följer några rader om vad som hänt under 2020 i tre av dessa områden.

### Verksamhetsberättelse

#### **Service Desk**

När våra kunder upplever tekniska problem, funderingar eller önskemål står vår Service Desk redo att ta emot dem. I de fall vi inte kan lösa kundens behov från distans, åker vår Närsupport ut och hjälper kunden på plats. Vår strävan är alltid att väntetiden ska vara så kort som möjligt samt att lösa kundens problem redan i första kontakten med oss. Under 2020 var lösningsgraden vid första kontakt 88,1 %.

Under året har vi marknadsfört den ypperliga funktionen för lösenordsåterställning med hjälp av BankID. Funktionen är snabb, enkel och säker.

Dessutom tillgänglig dygnet runt och från alla tekniska plattformar. Antalet användare som nyttjar funktionen ökar stadigt. Lösenordstjänsten nyttjades vid 16 000 tillfällen under 2020.

Under året besvarade vår Service Desk totalt 25 677 kommunala samtal och 3 934 samtal från bredbandskunder. Den genomsnittliga kötiden i telefon var 58 sekunder.

Både antalet samtal och väntetiden är en ökning jämfört med 2019. En väsentlig del av ökningen kan tillskrivas pandemin då många kunder behövde teknisk hjälp att komma igång med distansarbete.

#### **Inköp och logistik**

Under 2020 köpte kommunerna och de kommunala bolagen 3 308 datorer. Samtliga passerade genom området Inköp och logistik. Utifrån ett upphandlat sortiment väljer kunden själv den dator som passar behovet bäst. Orderhantering, inleverans, installation, registerhållning och utleverans hanteras av oss på Göliska IT. Arbetet med att förfina och till vissa delar automatisera denna process fortgår löpande.

Pandemin har påverkat detta område på ett påtagligt sätt under 2020. Vår leverantör av datorer har haft stora problem med att förse Göliska IT med de datorbeställningar som våra kunder lagt till följd av produktionsstörningar hos tillverkarna. Detta gäller även reservdelar till datorer, vilket gjort att garantiärenden dragit ut på tiden. En annan effekt av pandemin är att många kunder arbetar hemifrån och detta har påverkat våra möjligheter till att utföra effektiva utleveranser av nya datorer.

Gamla och för verksamheterna uttjänta datorer är också en viktig del av Inköp och logistiks verksamhet. Dessa tas om hand på ett informations- och miljösäkert sätt. Dessutom betingar de ett ekonomiskt värde som årligen återbetalas till kommunerna. Under 2020 uppgick det beloppet till 441 tkr.

#### **Kundcenter**

Normalt är alla våra kunder alltid välkomna in till vårt Kundcenter på Fiskaregatan 4 i Lidköping. Här hjälper vi bland annat till med frågor kopplade till mobiltelefoner och surfplattor. Förutom detta så hanteras även identitetsrelaterade IT-tjänster så som SITHS-kort, tvåfaktorsnycklar och fotobrickor. Under tider av pågående pandemi, så har vi varit tvingade att vidta åtgärder för att minimera risken för smittspridning med en något försämrad kundupplevelse som följd. Trots detta har vårt Kundcenter hanterat närmare 400 SITHS-kortsbeställningar och 300 fotobrickor under det gångna året.



Carl Johan Stenberg, avdelningschef



## Verksamhetsnära IT

### Uppdraget inom Göliska IT

Verksamhetsnära IT består av fokusområden som arbetar nära kunden och är också stödfunktioner till våra områden på Göliska IT. Våra IT-rådgivare arbetar med att ta fram verksamheternas faktiska behov och se samverkansvinster mellan V6-kommunerna, vi är också rådgivande vid nya behov som inte finns inom Göliska ITs tjänstekatalog. Vårt

område Digitalisering och Automation möjliggör automation och digitalisering i verksamheternas processer. Projektledarna på Verksamhetsnära IT driver projekt och uppdrag som främjar utvecklande av nya tekniklösningar. Vi levererar även stöd för informationssäkerhet till verksamheterna med hjälp av vår informationssäkerhetssamordnare för V6.

### Verksamhetsberättelse:

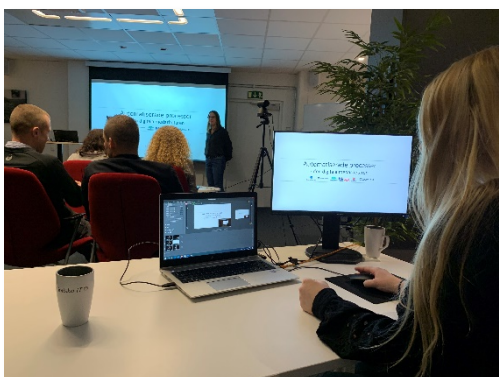
#### Informationssäkerhet och dataskyddsförordningen

Införande av ledningssystem för systematisk informationssäkerhet (LIS) har pågått under 2020 i Lidköping och Essunga kommun. Aktiviteter inom ramen för informationssäkerhet, så som klassning inför upphandling av nya system, har genomförts i flera förvaltningar enskilt och gemensamt i V6.

Arbetet med dataskyddsförordningen har bland annat inneburit revisioner ute på plats i verksamheterna samt genom så kallade skrivbordsrevisioner. Alla resultat är sammanställda i rapporter till respektive nämnd. Uppmärksammade incidenter är hanterade och rapporterade till tillsynsmyndighet.

#### Projektstöd

Inom område projektstöd har vi haft flera större projekt och uppdrag att driva. Vi har bland annat flyttat e-



tjänstekontoret från Lidköpings kommun, till att ingå i området Digitalisering och Automation på Göliska IT. Vi har också arbetat med projektet "Automatiserade processer" vilket innefattar automatisering med hjälp av RPA. I och med detta höll vi i ett seminarium som även sändes digitalt, där våra kunder från Social och Arbetsmarknad deltog för att berätta hur processen kring implementationen av RPA har fungerat på kundsidan för processen *Ekonomiskt bistånd*.

Upphandlingen kring nytt verksamhetssystem för skolsidan har fortsatt och nu gått ut på anbudsfrågan. Projektet och implementationen fortsätter under 2021 tillsammans med upphandling av lärplattform.

#### Ytterliga projekt som bedrivits under 2020:

- Vi startade upp införandeprojekt av nytt telefonsystem i V6 som kommer fortsätta över 2021
- Projektet att bereda inför att den administrativa personalen ska kunna nyttja Office365 har fortsatt under 2020
- Vi har sett över nyanställningsprocessen i en förstudie och lämnat förslag på att påbörja ett projekt kring detta under 2021
- Tillsammans med beställare i V6 Vi har förbättrat processen för utbyte av PC
- Vi har upphandlat en strategisk partner som ska hjälpa oss upphandla ett nytt Datacenter 2021
- Vi kommer införa ett nytt system för hantering av klientmiljön inom V6 (eKlient) 2021

Ett av våra större projekt, GVS12 (*Gemensamt Verksamhetssystem för 12 kommuner*), har under 2020 jobbat fram en gemensam kravspecifikation inom socialtjänsten. Kravspecifikationen är grunden till de underlag som ingår i annonsen för upphandling av nytt verksamhetssystem. Under första delen av 2021 är tanken att vi ska ha valt leverantör för verksamhetssystemet.

Upphandlingen om gemensamt ekonomisystem för kommunerna och fem bolag i V6 publicerades i slutet av februari. Det kom in fem anbud som utvärderades utifrån krav och pris. I mitten av maj slöt Göliska IT avtal med CGI Sverige AB som leverantör för ett nytt ekonomisystem. Analys- och designarbetet för respektive modul påbörjades före sommaren och avslutades i september. Då kunde GGI, utifrån de krav V6 haft, sätta upp systemet i ett mallföretag. Under oktober och november testade kommunerna mallföretaget i de olika modulerna.

### IT-rådgivning

Våra IT-rådgivare har under året gått utbildning inom Tjänstedesign. Tjänstedesign är ett arbetssätt för att kunna ta fram kundens faktiska behov, och därigenom nå maximal verksamhetsnytta. Våra kundforum är mycket viktiga för våra rådgivare, och vi har deltagit i flera forum under året som gått. Exempelvis har vi deltagit i kommunernas IT-grupper samt alltid varit representerade på Förvaltningsgruppen tillsammans med V6 IT-strateger. Vi finns med som rådgivare i vård- och omsorgsfunktionen SIVOS och även inom V6 Skolgruppering. Med hjälp av vår nya kompetens inom Tjänstedesign kommer vi under 2021 involvera kunderna i våra leveranser. Det nya arbetssättet kommer kräva att vi har en ännu mer tätare dialog med kunderna och en väl fungerande mottagarorganisation internt på Göliska IT.

### RPA – Digitalisering och Automation

Under 2020 har tekniken RPA, Robot Process Automation, kunnat implementeras i vår organisation med hjälp av projektet "Automatiserade processer". Tekniken hjälper verksamheterna att förenkla manuella administrativa arbetsuppgifter.



Processen "Ekonomiskt bistånd" utvecklades tillsammans med konsulter, Social & Arbetsmarknad i Lidköping och vår lösningsspecialist Amanda Qvist. Under denna process innebar arbetet mycket kompetensutveckling för våra lösningsspecialister i verktyget UiPath, men även hur arbetssättet med framtagning och utveckling bör bedrivas. Verksamheten har fått se vad RPA faktiskt kan göra, och vad en automatiserad process kanske har svårare att ta sig an.

Området tog emot och utvecklade ny process för Skara kommun, debiteringsunderlag för avgifter inom omsorgen, som har gått både snabbt och felfritt. RPA

frisätter tid och har fått verksamheten att vilja automatisera fler, liknande processer.

Vi utvecklade även en ny process för Grästorps kommun (överföring av betalfiler i systemet Magnacura), som sedan gick skarpt med start 14 december. Kommunen har visat stort intresse och vilja att automatisera ännu fler processer.

Utbildning och kompetensutveckling för lösningsspecialisterna inom systemet UiPath har pågått under hela 2020. Vi har deltagit i kommunforum där vi omvärldsbevakat men också kunnat utbyta erfarenheter och idéer med andra kommuner såsom exempelvis Uddevalla och Ronneby kommun.

Under 2021 kommer område Digitalisering och Automation att formas med en ny tjänsteleverans, e-tjänster. Det innebär att vi kommer att lägga stort fokus på att kompetensutveckla våra lösningsspecialister som under 2020 arbetat med RPA. Dessutom kommer vi arbeta hårt för att e-tjänstebeställarna ska kunna samverka på bästa sätt tillsammans med vår koordinator, och få igång ett bra arbetsflöde mellan verksamheten och Göliska IT. Vi ser stora vinster med att sätta samman kompetensen kring e-tjänstutveckling och RPA som stöd till verksamheternas processer.



Emelie Pettersson, avdelningschef

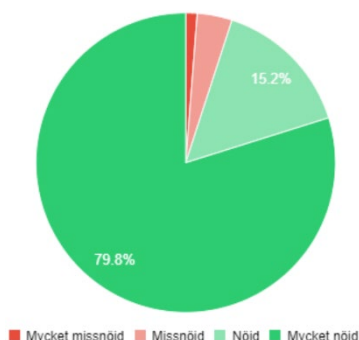
## Redovisning av servicenivåer

Göliska IT:s prestation följs upp utifrån ett antal överenskomna servicenivåer (SLA, Service Level Agreements) som våra ägare beslutat om. Totalt finns det sex SLA:er som mäts och följs upp varje månad. Under 2020 når vi fem av dessa sex mål.

### NKI – Nöjd kund-index

NKI skall leverera ett resultat där minst 95 % av Göliska IT:s kunder är nöjda eller mycket nöjda med ärendehantering. Denna mätning innebär uppföljning av ärenden som innefattar incidenter, order/inköp, kontohantering och alla typer av aktiviteter som registreras i vårt ärendesystem. Mätningen sker via ett enkätverktyg som i vart 4:e avslutat ärende skickar några korta frågor till den som anmält ärendet.

Totalt erhöll Göliska IT 1379 enkätsvar under året och 95,0 % anger att de är nöjda eller mycket nöjda med vår hantering av deras ärende. Målet för 2020 är uppfyllt.



### Kritiska system

Inom tjänstekatalogens IT-tjänst "Systemdrift" kan kunden ange parametern kritiskt gällande drift och supportnivån av sitt verksamhetsystem. Detta innebär att systemet prioriteras högre vid eventuell incident och att kontinuerlig övervakning av systemets status genomförs. De system som av kund kategoriserats som kritiskt får kravnivån att tillgängligheten skall vara minst 99,7 % på årsbasis.

Utfallet 2020 är 99,88 %, vilket alltså är ett godkänt utfall.

### Väntetid i telefonkö

Kravet som ställs på oss är att den genomsnittliga kötiden skall vara max 60 sekunder. Utfallet 2020 är 58 sekunder, vilket är en ökning med 10 sekunder jämfört med 2019. Årets genomsnitt dras upp något till följd av längre kötider under våren då många kunder hade frågor kring distansarbete.

### Ärendet löst vid första kontakt

Denna SLA är bestämd till 75 %, dvs att majoriteten av alla kunder ska få sitt ärende löst vid första kontakten med Göliska IT. Utfallet är 88,1 % för 2020.

### Ärendet påbörjat i rätt tid

Beroende på hur ett inkommande ärende kategoriseras, så skall våra tekniker påbörja felsökningen inom en viss tid. Vanligen inom 48 timmar. Kravet är att 95 % av alla ärenden skall ha statusen "påbörjat" i vårt ärendehanteringssystem innan den aktuella tidsfristen löpt ut. *Utfallet 2020 är 94,7 %, vilket alltså understiger målet.*

Genomförda analyser tyder på att utfallet till en betydande andel beror på administrativa misstag av teknikerna. Dvs att felsökningen har påbörjats i rätt tid men att statusen i ärendehanteringssystemet inte ändrats från "tilldelat" till "pågående", vilket ska göras manuellt. Göliska IT:s ledning följer detta noggrant och har informerat alla berörda av vikten att sköta ärendestatusen på ett korrekt sätt.

### Antal återöppnade ärenden

Kravet innebär att mindre än 1 % av alla ärenden skall återöppnas. Utfallet i år, och tidigare år, ligger långt under den gränsen.

## Redovisning av finansiella mål

I budgeten för 2020 fastställdes de finansiella målen för året. Här följer en sammanställning över utfallet.

### **Kassalikviditet**

Kassalikviditet är ett nyckeltal som är en indikation på den kortsiktiga betalningsförmågan. Fastställd målsättning är att kassalikviditeten skall överstiga 100 %.

Beräknas enligt: Omsättningstillgångar (exkl. förråd men inkl. checkkredit) / kortfristiga skulder. Årsbokslutet för 2020 visar på en kassalikviditet som uppgår till 105 %.

**Målet är uppfyllt per den sista december 2020.**

### **Eget kapital**

Målsättningen är att eget kapital (exkl. utvecklingsmedel) minst ska uppgå till 5 % av verksamhetens intäkter. Om målet uppnås innebär det att organisationen har förmåga att fortsätta sin verksamhet i händelse av ett underskott utan att behöva ekonomiskt tillskott från ägarna.

Analys över det egna kapitalets utveckling (exkl. utvecklingsmedel) de senaste åren (mkr):

5,5	Fastställd balansräkning 2018-12-31
0,9	40 % av 2019 års resultat efter finansiella poster
1,3	40 % av 2020 års resultat efter finansiella poster
7,7	Summa eget kapital per 2020-12-31

Under 2020 uppgick verksamhetens intäkter till 64,5 mkr, vilket ger ett nyckeltal på 11,9 %.

**Målet är uppfyllt per den sista december 2020.**

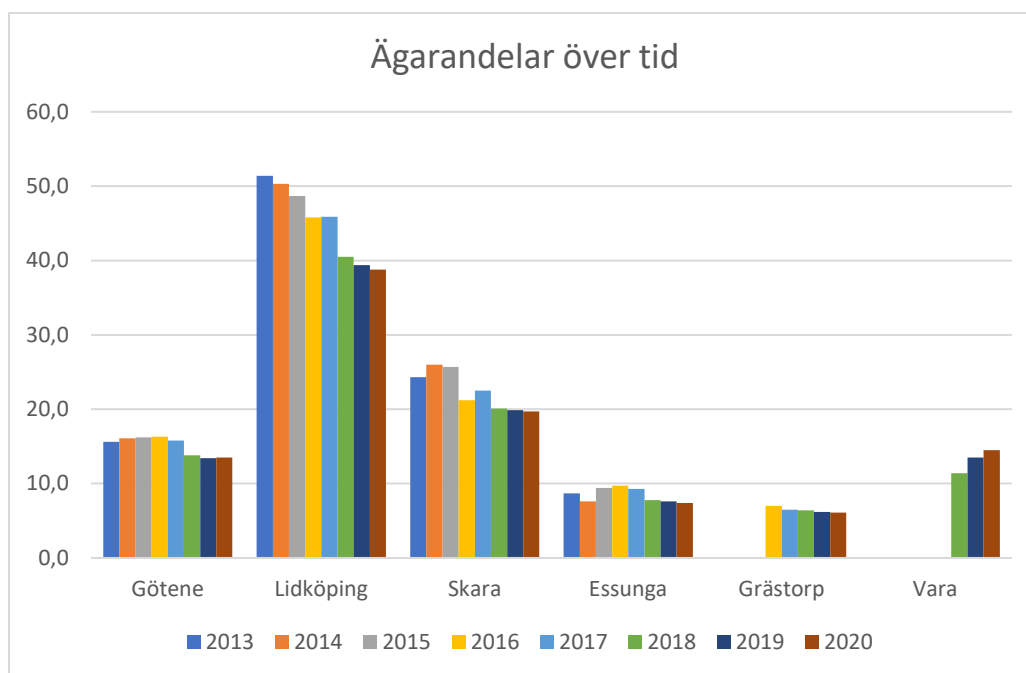
# FINANSIELLA RAPPORTER

Samtliga belopp i efterföljande rapporter är uttryckta i tusentals kronor om inget annat anges.

## Ägarandelar

I enlighet med förbundsordningen, så beräknas ägarandelarna i Göliska IT efter hur stor andel av IT-tjänsterna som köpts av respektive ägarkommun under det gångna året.

Ägarandelen påverkar bland annat köpeskillingsfördelning när en ny kommun skall ansluta sig till kommunalförbundet.



Tidigare låg även ägarandelen till grund för kostnadsfördelningen av vissa kommungemensamma IT-tjänster. Detta är en princip som frångicks under 2018 pga. att Vara kommun saknade inköphistorik vid tiden för tillträdet. Sedan 2018 har istället den relativa befolkningmängden i de sex ägarkommunerna utgjort fördelningsnyckel för den här typen av kostnader.

Ägarkommun	Exakt ägarandel i Göliska IT 2020	Aktuell fördelningsnyckel	Anslutningsår
Götene	13,5 %	13,5 %	2005
Lidköping	38,8 %	39,8 %	2005
Skara	19,7 %	19,2 %	2005
Essunga	7,4 %	5,7 %	2010
Grästorp	6,1 %	5,8 %	2016
Vara	14,5 %	16,0 %	2018
Summa	100,0 %	100,0 %	

## Kommentarer kring Göliska IT:s ekonomi

**Det gångna året har inneburit en hel del investeringar och årets investeringsutgifter summerar till 14,0 mkr. Göliska IT har aldrig tidigare investerat så stora belopp under ett enskilt år.**

Majoriteten av dessa avser investeringar i V6-gemensamma verksamhetssystem som numera betalas av Göliska IT och hanteras som en immateriell anläggningstillgång.

Under 2020 har Göliska IT även finansierat V6-övergripande IT-relaterade projekt för 1,0 mkr (0,7 mkr 2019). Finansieringen hanteras via utvecklingsmedlen som utgörs av tidigare års upparbetade överskott. Tillgången på dessa utvecklingsmedel är en framgångsfaktor för Göliska-samarbetet. Korta beslutsvägar kring nyttjandet av medlen skapar förutsättningar för att snabbt få effektiva IT-lösningar på plats.

Under 2020 har det inte skett några större förändringar vad gäller priserna på befintliga IT-tjänster. Dock sänktes den så kallade grundavgiften som kommunerna betalar till Göliska IT med 0,5 mkr/år från och med 1 januari 2020.

Ett antal befintliga IT-tjänster får nya priser 2021. Några höjs och några sänks. Nettobesparingen för våra kunder beräknas till 0,4 mkr/år.

En av de IT-tjänster som får ett lägre pris 2021 är Officepaketet ADM. Det är en licenstjänst som innebär att användaren har rätt till en viss version av Office på sin arbetsdator. Den stora massan av Office-licenser köpte Göliska IT in för flera år sedan till betydande belopp. Dessa licensinköp borde redovisningsmässigt skrivits av över den tid som de förväntades användas. Nu blev det inte så, utan kostnaden togs direkt med stora underskott som följd. Åren som följde innebar att IT-tjänsten enbart genererade intäkter bortsett från de kompletterande licensinköp som gjorts för att hålla jämna steg med antalet datorer som har Office installerat. IT-tjänstens långsiktiga resultat nådde under 2020 +/-0, vilket skapar utrymme till en ordentlig prissänkning av IT-tjänsten 2021.

Resultaträkningen 2020 summerar till ett överskott på 2,4 mkr (1,6 mkr 2019), vilket innebär att organisationen redovisar ett positivt resultat för femte året i följd.

### Resultatet 2020 jämfört med föregående år

Omfattningen av Göliska IT:s verksamhet har ökat under det gångna året och intäkterna uppgår till 64,5 mkr (60,6 mkr 2019), vilket är en ökning med 6,4 %.

Ett antal nya IT-tjänster som exempelvis RPA-funktion (automatiserade processer) och Tvåfaktorsnyckel bidrar till denna ökning. Samtidigt är det en fortsatt hög efterfrågan på ett antal befintliga IT-tjänster så som WLAN-tjänsterna (trådlöst nätverk) och datalagring. Ytterligare en orsak till intäktsökningen är att kommunerna från och med den 1 april 2020 betalar av på det nya ärendehanteringssystemet som ligger som en immateriell tillgång i Göliska IT:s balansräkning.

Verksamhetens kostnader uppgår under 2020 till 54,7 mkr (53,0 mkr 2019), vilket är en ökning med 3,2 %. Liksom tidigare år domineras denna post av personal- och licenskostnader. De personalrelaterade kostnaderna ökar med 1,4 % medan licenskostnaderna ökar med 11,6 %.

Den senare siffran förklaras bland annat av en relativt kostsam förlängning av supportavtalet för vårt nuvarande datacenter från halvårsskiftet 2020. Utöver detta ökar även Göliska IT:s licenskostnader till exempelvis Microsoft i takt med att fler användare nyttjar våra IT-tjänster.

Kostnader för avskrivning av anläggningstillgångar har ökat med 20 % mot föregående år och kommer att fortsätta öka till följd av stora investeringar i både materiella och immateriella tillgångar.



## Flerårsöversikt

### Sammanställning över Göliska IT:s ekonomiska utveckling under de senaste fem åren.

	2020	2019	2018	2017	2016
Verksamhetens intäkter	64 547	60 561	55 159	50 177	47 702
Resultat före finansiella poster	3 467	2 259	522	2 379	1 838
Årets resultat	2 441	1 560	502	2 364	1 826
Summa tillgångar	53 096	47 875	42 128	32 750	30 625
Eget kapital	11 954	9 513	7 953	9 837	8 331
Soliditet (%)	23	20	19	30	27
Kassalikviditet (%)	105	112	120	143	141
Antal anställda 31 dec (st)	61	63	64	57	54

### Resultatet 2020 jämfört med budget

Budgeten för 2020 innebar ett förväntat nollresultat. Utfallet blev väsentligt bättre. Pandemirelaterade effekter finns men är inte avgörande för utfallet. Exempel på detta är IT-tjänsten VIP Skype. I samband med Coronavirusets intåg exploderade behovet av att kunna arbeta på distans och många av våra kunder var då i behov av den lite dyrare varianten av Skype för sina videomöten.

I tabellen nedan framgår det att flera delposter i resultatet blev bättre än väntat. De poster som avviker mest mot budget är intäkterna och personalkostnaderna.

Verksamhetens intäkter överträffar budget med närmare 1,3 mkr (2,0 %). Av dessa kan 0,4 mkr härledas till tjänsteförsäljning till Fastbit AB och de tre stadsnätägarna Skara Energi AB, Götene kommun och Lidköpings kommun. Omfattningen på dessa organisationers verksamheter ökade mer än förväntat under 2020. Ytterligare 0,3 mkr är hänförliga till den nya IT-tjänsten "Tvåfaktorsnyckel" som ej var känd vid budgetläggning.

Utöver ovanstående, så har även vissa befintliga IT-tjänsters efterfrågan ökat mer än förväntat. Ett exempel på det är våra WLAN-tjänster för trådlöst nätverk i kommunala lokaler som överstiger budget med 0,3 mkr. En ökning som delvis kan tillskrivas de larmsystem som kommunicerar över det trådlösa nätet på olika boenden.

Den enskilt största kostnadsposten i resultaträkningen avser personal. Dessa kostnader utgör 59,8 % av verksamhetens totala kostnadsmassa 2020. Personalkostnaderna understiger budget med 1,9 mkr (4,9 %). Huvudförklaringen till avvikelsen är vakanser. Under året har ett antal personer valt att avsluta sin anställning. Ett rekryteringsarbete för att ersätta dem har pågått under stora delar av året och vi är ännu ej helt i mål med detta. Vakansglappet som uppstod var ej budgeterat och påverkar utfallet för denna kostnadspost med väsentliga belopp.

Inom posten personalkostnader ryms inte bara lönekostnader utan även kostnader för kompetensutveckling. Detta är ett prioriterat område för Göliska IT. Det är viktigt att erbjuda anställda en möjlighet till ständig utveckling i syfte att bredda och vässa olika kompetenser. Det leder till bättre kundservice, lägre konsultkostnader och stärker varumärket Göliska IT som arbetsgivare. Pga. rådande pandemi har flera budgeterade utbildningsinsatser tvingats skjutas på framtiden, vilket bidragit till att dessa kostnader inte når upp i budgeterade nivåer.

	Budget 2020	Utfall 2020	Avvikelse
Verksamhetens intäkter	63 265	64 547	1 282
Konsultkostnader	-1 763	-1 285	478
Personalkostnader	-38 415	-36 531	1 884
Licenskostnader m.m.	-12 326	-12 315	11
Övriga externa kostnader	-4 404	-4 604	-200
Avskrivningskostnader	-6 317	-6 345	-28
Verksamhetens nettokostnader	40	3 467	3 427
Finansiella intäkter	0	0	0
Finansiella kostnader	-40	-42	-2
Resultat efter finansiella poster	0	3 425	3 425

*I fastställd budget redovisas resultaträkningen på en mer detaljerad nivå än i årsredovisningen. Därav finns det fler rader i denna jämförelse än i resultaträkningen nedan.*

### **God ekonomisk hushållning**

**God ekonomisk hushållning handlar både om ekonomi och verksamhet. God ekonomisk hushållning uppnås när kommunalförbundet utför sin verksamhet väl, kan betala för den och inte skjuter betalningsansvaret på framtiden.**

God ekonomisk hushållning innebär också att Göliska IT:s verksamhet bedrivs ändamålsenligt och kostnadseffektivt samt med en långsiktig finansiering.

Kommunallagens minimikrav på god ekonomisk hushållning är det så kallade balanskravet där grundregeln är att intäkterna ska vara större än kostnaderna när hänsyn tagits till balanskravsjusteringarna. Årets resultat enligt balanskravet uppgår till 2 441 tkr.

<b>Årets resultat</b>	2 441
Realisationsvinster som inte står i överensstämmelse med god ekonomisk hushållning	0
Realisationsförluster till följd av försäljning som står i överensstämmelse med god ekonomisk hushållning	0
Orealiserade vinster och förluster i värdepapper	0
Återföring av orealiserade vinster och förluster i värdepapper	0
Årets resultat efter balanskravsutredning	2 441

## Utvecklingsmedel

Göliska IT:s egna kapital är internt uppdelat i två delar; dels egna medel, dels utvecklingsmedel. Principen är att 40 % av ett års eventuella överskott efter finansiella poster överförs till egna medel och resten till utvecklingsmedel. De egna medlen används som buffert för att täcka framtida underskott. D.v.s. om verksamheten går med underskott ett år, så dras det i första hand från egna medel och utvecklingsmedlen lämnas opåverkade.

**Syftet med utvecklingsmedlen är att verksamhetens eventuella överskott skall komma alla ägarkommuner till del i form av finansiering av IT-relaterade, kommunövergripande, projekt som alla ägare har nytta av. Nyttan kan uppstå på kommunnivå, förvaltningsnivå eller bolagsnivå.**

Under 2020 har 984 tkr av utvecklingsmedlen nyttjats. Dessa har främst använts till det nu avslutade RPA-projektet för automatiserade processer. Utöver detta har resurser tillskjutits till bland annat en funktion för digitala signeringar. Det redovisade överskottet 2020 fyller på banken med utvecklingsmedel som kommer att användas under 2021 och därefter.

Ingående balans 2020	3 141
Digital signering	-156
Automatiseringsprojektet (RPA)	-268
Kommunernas intranät	-170
Självservicefunktioner	-60
Systemförvaltningsmodell	-115
Säker digital kommunikation	-63
V6-samarbete/utbildning	-95
Övrigt	-57
60 % av resultat efter finansiella poster 2020	2 055
<b>Utgående balans 2020</b>	<b>4 212</b>

## Investeringar 2020

Göliska IT har aldrig tidigare investerat så mycket som under 2020. Den totala anskaffningsutgiften uppgår till 14,0 mkr (11,1 mkr föregående år) och domineras av investeringar i kommunövergripande verksamhetssystem.

Investeringskategori	Budget 2020	Utfall 2020	Avvikelse
Immateriella tillgångar	4 836	7 271	-2 435
Kommunikation	6 115	5 871	244
IT-infrastruktur	1 730	875	855
Summa	12 681	14 017	-1 336

Utfallet överstiger budgeten med 1,3 mkr, vilket uteslutande beror på en högre anskaffningsutgift för de pågående projekten med nya verksamhetssystem. Det projekt som avviker mest är ekonomisystemet som var budgeterat till 2,6 mkr under 2020 men med ett utfall på 5,3 mkr. Detta projekt sträcker sig över flera år och utfallet för sådana investeringar ett enskilt år är beroende av svårbedömda händelser. Projektets totala investeringsbudget på 16 mkr är oförändrad.

Ekonomisystemet förväntas tas i drift den 1 april 2021. Då kommer kommunerna att påbörja en återbetalning till Göliska IT för de investeringar som gjorts i detta verksamhetssystem. Återbetalningen blir en intäkt som möter avskrivningskostnaderna, vilket lämnar Göliska IT:s resultaträkning opåverkad på sista raden.

## Resultaträkning

	Not	2020	2019	Budget 2020*
Verksamhetens intäkter	2	64 547	60 561	63 265
Verksamhetens kostnader	3	-54 735	-53 024	-56 908
Avskrivningar	6, 8	<u>-6 345</u>	<u>-5 278</u>	<u>-6 317</u>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>		3 467	2 259	40
<b>Verksamhetens resultat</b>		3 467	2 259	40
Finansiella kostnader	4	<u>-42</u>	<u>-28</u>	<u>-40</u>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		3 425	2 231	0
Ägaruttag	5	-984	-671	-
<b>Årets resultat</b>		2 441	1 560	-

\*Se kommentarerna kring budgetavvikelse i stycket "Resultatet 2020 jämfört med budget" ovan.

# Balansräkning

	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>Tillgångar</b>			
<b>Anläggningstillgångar</b>			
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>			
Verksamhetssystem	6, 7	10 316	3 552
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>			
Maskiner och inventarier	8	<u>14 977</u>	<u>14 069</u>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		25 293	17 621
<b>Omsättningstillgångar</b>			
Förråd		202	66
Fordringar	9	<u>27 601</u>	<u>30 188</u>
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		27 803	30 254
<b>Summa tillgångar</b>		53 096	47 875
<b>Eget kapital, avsättningar och skulder</b>			
<b>Eget kapital</b>			
Eget kapital	10	9 513	7 953
Årets resultat		<u>2 441</u>	<u>1 560</u>
<b>Summa eget kapital</b>		11 954	9 513
<b>Skulder</b>			
Långfristiga skulder	11	12 908	6 974
Kortfristiga skulder	12	<u>28 234</u>	<u>31 388</u>
<b>Summa skulder</b>		41 142	38 362
<b>Summa eget kapital, avsättningar och skulder</b>		53 096	47 875
<b>Panter och ansvarsförbindelser</b>			
<u>Panter och därmed jämförliga säkerheter</u>		Inga	Inga
<u>Ansvarsförbindelser</u>			
Pensionsförpliktelser som inte upptagits bland skulderna eller avsättningarna		0	0
Övriga ansvarsförbindelser		0	0

## Kassaflödesanalys

	2020	2019
<b>Den löpande verksamheten</b>		
Årets resultat efter finansiella poster	3 425	2 231
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet		
Av- och nedskrivningar	<u>6 345</u>	<u>5 278</u>
<b>Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital</b>	9 770	7 509
Ökning/minskning kortfristiga fordringar	2 587	-132
Ökning/minskning förråd	-136	187
Ökning/minskning skulder	<u>2 780</u>	<u>4 188</u>
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>	15 001	11 752
<b>Investeringsverksamheten</b>		
Investering i immateriella anläggningstillgångar	-7 271	-3 552
Investering i materiella anläggningstillgångar	<u>-6 746</u>	<u>-7 529</u>
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>	-14 017	-11 081
<b>Finansieringsverksamheten</b>		
Nyttjade utvecklingsmedel	<u>-984</u>	<u>-671</u>
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>	-984	-671
<b>Årets kassaflöde</b>	0	0
<b>Likvida medel vid årets början</b>	0	0
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	0	0

## Noter

### Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Gölska IT är ett kommunalförbund med en förbundsdirektion och regelverket för redovisning är detsamma som för kommuner. Årsredovisningen är därför upprättad i enlighet med lag (2018:597) om kommunal bokföring och redovisning samt rekommendationer från Rådet för kommunal redovisning.

Principerna är oförändrade jämfört med föregående år, vilket bland annat innebär att:

- Intäkter redovisas i den omfattning det är sannolikt att de ekonomiska tillgångarna kommer att tillgodogöras kommunalförbundet och intäkterna kan beräknas på ett tillförlitligt sätt.
- Fordringar har upptagits till de belopp varmed de beräknas inflyta.
- Tillgångar och skulder har upptagits till anskaffningsvärde där inget annat anges.
- Periodiseringar av inkomster och utgifter har skett enligt god redovisningssed.
- Ägaruttag, dvs. nyttjade utvecklingsmedel, redovisas över resultaträkningen.

#### Anläggningstillgångar

Tillgångar avsedda för innehav med en nyttjandeperiod om minst tre år klassificeras som anläggningstillgång om anskaffningsvärdet överstiger gränsen för mindre värde. Gränsen för mindre värde har satts till ett halvt prisbasbelopp.

Avskrivning påbörjas när tillgången tas i bruk och avskrivningstiden varierar mellan 3 och 10 år beroende på typ av tillgång. Individuell bedömning av varje tillgång görs. Hänsyn tas ej till ränta och eventuella restvärden. Avskrivningen kostnadsförs linjärt över den beräknade nyttjandeperioden.

Erhållna investeringsbidrag redovisas som en reduktion av anskaffningsutgiften och avskrivningen beräknas på nettoinvesteringen.

### Not 2 Verksamhetens intäkter

	2020	2019
Sålda tjänster till kommunerna	58 484	55 096
Sålda tjänster till nätbolagen	5 551	5 327
Aktiverat arbete för egen räkning	512	138
Summa	64 547	60 561

### Not 3 Verksamhetens kostnader

	2020	2019
Löner och sociala avgifter	33 193	32 334
Pensionskostnader (inkl. särskild löneskatt)	2 091	2 251
Övriga personalkostnader	1 247	1 445
Lokalkostnader	2 607	2 671
Konsultkostnader	767	1 274
Licenser och serviceavtal	12 315	11 039
Förbrukningsmaterial/-inventarier	1 493	936
Övriga kostnader	1 022	1 074
Summa	54 735	53 024

**Not 4 Finansiella kostnader**

	2020	2019
Räntekostnader	30	16
Övriga finansiella kostnader	12	12
Summa	42	28

**Not 5 Ägaruttag**

	2020	2019
Nyttjade utvecklingsmedel	984	671
Summa	984	671

Posten avser ägarkommunernas uttag från utvecklingsmedel och ska betraktas som en jämförelsestörande post eftersom dessa ej budgeteras.

**Not 6 Immateriella anläggningstillgångar**

	2020-12-31	2019-12-31
<b>Verksamhetssystem i drift</b>		
Ingående anskaffningsvärden	-	-
- Omklassificerat från pågående investering	3 597	-
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	3 597	0
Ingående avskrivningar	-	-
- Avskrivningar	-507	-
Utgående ackumulerade avskrivningar	-507	0
<b>Pågående investeringar i verksamhetssystem</b>		
Ingående balans pågående investeringar	3 552	-
- Årets aktiverade utgifter, intern utveckling	512	138
- Årets aktiverade utgifter, inköp	6 759	3 414
- Omklassificerat till driftsatt verksamhetssystem	-3 597	-
Utgående balans pågående investeringar	7 226	3 552
Utgående restvärde enligt plan	10 316	3 552

Posten avser genomförda och pågående investeringar i olika verksamhetssystem. När respektive system tas i bruk av kommunerna, så aktiveras det och avskrivning påbörjas. Avskrivningskostnaden som då uppstår möts av en hyresintäkt som kommunerna erlagger till Göliska IT.



**Not 7 Verksamhetssystem**

De immateriella tillgångarnas totala värde fördelas på följande verksamhetssystem:

	2020-12-31	2019-12-31
Ärendehanteringssystem	3 090	2 321
Ekonomisystem	6 399	1 118
Omsorgssystem	599	90
Skoladministrativt system	125	23
Telefonisystem	103	-
Summa	10 316	3 552

Ärendehanteringssystemet är det enda av ovanstående systemet som per sista december 2020 är driftsatt. Detta verksamhetssystem hyrs ut till kommunerna fr.o.m. 1 april 2020 och avskrivningstiden löper fram till 30 november 2024.

**Not 8 Materiella anläggningstillgångar**

	2020-12-31	2019-12-31
<b>Maskiner och inventarier</b>		
Ingående anskaffningsvärden	43 250	35 721
- Årets aktiverade utgifter	<u>6 747</u>	<u>7 529</u>
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	49 997	43 250
Ingående avskrivningar	-29 181	-23 903
- Avskrivningar	<u>-5 839</u>	<u>-5 278</u>
Utgående ackumulerade avskrivningar	-35 020	-29 181
Utgående restvärde enligt plan	14 977	14 069

**Not 9 Fordringar**

	2020-12-31	2019-12-31
Kundfordringar	22 262	19 382
Förutbetalda kostnader	4 792	10 135
Upplupna intäkter	92	8
Övriga kortfristiga fordringar	<u>455</u>	<u>663</u>
Summa	27 601	30 188

**Not 10 Eget kapital**

	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<b>Eget kapital</b>		
Ingående eget kapital	9 513	7 953
Årets resultat	2 441	1 560
Utgående eget kapital	11 954	9 513
<b>Intern fördelning av eget kapital</b>		
Utvecklingsmedel	4 212	3 141
Egna medel	7 742	6 372
Summa	11 954	9 513

**Not 11 Långfristiga skulder**

	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<b>Checkkredit</b>		
Nyttjad checkkredit	-12 908	-6 974
Beviljad kredit	15 000	12 000
Tillgänglig likviditet	2 092	5 026

Posten avser andel i Skara kommuns koncernkonto och nyttjad kredit utgör därmed en skuld till Skara kommun.

**Not 12 Kortfristiga skulder**

	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Leverantörsskulder	4 140	10 379
Momsskuld	1 534	105
Personalens skatter, avgifter och löneavdrag	1 154	1 203
Löneskuld	884	64
Semesterlöneskuld	1 708	1 778
Upplupna pensionskostnader	1 096	1 086
Skatteskuld	509	553
Förutbetalda intäkter	15 310	15 172
Övriga upplupna kostnader	1 899	1 048
Summa	28 234	31 388



Gölska / TO



Tryck på valfri tangent för inloggning

15:51

torsdag den 4 februari