

ÅRSMELDING

2018



Hamar



Løten



Stange



Nord-Odal



Sør-Odal



Kongsvinger



Grue

1. Generelt om virksomheten

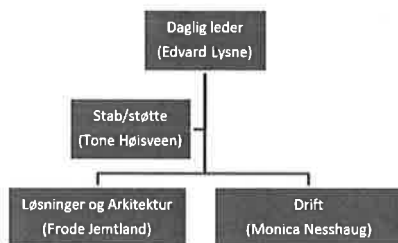
Hedmark IKTs oppdrag er å bistå eierne og andre kunder med oppgaver innen IT og digitale løsninger. Oppdraget er formulert slik i samarbeidsavtalen mellom Hedmark IKTs eierkommuner:

Hedmark IKT skal i følge § 4 i vedtektene ivareta oppgaver knyttet til drift, service, forvaltning og utvikling av eierkommunenens informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), samt inngåelse og oppfølging av avtaler om kjøp av tjenester og varer fra eksterne leverandører innenfor dette området. Hedmark IKT skal være konkurransedyktig på pris og kvalitet. Virksomheten kan også levere tjenester som nevnt over til andre kommuner eller fylkeskommuner og virksomheter eller selskaper som er fullt ut eiet av det offentlige, eller i selskaper hvor kommunene har bestemmende innflytelse.

Organisering

Ved inngangen til 2019 er Hedmark IKT organisert i tre avdelinger:

- En avdeling for teknologiske løsninger og arkitektur med ansvar for forvaltning og utvikling av alle Hedmark IKTs tekniske infrastruktur, samt applikasjoner og fagsystemer
- En driftsavdeling med ansvar for løpende driftsovervåking og håndtering av brukerstøtte og driftsrelaterte oppgaver
- En mindre stabsenhet med ansvar for økonomi, personal, administrasjon og forvaltning av innkjøp og bestillinger



Hedmark IKT har hatt en del personellmessige endringer i 2018. Pr 31.12.18 hadde selskapet 40,6 årsverk (37 ansatte i 100%, 1 ansatt i 60% stilling, samt 3 lærlinger). Pr 31.12.17 var tilsvarende tall 40,0 årsverk (36 fast ansatte og 4 lærlinger, alle med 100% stilling).

2. Sentrale aktiviteter og hendelser i 2018

Oversikten under gir et oversiktsbilde av sentrale aktiviteter og hendelser gjennom året 2018. Datoer er her angitt med vekt på når hovedtyngden av arbeidet med den konkrete aktiviteten har vært gjennomført

Tid	Aktivitet
Januar	Overtagelse av all drift for Sør-Odal kommune og utskiftning av store deler av utstyr rundt infrastruktur, PC'er, systemer i løpet av første helga i januar. Arbeidet med å stabilisere disse nye løsningene og drive ulike typer support i preget Hedmark IKTs fokus i perioden etter overgangen
Januar – februar	Håndtering av stor mengde øvrige driftssaker som hadde blitt liggende som følge av at store deler av Hedmark IKTs kapasitet i perioden fram mot overtagelse av Sør-Odal hadde gått med til dette prosjektet
Februar	Endringer i styringsform mellom Hedmark IKT og kommunene: Bestillerrådet ble erstattet av et Driftsråd og et Porteføljeråd
Januar – april	Utvikling av sentral ID- og tilgangsstyringsløsning (IDM)
Februar - april	Innføring og opplæring i Prosjektportalen som styringsverktøy for utviklings- og digitaliseringsarbeid i alle kommuner
Februar - april	Slutføring av anskaffelse for ny læringsplattform for kommunene (Skooler)

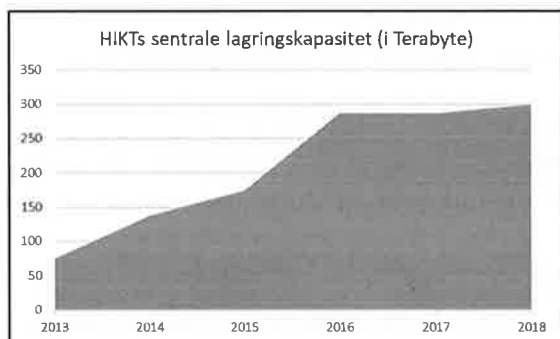
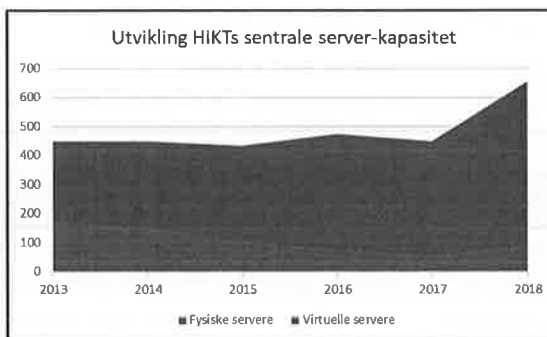
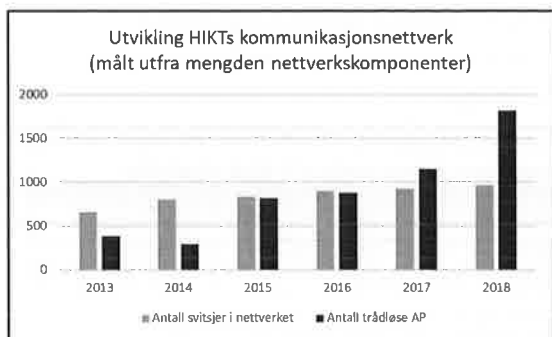
Mars – nov	Utvikling og implementering av MinSide-løsninger for kommunene
Mars – mai	GDPR: Kartlegging, implementering av endringer og opplæring
April – juni	Etablering av ny nettverkløsning for å understøtte ny storskole på Kongsvinger med til sammen nesten 1000 personer på samme nettverk
April – juni	Utredning/kartlegging av arkiv-situasjonen i Hedmark IKT-kommunene
April – desember	Prosjekt «Nytt Oppvekstadministrativt System» (OAS) igangsatt. Fase 1: Etablering av konkurransegrunnlag, utlysingsprosess og kontraktsforhandlinger. Kontrakt inngått desember.
April – november	Anskaffelse, utvikling og implementering av ny back-up-løsning
August	Strategiseminar om digitalisering for Hedmark IKT-kommunenes ledelse
August/september	Svært krevende driftsperiode etter skolestart med uforutsett stor saksmengde og noe redusert kapasitet i Hedmark IKTs driftsorganisasjon. Kapasitet økt fra 1.oktober
August/september	Flere omfattende oppgraderinger på sentrale løsninger: Arkiv (Acos), økonomisystemer (Agresso), epost (Exchange)
September ->	Etablering av stort GIS-prosjekt (12 kommuner) med prosjektledelse fra Hedmark IKT
August ->	En rekke større oppgraderinger av sentrale driftsløsninger (serverpark, brannmurer osv.)
August – desember	Utlysning og anskaffelse av mobilabonnement for alle Hedmark IKT-kommunene, til sammen 3.000 abonnement. Kontrakt inngått november
November	Medarrangør av seminar om velferdsteknologi hos Fylkesmannen i Hedmark og Oppland

3. Nøkkeltall 2018

Hedmark IKT har de siste årene opplevd en tydelig vekst i kommunenes IT-aktiviteter, både gjennom økte investeringer i IT og generell økt bruk av ulike IT-løsninger.

Hedmark IKT tok over all drift av Sør-Odals kommune IKT-løsninger fra nyttår 2018, noe som medførte en forventet vekst på ca. 8-10% flere brukere (målt utfra Sør-Odals innbyggertall). Men i tillegg har vi også i 2018 – som i foregående år – sett en jevn iboende vekst i aktivitetsnivået hos Hedmark IKTs kunder og brukere. Noen utvalgte nøkkeltall fra Hedmark IKTs samlede infrastruktur viser denne utviklingen.

Utvikling sentral infrastruktur

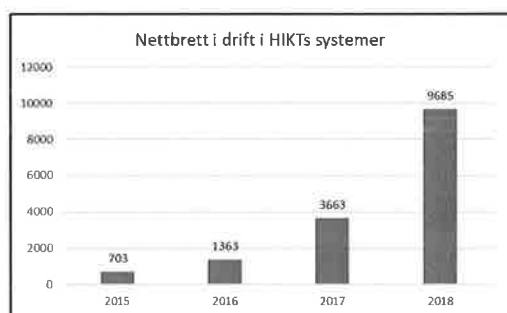


Forklaring til tabellene:

- Oppe til venstre: Vekst i samlet nettverksinfrastruktur, synliggjort gjennom antall svitsjer og aksesspunkt. Disse er en klar indikator på utviklingen i nettverkens kapasitet for å håndtere økt antall brukere og økt datatrafikk
- Oppe til høyre: Vekst i sentral driftsplattform, synliggjort ved hjelp av antall servere
- Nederst: Vekst i datavolum, synliggjort ved hjelp av Hedmark IKTs lagrede datalagringskapasitet

Utvikling volum brukerutstyr

Det store driftsvolumet innenfor brukerutstyr hos Hedmark IKT er knyttet til PC'er og nettbrett. Kommunenes satsing på nettbrett de siste årene har medført en rask volumvekst. Ved utgangen av 2018 forvaltet og driftet Hedmark IKT 10.000 nettbrett. 6.000 nye brett ble fasett inn i Hedmark IKTs drift i 2018, dvs. en vekst på over 250% på ett år. Store deler av dette volumet er knyttet opp til satsinger innenfor skole.



Tabell: Antall brett registrert i Hedmark IKTs driftssystem ved utgangen av de fire siste årene.

Når det gjelder volumet på PC'er har dette holdt seg ganske stabilt over år, men Hedmark IKT opplever nå en markant reduksjon i elev-PC'er i kommunene som følge av satsing på nettbrett.

For øvrige typer lokalt utstyr Hedmark IKT forvalter og driver på vegne av kommunene (f.eks. kontortelefoner) er endringene i volum marginale.

Utvikling antall brukere

Når vi ser på antall *brukere* som benytter Hedmark IKTs løsninger, er den beste indikatoren antall brukerlisenser Hedmark IKT håndterer på vegne av kommunene. I 2018 viste disse at Hedmark IKT hadde 22.200 brukere. Halvparten (11.000) av disse brukerne er kommunalt ansatte, spesielt innenfor helse, oppvekst og administrasjon. Antall ansatte i Hedmark IKTs løsninger vokste med 13% i 2018 (fra 9.800 til 11.100). Hovedårsaken til denne veksten er Sør-Odal

De resterende 50% av disse brukerne er elever.

Fagsystemer og applikasjoner

Hedmark IKT drifter ca. 300 fagsystemer/applikasjoner for kommunene, noe som utfordrer ambisjonen i vedtektene om å søke mest mulig standardiserte fellesløsninger.

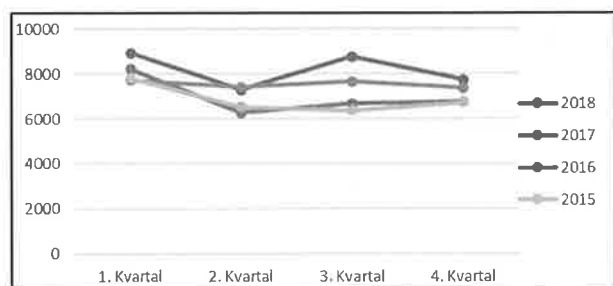
Hendelser, bestillinger og telefonsamtaler til Hedmark IKTs brukerstøtte

På grunn av det store saksvolumet er saksmengden fra brukerne inn til Hedmark IKT den beste indikatoren på Hedmark IKTs driftsvolum sett over et helt driftsår.

		2015	2016	Endring	2017	Endring	2018	Endring
Registrerte Hendelser	<i>Typisk feilsituasjoner og forespørsler</i>	21848	23949	9,60 %	21296	-11 %	24484	15 %
Registrerte Bestillinger	<i>Kjøp utstyr og bestilling av tilganger</i>	5555	6156	10,80 %	6572	6,70 %	8185	24,50 %
Sum Henvendelser	<i>Bestillinger og hendelser</i>	27403	30105		27868		32669	17 %
Egde registreringer	<i>Saker generert av alarmer og faste driftsoppgaver</i>	3268	3964	20,00 %	4903	22,00 %	4903	0 %
Totalt registrerte hendelser	<i>Bestillinger, hendelser, alarmer og faste driftsoppgaver</i>	30671	34069	11,00 %	32771	-3,80 %	37572	14,70 %
Innkommende telefonsamtaler	<i>Samtaler til HIKT's helpdesk</i>	29184	31383	7,50 %	31643	1,00 %	36188	14,40 %

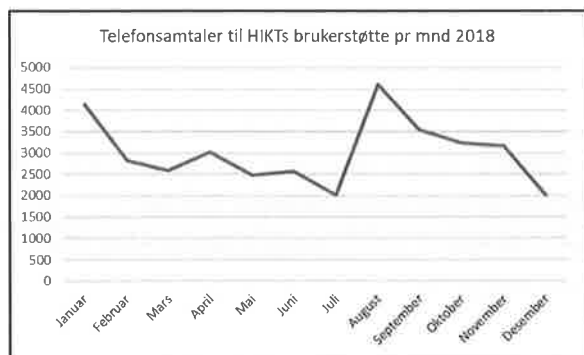
Tabell: Nøkkeltall for registrerte hendelser, saker, bestillinger og telefonsamtaler inn mot Hedmark IKT 2015-2018

Ser vi dette pr kvartal de siste fire årene ser vi også at 2018 hadde et markant høyere saksvolum



Tabell: Nøkkeltall for registrerte saker hos Hedmark IKT 2015-2018 fordelt pr kvartal

Hvis vi bryter henvendelsene til Hedmark IKT i 2018 ned pr måned får vi et godt bilde av hvordan kommunenes «årssyklus» ser ut med hensyn til IT-relaterte aktiviteter og oppgaver. Det er stor aktivitet ved starten av året, en intens periode etter sommerferie (pga. skolestart og at det er generell oppstart av høstperioden etter ferie i kommunene) og de første par månedene i de første høstmånedene. Ikke overraskende er det markant mindre aktivitet i juli og desember:



Tabell: Nøkkeltall for registrerte saker inn mot Hedmark IKT 2018 fordelt pr måned

4. Måloppnåelse

Virksomheten

Område	Måltall	Resultat 2018	Merknad
Oppetid	99,8%	99,8%.	Måltall er definert som tilgang for helsesystemene (Geric og Profil) på helselokasjonene Analyser av sentrale driftsavbrudd i 2018 viser at disse i stor grad er knyttet til nedetid på kommunikasjonslinjer (strømbrydd, overgravd fiber o.l.).
Responstid brukerstøtte	70 % av brukerhenvendelser. besvart innen 1 minutt, 85 % innen 3 minutter.	62 % 76,5 %	Nøkkeltallene på disse områdene viser en liten negativ utvikling i 2018 sett opp mot 2017.
Leveranse-tider	Brukerutstyr skal leveres innen 21 dager Nye brukeropprettinger skal leveres innen 3 dager	6,9% av leveranser gikk over 21 dager 1,8% av brukeropprettinger tok lenger enn 3 dager	Dette henger sammen med at veksten i kapasitet i Hedmark IKTs driftsorganisasjon ikke har vokst i takt med veksten i driftsvolumet.

Hedmark IKT har analysert *faktisk* tilgjengelig kapasitet i egen driftsavdeling for 2017 og 2018, dvs. kapasitet hensyntatt lengre permisjoner og sykefravær. Hedmark IKTs tilgjengelige ressurser til drift økte med et halvt årsverk fra 2017 til 2018 (fra 16,8 til 17,3 årsverk). Dette betyr at Hedmark IKTs driftskapasitet kun økte med 3% fra 2017 til 2018. Dette medførte at øvrige organisasjon måtte bidra

mere i løpende sakshåndtering, noe som igjen reduserte Hedmark IKTs kapasitet til å gjennomføre langsiktige forvaltnings- og utviklingsoppgaver.

Hedmark IKT vil i 2019 og 2020 se på tiltak for å kunne håndtere et jevnt stigende driftsvolum. Spesielt løsninger knyttet til automatisering og selvbetjening vil få økt fokus.

Organisasjonen

Sykefravær 2018:

Periode;	2018 Hele året							
	Mulige dagsverk	Egenmeldte dager	%	Sykemeldte dager	%	Egenmeldt og sykemeldt	%	
Kvinner	2061	36	1,75 %	40	1,94 %	76	3,69 %	
Menn	7386	69	0,93 %	19	0,26 %	88	1,19 %	
Totalt	9447	105	1,11 %	59	0,62 %	164	1,74 %	

Hedmark IKT har som målsetting å ha under 4 % i årlig sykefravær. I 2018 hadde Hedmark IKT et samlet sykefravær på 1,74%. Dette er meget tilfredsstillende. Hedmark IKT hadde ingen langtidssykemeldte i 2018. Hedmark IKT er spesielt tilfreds med et så lavt sykefravær sett i lys av veksten i oppgavemengde og arbeidsbelastning på selskapets ressurser i 2018.

Hedmark IKT jobber sammen med de ansatte for å finne tiltak som kan holde sykefraværet lavest mulig. Hedmark IKT ser ikke behov for ytterligere tiltak på dette området utover de som er iverksatt. Selskapets AMU-utvalg har også fokus på forebyggende tiltak som tema på sine møter.

Utviklingsfokus

Hedmark IKT har samlet sett registrert 3700 timer brukt på prosjektarbeid i 2018. I tillegg er det en del utviklingsrelatert arbeid som *ikke* er timeført siden det er kun prosjektrelaterte aktiviteter som registreres. Til sammen viser dette en tydelig vekst i Hedmark IKTs utviklingsarbeid sett opp mot tilsvarende tall for 2017. Dette er i tråd med styrets forventninger om økt aktivitet innen prosjekt- og digitaliseringsarbeid i 2018. Hedmark IKT legger til grunn og planlegger med at denne aktiviteten vil øke enda mere i 2019.

Av større utviklingsaktiviteter utover arbeidet med å fase inn Sør-Odal kommunes løsninger kan arbeidet med GDPR, MinSide, ny ID- og tilgangsløsning, nytt oppvekstadministrativt system, nytt prosjektstyringsverktøy og ny geomatikk-løsning spesielt framheves.

5. Økonomi

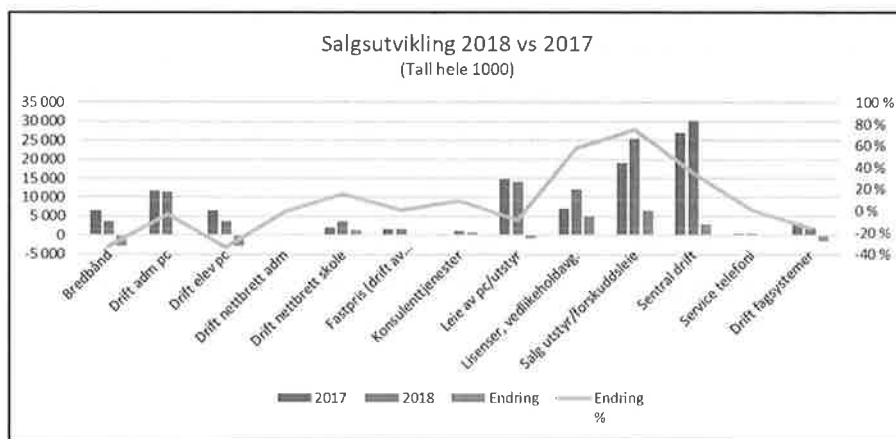
Følgende tall oppsummerer selskapets regnskap for 2018.

DRIFT	Regnskap 2018	Budsjett 2018	Regnskap 2017	Budsjett 2017
Driftsinntekter	-132140373	-130413894	kr -129 770 693	kr -120 532 157
Driftsutgifter	128048037	127094087	kr 127 619 869	kr 117 985 760
Brutto driftresultat	kr -4 092 336	kr -3 319 807	kr -2 150 824	kr -2 546 397
Resultat eksisterende finansiell	85836	120000	kr -63 870	kr 120 000
Motpost avskrivninger	-3382325	-3382325	kr -3 290 603	kr -3 290 603
Netto driftresultat	kr -7 388 825	kr -6 582 132	kr -5 505 297	kr -5 717 000
<i>Ansettelser</i>				
Dekk disposisjonsfond				
Overført til investering	3426579	3700000	kr 3 510 804	kr 3 700 000
Avsett til disposisjonsfond	2882132	2882132	kr 1 994 493	kr 2 017 000
Sum avsetninger	kr 6 308 711	kr 6 582 132	kr 5 505 297	kr 5 717 000
Årsresultat	kr -1 080 114	kr -	kr -	kr -

INVESTERING	Regnskap 2018	Budsjett 2018	Regnskap 2017	Budsjett 2017
Kjøp av serverutstyr	3365601	3700000	kr 3 463 576	kr 3 700 000
Mva med rett til komp 25%	841400	925000	kr 865 894	kr 925 000
Kjøp av aksjer og andeler	60978		kr 47 228	kr -
Sum investeringsutgifter	kr 4 267 979	kr 4 625 000	kr 4 376 698	kr 4 625 000
<i>Finansiert</i>				
Kompensasjon mva 25%	-841400	-925000	kr -865 894	kr -925 000
Overført fra driftsregnskap	-3426579	-3700000	kr -3 510 804	kr -3 700 000
Sum finansiering	kr -4 267 979	kr -4 625 000	kr -4 376 698	kr -4 625 000
Udekket	kr -	kr -	kr -	kr -

DISPOSISJONSFOND	2018	2017
Saldo 01.01	5 770 632	3 776 139
Innskudd Sos-Odal	482 132	
Avsett fra drift	2 400 000	1 994 493
Saldo 31.12	8 652 764	5 770 632

Når vi bryter ned omsetningen siste to år pr kategori, ser vi hvordan driftsvolumet gradvis flytter seg mellom ulike leveranse kategorier. Det er spesielt utviklingen i to kategorier som er verdt å merke seg. Vi ser en stagnasjon og delvis negativ utvikling på PC-volumet for elever. Samtidig gir ikke den sterke volumveksten på nettbrett spesielt høy omsetningsvekst for Hedmark IKT siden selskapet har veldig små marginer på denne kategorien.



For mere detaljer henvises det til årsregnskap for 2018 som følger denne årsmeldingen.

Merknader til regnskapet

Hedmark IKT har et vedtatt mål om et årlig overskudd på 2,5%. Hensikten med dette overskuddsmålet er å håndtere lønns- og prisvekst og kunne styrke selskapets likviditet gjennom et disposisjonsfond.

Selskapets overskudd for 2018 ble på 3,48 MNOK. Av dette overføres budsjettert overskudd på 2,4 MNOK til Hedmark IKTs disposisjonsfond. Mindreforbruket på 1,08 MNOK vedtas disponert i styrets behandling av årsregnskapet 10.mai 2019.

Samlet avsetning til fond er på 2.88 MNOK. Dette er budsjettert resultat (2.4 MNOK) samt fondsinnskudd fra Sør-Odal (0,482 MNOK). Fondet var ved inngangen til 2018 på 5.77 MNOK. Dette betyr at Hedmark IKTs disposisjonsfond med en budsjettert overføring på 2,88 MNOK pr 31.12.2018 er på 8,65 MNOK.

Dette gir selskapet en tilfredsstillende økonomisk sikkerhet i tilfelle større investeringer og/eller uforutsette svingninger i selskapets inntektsgrunnlag. Siden Hedmark IKT ikke har anledning til å ta opp lån har selskapet ingen utestående gjeld må investeringer finansieres gjennom Hedmark IKTs driftsbudsjett eller gjennom overføringer fra disposisjonsfondet.

Selskapet opplever en jevn økning i kommunenes investeringer i IKT og digitaliseringsarbeid. Men siden vi ser at kommunenes investeringsvolum ikke bare vokser, men også gradvis flytter seg mot nye områder (eks nettbrett, digitalisering og prosjektoppgaver), må Hedmark IKTs drifts- og økonomimodell endres tilsvarende for å ta høyde for disse endringene.

Kontroll og etisk standard

Hedmark IKT er innkjøpspartner for kommunene på en rekke områder. Dette betyr at en rekke av kommunenes investeringer går gjennom Hedmark IKT og selskapets innkjøpsavtaler. Hedmark IKT er opptatt av å ha god kontroll på de transaksjoner som går gjennom selskapet.

Generelle grep:

- Få personer med tydelig definerte roller som gjennomfører alle bestillinger og alt går gjennom stabsleder for økonomi i Hedmark IKT
- Daglig leder anviser alle fakturaer og andre økonomiske transaksjoner (eksempelvis knyttet til ansattes lønn, reiser og overtid)
- Hedmark IKT har tett dialog med Hamar kommunes økonomiavdeling og som gjennomfører alle økonomiske utbetalinger

Konkrete tiltak:

- Fra Q1 2018 har Hedmark IKT endret sine driftsrapporter til kommunene fra månedsvis til kvartalsvis rapportering. Disse inkluderer nå også oversikter over økonomisk uttak i de enkelte kommuner. Dette gir kommunene større mulighet til å følge opp de løpende kjøp og investeringer som gjøres av kommunene gjennom Hedmark IKT.
- Hedmark IKT har fra høsten 2017 benyttet innkjøpskompetanse i Hamar Kommune for å kvalitetssikre alle innkjøps- og anskaffelsesprosesser. I tillegg styrker Hedmark IKT egen anskaffelseskompetanse.

6. Daglig leders vurdering

2018 ble preget av at selskapet økte sine leveranser til å omfatte en sjuende kommune (Sør-Odal) fra nyttår. Selve overgangen og etterarbeidet etter dette preget hele første kvartal. Men nøkkeltallene for 2018 viser at dette også ga en markant vekst i den løpende driften gjennom hele året.

Men selv med denne faktoren viser nøkkeltallene at 2018 ble enda et år der veksten i aktivitet gikk over det som ble lagt til grunn i Hedmark IKTs budsjett, planer og ressursplanlegging.

Siden Sør-Odal utgjør ca. 8,5% av Hedmark IKTs samlede volum (målt i innbyggere) viser en vekst på 17% i saker at det også skjer en organisk vekst hos Hedmark IKTs kunder. Det blir flere løsninger og systemer, flere brukere, mere utstyr og større krav til kommunikasjonsløsningene bak. Siden Hedmark IKTs driftskapasitet økte med kun 3% (et halvt årsverk), ga dette noen negative utslag på enkelte måltall.

Hedmark IKT forventer en fortsatt iboende, organisk vekst og må således etablere effektiviserende tiltak i selskapets drifts- og leveransemodeller de neste årene for å kunne håndtere denne veksten på en tilfredsstillende måte.

Etter daglig leders vurdering er det behov for å gå i dialog med selskapets eierkommuner og største kunder for å drøfte hvorvidt dagens forvaltningsprosesser mellom Hedmark IKT og kommunene bør videreutvikles for å sikre at både eierne og Hedmark IKT kan håndtere en forventet vekst i systemer, løsninger, leverandører og avtaler innen IT-området.

Hedmark IKT observerer også en markant vekst i kommunenes digitaliserings- og utviklingsambisjoner. Hedmark IKTs styre og øvrige representanter fra kommunene formidler klare forventninger til at Hedmark IKT må etablere kompetanse og kapasitet til å understøtte kommunenes voksende utviklingsambisjoner innenfor nye digitaliseringsområder. Dette er aktiviteter som vil kreve mye av både kommunene og Hedmark IKT de kommende årene.

Denne tydelige endringen i eiernes forventningsbilde til Hedmark IKT innebærer også at selskapet i løpet av de par neste årene må videreutvikle selskapets rolle, leveranser, økonomimodell og styringsmodell for å kunne bli en viktig strategisk viktig utviklingspartner for kommunene i en periode med omfattende digitaliseringsoppgaver.

Signaturer

Sted: Hamar Rådhus

Dato: 02.05 2019

Terje Halvorsen (styreleder)



Edvard Lysne (direktør)

