

ÅRSREDOVISNING 2019

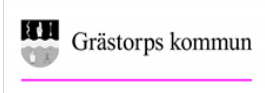
Göliska IT

Rapporten sammanställd av
Carl Johan Stenberg, chef Verksamhetsservice
Anders Thörn, Vd

KOMMUNALFÖRBUNDETS HISTORIK

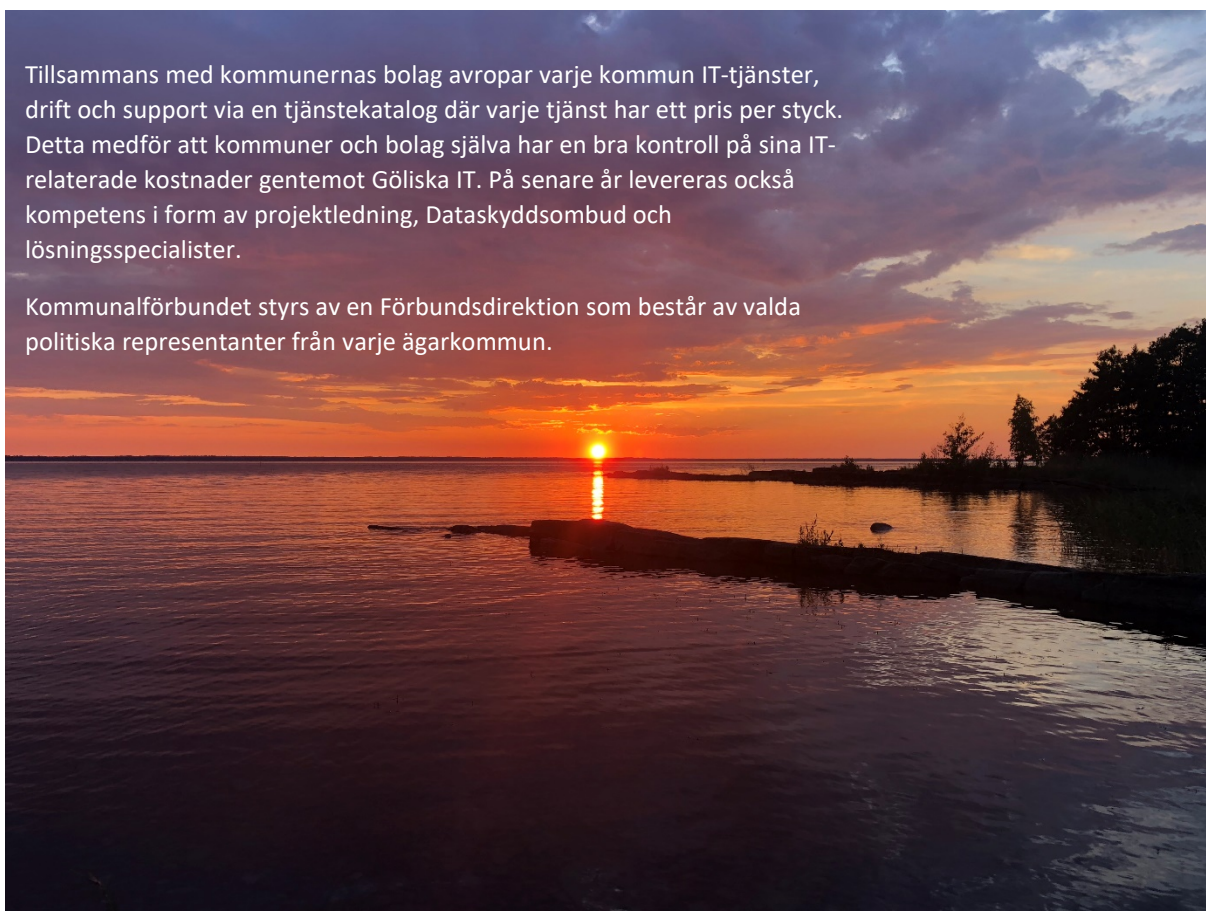
Kommunalförbundet Göliska IT bildades 2004 på initiativ av Lidköping, Skara och Götene kommuner som önskade samverka kring IT-drift och support. Att minska på sårbarheten, hålla nere på kostnadsökningar och säkra spetskompetens var några av incitamenten vid bildandet. Göliska IT var i full drift 1 januari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



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

KOMMUNALFÖRBUNDETS HISTORIK	1
VD HAR ORDET	3
EN FRAMÅTBlick	4
GÖLISKA IT SOM ARBETSGIVARE	5

FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

VERKSAMHETSBERÄTTELSE	6
ORGANISATION	7
IT-PRODUKTION 1	8-9
IT-PRODUKTION 2	9-10
VERKSAMHETSSERVICE	10
VERKSAMHETSNÄRA IT	11-12
MILJÖRAPPORT	13
REDOVISNING AV KRAVSTÄLLDA SERVICENIVÅER	14-15
MÅL OCH LEVERANSUPPFÖLJNING 2020	15
REDOVISNING AV FINANSIELLA MÅL	16
FINANSIELLA MÅL 2020	16
ÄGARANDELAR	17

FINANSIELLA RAPPORTER

KOMMENTARER KRING GÖLISKA IT:s EKONOMI	18-20
UTVECKLINGSMEDEL	21
INVESTERINGAR	22
RESULTATRÄKNING	23
BALANSRÄKNING	24
KASSAFLÖDESANALYS	25
NOTER	26-29

VD HAR ORDET

Att utveckla och slå vakt om en bra företagskultur är en viktig faktor för att lyckas med sina uppdrag gentemot kunder och ägare. Att stärka arbetsgivarvarumärket är en annan viktig del som ligger mig varmt om hjärtat i ambitionen att Göliska IT skall vara en attraktiv arbetsplats och relevant partner i våra kunders digitaliseringsresa de närmaste åren.



En klok person har sagt "Ta hand om din personal så tar de hand om dina kunder" och det är precis detta det handlar om i Göliska ITs kulturarbete som startades upp under 2019. Att enas om viktiga värderingar och skapa en gemensam företagskultur som lyfter organisationen och bygger en robust grund för fortsatta framgångar. Vi tror på

Delaktighet, Engagemang och

Handlingskraft och dessa nyckelvärderingar ska vi arbeta in i vårt dagliga agerande som bärare till en uppgraderad företagskultur. Detta kommer hjälpa oss att bli en ännu attraktivare arbetsplats för befintliga och nya medarbetare.

2019 är året då robotisering/automatisering presenterade sig på allvar inom våra samarbetskommuner. Det handlar i huvudsak om att ett dataprogram programmeras att utföra repetitiva administrativa arbetsuppgifter (digitalt) för att frigöra tid åt verksamheten att nyttja mänsklig kompetens på andra mer värdeskapande sätt. På sikt kommer man även att kunna nyttja AI (Artificiell Intelligens) påkopplat till automatiseringen vilket kan medföra att programvaran själv kan ta beslut baserade på en mängd faktabaserade data vilket ytterligare kan öka kvaliteten i arbetet och frigöra ännu mer tid åt verksamheterna. Vad man nyttjar denna tid till avgör respektive verksamhet baserat på behov och ekonomiska förutsättningar.

Nu har samarbetet vuxit till 6 kommuner och nästan 20 kommunala bolag. Vi ser tydligt samverkansvinster rent ekonomiskt men även i form av ett bredare och djupare samarbete mellan kommunerna. Detta samarbete initieras oftast inom gemensamma projekt kring byte av större verksamhetssystem. Jag tror dock att vi ganska snart kommer att se detta samarbete även inom andra områden och utvecklingsaktiviteter då kommunerna utmaningar tvingar fram verksamhetsutveckling med stöd av IT. Potentialen är fortfarande stor inom områden som samhällsbyggnad, vatten o avlopp, renhållning och andra medborgartjänster som kommunerna levererar. Göliska IT formar om sig efter våra kunders behov och tar gärna platsen som en resurs och strategisk partner i dessa spännande utmaningar.

Att ta tillvara effekterna av digitaliseringens möjligheter kräver vilja, mod och kunskap inom samtliga chefsled och gör man inte detta riskerar nya lösningar bara bli en extra kostnad.

Anders Thörn, vd



EN FRAMÅTBlick

Vad kan vi förvänta oss för utveckling inom den offentliga kommunala sektorn även reducerat till vårt samarbete i Västra Skaraborg inom de närmaste åren? Här nedan följer några exempel på nyheter och innovationer som jag tror kommer att initieras och landa i våra verksamheter inom några år.

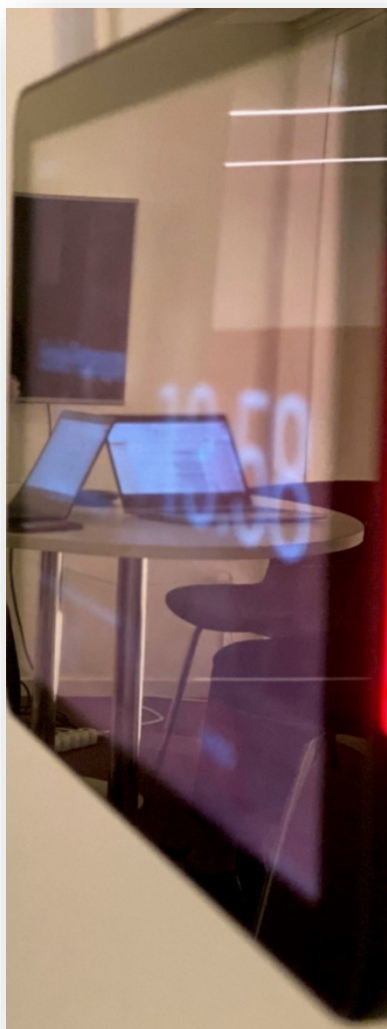
SDK (säker digital kommunikation)

Äntligen finns en standard framtagen som skall möjliggöra säker delning av känslig information mellan myndigheter, kommuner, privata vårdgivare osv. Krypterad kommunikation och säker avsändare och mottagare. Tekniken testas i nuläget och förväntas komma i skarp drift med start under 2021.

Office365 (molntjänst som erbjuder

plattformsoberoende flexibelt arbetssätt och samarbete)

Denna funktion har funnits i ett par år inom skolans värld och nu efterfrågas den alltmer inom de administrativa förvaltningarna och kommunernas bolag. En tidplan håller på att tas fram för att under ett par års tid utveckla vårt arbetssätt och våra licensavtal så vi landar i användandet av en modernare arbetsplats.



Potentialen för **AI (Artificiell Intelligens)** påkopplat till automatiseringen kan medföra att programvaran själv kan ta beslut baserade på en mängd faktabaserade data vilket ytterligare kan öka kvaliteten i arbetet och frigöra ännu mer tid åt verksamheterna. Vad man nyttjar denna tid till avgör respektive verksamhet baserat på behov och ekonomiska förutsättningar. Se artikel från SKR nedan angående det ekonomiska värdet av AI inom offentlig sektor.

Publicerad: 28 januari 2020

Lyssna

Prenumerera

AI har potential att lösa välfärdens utmaningar

Enligt nya siffror beräknas det ekonomiska värdet av ett fullständigt införande av AI uppgå till cirka 140 miljarder kronor årligen, motsvarande cirka 6 procent av dagens totala offentliga utgifter.

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) konstaterar i en rapport till regeringen att potentialen i ett fullständigt införande av AI – med nuvarande AI teknik – i svensk offentlig förvaltning är betydande.

Rapporten omfattar bland annat en kartläggning av AI i offentlig sektor och jämförelser med andra länder. Sverige bedöms i grunden ha goda förutsättningar att tillvarata AI för att utveckla välfärden. Några av de samhällsutmaningar som AI skulle kunna bidra till att möta är:

g:

utveckla välfärden, möta de samhällsutmaningar som vi står inför idag till exempel: äldre, sjukvård, utbildning, goda förutsättningar för tillväxt och jobb, goda arbetsvillkor, goda villkor för barn och unga, goda villkor för miljön och goda villkor för klimatet.

GÖLISKA IT SOM ARBETSGIVARE

Ett starkt arbetsgivarvarumärke borgar för bra kompetensförsörjning och en låg personalomsättning. Detta blir allt viktigare i en bransch som i nuläget har en stor brist på utbildad arbetskraft. Göliska IT står sig bra i konkurrensen om arbetskraft inom Skaraborg och VG-regionen och det får vi kvitto på i form av mängden spontanansökningar samt ett bra utbud vid utannonserade tjänster.



Nytt för 2019 är också att vi deltagit i jobbmässor samt profilerat oss hos högskolor i vårt närområde. Som vanligt är Göliska IT generösa när det kommer till prao/praktikplatser från våra samarbetskommuner och detta fungerar också som framtida kompetensförsörjning samt bidrar till en positiv bild av vår organisation.

Medarbetares möjligheter till kompetensutveckling påverkar i allra högsta grad Göliska ITs möjligheter att rekrytera, vidareutveckla och behålla kompetenta medarbetare. Det är därför viktigt att hålla en hög kvalitet i interna utbildningar och utvecklingsinsatser, inte minst inom ledarskapsområdet.

Medarbetarundersökning

Under december genomfördes en så kallad OSA-enkät för samtliga medarbetare. Detta är en kartläggning av den sociala och organisatoriska arbetsmiljön. Enkäten genomförs enligt en mall från *Prevent.se* och är uppdelad i nio områden med totalt 56 frågor. Nöjdhetskalan går från 0-100 där 100 motsvarar att man är till fullo nöjd med läget inom aktuellt område. Medelvärde för samtliga nio områden tillsammans landade på 76 vilket är en ökning i jämförelse med samma enkät 2018. Handlingsplan utarbetas av personalchefer i samarbete med facklig organisation och skyddsombud och genomförs löpande under året för att hitta eventuella brister.

Personalstatistik	2019-12-31	2018-12-31
Antal anställda	63 st	64 st
Varav		
- Tillsvidareanställda	60 st	62 st
- Visstidsanställda	3 st	2 st
- Kvinnor	29 %	28 %
- Män	71 %	72 %
Medelålder	45,8 år	45,1 år

Andelen kvinnor ligger strax under 30 % och detta är i nivå med riksgenomsnittet inom IT och Telekom-branschen

Sjukfrånvaro	2019	2018
Total sjukfrånvaro	4,4 %	5,3 %
- långtidssjukfrånvaro*	41,6 %	56,8 %
- sjukfrånvaro för män	3,3 %	4,0 %
- sjukfrånvaro för kvinnor	7,4 %	8,7 %
- anställda -29 år	2,2 %	2,7 %
- anställda 30 - 49 år	4,7 %	5,3 %
- anställda 50- år	4,5 %	5,8 %

Sjukfrånvaron har sjunkit i jämförelse med föregående år. Riksgenomsnittet ligger på knappt 7 % för kommunanställda

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



FÖRVALTNINGSBERÄTTELSE

VERKSAMHETSBERÄTTELSE

2019 har präglats av följande större aktiviteter med påverkan på resurserna ekonomi och personal. Utöver detta har ordinarie drift och supportverksamhet bedrivits inom samtliga avdelningar.

V6-gemensamma upphandlingsprojekt

- Nytt gemensamt ekonomisystem, kravställning är i slutfasen och nästa steg är upphandling
- Nytt gemensamt Ärendesystem, skarp drift i Vara, Grästorp, Essunga och Götene under året. Övriga planerade tidigt 2020
- Nytt gemensamt skoladministrativt system, omfattning och kravställning pågår
- Nytt gemensamt system Vård-Omsorg och Socialtjänst, rekrytering av gemensam projektledare är genomförd och kravställning påbörjad.

Ny funktion för lösenordsbyte

Under hösten infördes en ny säkrare funktion för att kunder skall själva kunna byta sina kontolösenord med verifiering av BankId. Tjänsten fungerar på samtliga plattformar, är öppen 24/7 och det finns en app för smartphones som underlättar bytet. Säkrare – enklare, precis som IT skall vara.

Införande och uppstart av gemensam RPA-funktion (automatiserade processer)

Ytterligare ett påbörjat V6-projekt som skall mynna ut i en gemensam funktion för att bygga automatiserade processer i kommunernas verksamheter. En mjukvara som effektivt kan utföra repetitiva administrativa arbetsuppgifter i IT-system.

Omorganisation inom Göliska IT

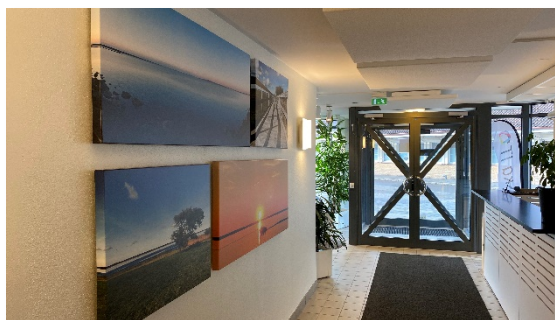
Vikten och värdet av att arbeta ännu närmare kommunerna och bolagens verksamheter har inneburit att Göliska IT fått en helt ny avdelning vid namn *Verksamhetsnära IT*. Inom denna avdelning finns bland annat IT-rådgivare, processutvecklare, lösningsspecialister och e-tjänsteutvecklare vars syfte är att skapa verksamhetsnytta och leverera nya lösningar inom digitalisering. Allt i nära samarbete och styrning från kommunsidan. Organisationsskiss finns att se under rubriken *Organisation 2019*.

Internt säkerhetsarbete

Utöver anpassningar för efterlevnad av den nya Dataskyddsförordningen (GDPR) arbetar Göliska IT intensivt med att stärka upp säkerheten inom en rad relevanta områden. Dessa är:

- Fysiskt skydd och tillträde till lokaler och utrustning
- Behörighetshantering inom IT-infrastruktursystem för intern personal
- Säker kommunikation
- Servrar och klienter, skydd av data

När den högre säkerhetsnivån implementerats och dokumenterats inom varje område kommer avvikelser och efterlevnad att kontrolleras via årsvisa revisioner. Dessa revisionsrapporter ingår i den internkontrollplan som redovisas för Direktionen 4 ggr per år.

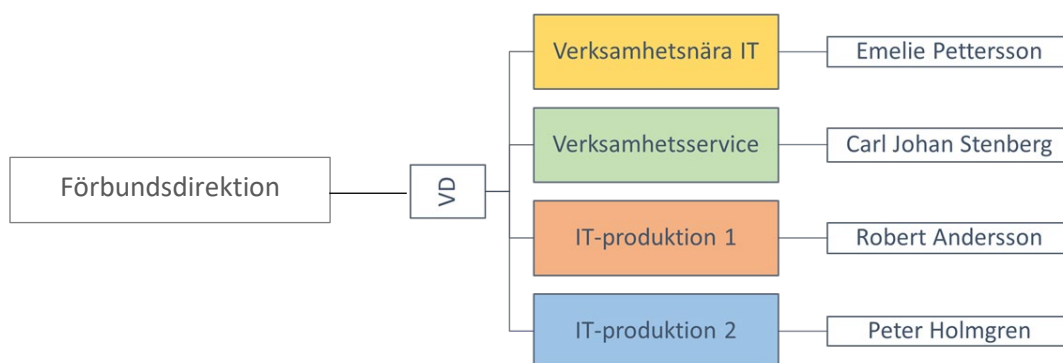


Kultur och värdegrundsarbete

Under vintern 2019 påbörjade ledningsgruppen ett arbete avseende att ta fram förslag till en ny företagskultur på Göliska IT. Kulturen skall ha sin grund i begreppen Engagemang – Delaktighet – Handlingskraft. Syfte och mål är att bibehålla Göliska IT som en attraktiv arbetsgivare där alla jobbar för varandra samt stärka vår leveransförmåga gentemot våra kunder. Den 5 september hölls en kickoff för all personal vilket också utgjorde startskottet för det gemensamma arbetet som förväntas pågå i minst 2 år.

ORGANISATION

Organisationen inom Göliska IT ser ut som följer från den 1 september 2019. 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. Den nya avdelningen Verksamhetsnära IT innehåller kompetens för att närmare stödja de kommunala verksamheterna/bolagens utveckling med stöd av IT. Här finns projektledare, ett V6-gemensamt Dataskyddsbud, IT-rådgivare, E-tjänstebyggare och specialist på automatiserade processer. Inom avdelningen finns också en processutvecklare.



Förbundsdirectionen 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 förbundsdirectionen 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 därnäst. Valbar till ett kommunalförbunds beslutande församling är bara den som är ledamot eller ersättare i en förbundsmedlems fullmäktige (4 kap. 23 a § KL).

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

Förbundsdirectionen 2019

Ordinarie:

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

Ersättare:

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

Möten under 2019:

23/2 Årsredovisning
 24/5 Ekonomisk uppföljning 4mån
 19/9 Delårsrapport
 5/12 Budgetförslag 2020

IT-PRODUKTION 1, chef Robert Andersson

Inom denna avdelning hanterar vi IT-system och IT-infrastruktur inom följande områden, Datacenter, Databas, Digital samverkan, Identitet & Åtkomst, Integrationer & Molntjänster, Verksamhetssystem & Applikationer, Livscykelhantering & Övervakning, Klientdatorer & Mobila enheter.

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

Viktiga aktiviteter under året

Fler kommungemensamma (V6) system har införts och tagits i produktion. Några exempel är verksamhetssystem för ärende- och dokumenthantering, tillsynsregister, bibliotek, processmodellering samt bildbank för system och program.

I den gemensamma infrastrukturen har flera komponenter införts eller bytts ut som lett till högre säkerhet och en bättre användarupplevelse. Några exempel på detta är självbetjäning för lösenordshantering som är tillgänglig dygnet runt, skydd mot skadliga länkar i e-post för att minska risken med nätfiske och falska mejl, legitimeringstjänst för att fastställa identiteter, säkra utskrifter från mobila enheter, ny lösning för fjärråtkomst och distansarbete i standardarbetsplatsen, kryptering på datorer, utrullning av Windows 10 och ny webbläsare till samtliga datorer samt ett större utbud av datoranpassningar som lärardator, biblioteks dator och sekretessdator.

Genomförd kompetensutveckling och kundkontakter

Premier Security Briefing	Security Briefing hos Microsoft kring utmaningar med modern cyberbrottslighet Hur man kan skydda organisationen mot identitets- och informationsstöld samt attacker av olika slag. Förutom Microsoft deltar kommuner, myndigheter och företag i utbytet
Cyber Security Summit 2019	Ett event med ledande säkerhetsexperter med fokus på hur man säkrar IT-miljön mot aktuella hot och tekniker som används av kriminella.
Public Key Infrastructure (PKI)	Utbildning för tekniker som skall administrera, konfigurera, felsöka och handha Certifikat och nycklar baserat på Microsofts senaste teknologier.
SQL Server Security	Fokus på att skydda, övervaka och hantera data i SQL-databaser på ett proaktivt sätt.
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.
Microsoft Techdays	Konferens kring Microsofts produkter och tjänster. Fördjupning i olika teknikområden och arbetssätt. Förutom Microsoft är många kommuner och leverantörer representerade på denna konferens.
Evolution kommunträff	Träff för systemförvaltare och tekniker där nyheter går igenom.
LifeCare Teknik grund	Utbildning i systemverktyg.
E-learning	Brett utbud av utbildningar online för it-proffs som stöttar kompetensförsörjningen på ett kompletterande och bra sätt.
Framtidens vårdinformationsmiljö (FVM)	Deltagit i teknikerarbetsgrupp som representant för kommunal hälso- och sjukvård (V6). Framtagande av driftsavtal pågår och hantering av tekniska frågor.
Säker digital kommunikation	Bevakning och informationsinsamling av behov och nationella initiativ.

IT-PRODUKTION 2, chef Peter Holmgren

IT-produktion 2 hanterar uppgifter inom områdena telefoni, nätverk, mobilitet och delar av klientområdena. Under 2019 flyttades även Göliska IT:s säkerhetssamordnare över till avdelningen, dock med ansvarsområden över hela organisationen. I samband med denna organisationsförändring flyttades vår Service Desk över till Verksamhetsservice.

2019 har varit ett år fyllt av olika förändringar på infrastrukturen, vi har bytt ut äldre komponenter som har nått slutet av sin tekniska livslängd och även genomfört ett antal större uppgraderingar som på olika sätt stöttat våra kunder i deras digitaliseringsarbete.

Område LAN och WAN

I slutet av 2018 påbörjade vi ett arbete med en ny nätverksdesign som skall hjälpa oss att möta framtidens utmaningar teknik och säkerhetsmässigt. Detta arbete har fortsatt under 2019 samtidigt som vi har påbörjat ett utbyte av nätverksutrustning för att skapa en homogen kontrollerad infrastruktur i samtliga sex kommuner. Vi har tagit fram konfiguration samt implementerat funktioner för automatiserad

åtkomst (profilering) på det trådbundna nätet vilket kommer att användas allt eftersom utbytet till ny nätutrustning sker. Totalt under året har vi bytt ut eller nymonterat ca 150 switchar. För att pressa priserna har Göliska IT under året upphandlat och tecknat ett leveransavtal för dessa produkter. Under 2019 har vi även tagit fram och implementerat ett webfilter för några av kommunerna och övriga kommuner förväntas vilja ha samma funktionalitet under 2020.

Område WLAN (trådlöst)

Arbetet under året har dominerats av utbyte av accesspunkter som har nått sin tekniska och ekonomiska livslängd samt utbyte av 450 accesspunkter i Vara kommun för att kunna uppnå stordriftsfördelar samt samma leverans kvalitet i samtliga kommuner. Under året har vi uppgraderat vår trådlösa infrastruktur till en nivå som ger större driftsäkerhet och möjlighet att uppgradera "sömlöst" utan kundpåverkan. Vårt trådlösa nät fortsätter att växa och idag omfattar det lite drygt 2800 accesspunkter i våra sex kommuner.

Område Fastbit och Stadsnät

Utbyggnadstakten hos stadsnäten i vårt område har varit fortsatt hög under 2019 vilket ställt krav på hög leveranstakt av ny utrustning, ny nätdesign samt ständig utbyggnad av kapacitet. Under 2019 har vi fortsatt arbetet med utveckling av vårt switchmanageringsvertyg vilket kommer att hjälpa oss att hålla en hög driftsäkerhet samt effektivt förändringsarbete. Under 2019 har även Fastbit beslutat att integrera sina system för provisionering i samma system vilket kommer att effektivisera samarbetet ytterligare.

Område mobilitet

Under 2019 har våra funktioner för hantering av mobila enheter som telefoner och surfplattor utvecklats ytterligare och ett flertal förvaltningar i våra kommuner har tagit beslut om ett breddinförande av tjänsten. För tillfället hanterar vårt primära MDM-verktyg ca 7000 enheter.

Område telefoni

Vi har under 2019 hanterat drift, support och utveckling av telefonitjänster för Lidköpings kommuns räkning, under 2020 kommer uppdraget att utökas och året kommer att börja med en upphandling av support och operatörstjänster för samtliga V6-kommuner.

Intern kompetensutveckling

För att bibehålla och öka vår förmåga att vara en pålitlig drift- och supportorganisation men också för att skaffa oss nödvändig kunskap i rollen som strategisk partner till våra ägarkommuner genomförs olika aktiviteter inom kompetensutveckling för Göliska ITs personal. Vi har framgångsrikt kompetensutvecklat vår personal inom samtliga områden och kommer även fortsättningsvis att prioritera kompetensutveckling.

Inför 2020

2019 har till stor del kännetecknats av förändring och uppgraderingar av infrastrukturen för att hålla den modern och driftsäker. Det arbetet får aldrig stanna av och kommer att fortsätta även under 2020, men nu har vi nått en nivå som ger oss en

bra plattform för att fortsätta att stötta våra kunders kommande utmaningar. Under kommande år kommer vi att leverera en infrastruktur med hög prestanda och tillgänglighet, men vi kommer även att fokusera mycket på säkerhet och tillförlitlighet.

VERKSAMHETSSERVICE, chef Carl Johan Stenberg

Under 2019 har det skett en hel del förändringar inom Verksamhetsservice. Tidigare låg områden som Projekt och uppdrag, Informationssäkerhet och Verksamhetsnära IT i denna avdelning. Dessa har nu brutits loss och bildat en ny, fjärde, avdelning på Göliska IT.

Samtidigt som ovanstående organisationsförändring, så förflyttades området Service Desk in i Verksamhetsservice. Detta innebär att vi nu samlat alla kundnära områden till Verksamhetsservice.

Service Desk

När våra kunder upplever tekniska problem, funderingar eller önskemål står vår Service Desk redo att ta emot dem. Vår strävan är alltid att väntetiden ska vara så kort som möjligt samt att lösa kundens problem redan i första kontakten med oss. Under 2019 var lösningsgraden vid första kontakt 82,7 %.

För att öka servicen och säkerheten för våra kunder ytterligare, så sjuksattes det en ny funktion under hösten som innebär att en användare själv kan återställa sitt lösenord med hjälp av sitt BankID. Funktionen är snabb, enkel och säker. Dessutom tillgänglig dygnet runt och från alla tekniska plattformar. Antalet användare som nyttjar funktionen ökar stadigt. Under januari 2020 återställde 821 användare sina lösenord själva.

Under året besvarade vår Service Desk totalt 24 767 kommunala samtal och 3 988 samtal från bredbandskunder. Den genomsnittliga kötiden i telefon var 48 sekunder.

Inköp och logistik

Under 2019 köpte kommunerna och de kommunala bolagen **2 849** 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 (RPA – Robotic Process Automation) denna process fortgår löpande.

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 2019 uppgick det beloppet till 302 tkr.

Kundcenter

Alla våra kunder är välkomna in till vårt Kundcenter på Fiskaregatan 4 i Lidköping. Här hjälper vi bl.a. till med frågor kopplade till mobiltelefoner och surfplattor. Förutom detta så hanteras även identitetskort så som SITHS-kort och fotobrickor.

Utbildning

Vi har under året fått många utbildningsförfrågningar från våra kunder. Utbildningsinsatserna som vi erbjuder syftar till att ge användarna en grundläggande förståelse för funktioner i program som exempelvis Outlook och OneNote.



21 977 ärenden i vår Service Desk

28 755 telefonsamtal till vår Service Desk

VERSAMHETSNÄRA IT, chef Emelie Pettersson

I september genomfördes en organisationsförändring som innebar att **Verksamhetsservice och Verksamhetsnära IT** blev två separata avdelningar. Detta för att gynna en mer kundstyrd organisation som är redo för nya behov som vi får in från verksamheterna till

Göliska IT. **Verksamhetsnära IT** är den avdelning på Göliska IT som har kompetens inom IT-rådgivning, projektledning, informationssäkerhet samt digitalisering & automation, exempelvis inom robotprogrammering och e-tjänster.

Kunddialog

Som en förlängning av arbetet med förståelse för kundens behov, som leder till att vi på Göliska IT kan leverera verksamhetsnytta, har vi påbörjat ett arbete att träffa förvaltningschefer och andra beslutsfattare. Detta för att starta en dialog och lyssna in hur våra kunder önskar att vi för dialogen över tid och vilka önskemål och problem de har, just för att vi ska kunna omsätta det till lösningar som faktiskt ger dem verksamhetsnytta. På så sätt kan vi förflytta oss mot vårt övergripande mål att bli en strategisk partner. Vi har också blivit inbjudna till fler digitaliseringsråd i kommunen, och vi ser nyttan av att vi är med i ett tidigt skede vid verksamheternas verksamhetsutveckling.

Projekt och Uppdrag

Vi har under året arbetat med en rad olika projekt, både internt på Göliska IT och externt för våra kommuner inom V6. Vi har varit en del i större upphandlingar inom V6 såsom nytt ekonomisystem, ärendehanteringssystem och administrativt system för skol- och utbildningsförvaltningarna. Vi har även anställt en ny projektledare som kommer att hålla i upphandlingen för vård och omsorgssystemet.

Våra IT-rådgivare har tillsammans med IT-strategerna från respektive kommun arbetat hårt med ett projekt kring Office 365. Vi ser en ökad efterfrågan av funktionen och vi bygger nu förutsättningarna för att kunna leverera en säker, användarvänlig yta för vår administrativa kundsida.

Skolförvaltningen har kommit långt i nyttjandet av Office 365 och även där har vi lagt ned hårt arbete för att kunna leverera en bra tjänst. Under 2019 beslutades det även om en systemförvaltningsgruppering där en av Verksamhetsnära IT's specialist inom Office 365 numera innehar rollen som Övergripande systemförvaltare.

Vi har varit en del i större upphandlingar inom V6 såsom nytt ekonomisystem, ärendehanteringssystem och administrativt system för skol- och utbildningsförvaltningarna. Vi har även anställt en ny projektledare, Elisabeth Nyström, som kommer att hålla i upphandlingen för vård och omsorgssystemet.

Den digitala medarbetaren

Vi har tagit fram en tjänst gällande automatisering av processer där vi med hjälp av en programvara kan automatisera processer som tidigare utförts av en människa. Det är att betrakta som en digital medarbetare som kan utföra rutinmässiga, repetitiva uppgifter utan subjektiv bedömning. Viktigt att poängtera är att tjänsten och lösningen är framtagen för att klara av de utmaningar vi står inför inom kommunerna där resurserna inte kommer räcka till och personalens kompetens snarare behövs till mer kvalificerade uppgifter. Vi har under året anställt en ny lösningsspecialist som utbildas till att kunna utveckla tjänsten genom programmering av den digitala medarbetaren.

Informationssäkerhet

Inom informationssäkerhet är uppdraget kring ledningssystem för systematisk informationssäkerhet (LIS) färdigställt och levererat till kommunerna och Göliska IT. Inom ramen för uppdraget har policy och riktlinjer, utbildningsunderlag och uppdragsplan producerats. Vi har även varit ute i flera nämnder och kommunledningar för att informera om ledningssystem för systematisk informationssäkerhet (LIS).

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

Kompetensutveckling

Verksamhetsnära IT deltog på exjobbsexpo på Skövde Högskola där vi sökte efter studenter som önskar göra sin kandidatuppsats på Göliska IT. Detta för att utbyta kompetens inom Business Intelligence, programmering och AI. Det visade sig finnas ett stort intresse för Göliska IT och vi fick många ansökningar till oss. Det resulterade i att en kandidatuppsats skrivs våren 2020 inom Business

Intelligence för att kunna stötta vår Service Desk. Vi har också fått stöd i form av en rapport från Högskolan Väst där vår Inköpsprocess granskats. Under våren 2020 kommer samma student att utföra sin magisteruppsats tillsammans med Göliska IT inom robotprogrammering. Nedan redovisas den kompetensutveckling Verksamhetsnära IT utfört 2019.



Offentliga rummet	Omvärldsbevakning inom digitalisering - IT-rådgivare
Effektiv processutveckling	Verksamhetsutvecklare för automatiserade processer
Mallutbildning Sitevision	För vår kommunikatör till vår nya externwebb
Vidareutbildning - Microsoft Office specialist	Vidareutbildning för vår systemförvaltare inom Office 365
Omvärldsbevakning Tjänstedesign	Våra IT-rådgivare har gjort omvärldsbevakning kring Tjänstedesign. Detta för att kunna stötta verksamheten att få fram verkliga behov och nyttor, med inriktning mot digitalisering.
Webbutbildning i Ui-Path	Våra lösningsspecialister har startat sin utbildning inom robotprogrammering via Ui-Path. Detta för att kunna förverkliga våra kunders behov inom automatisering, den sk. Digitala medarbetaren

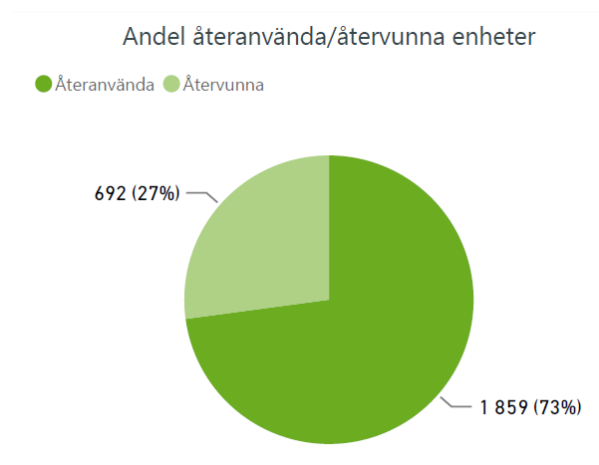
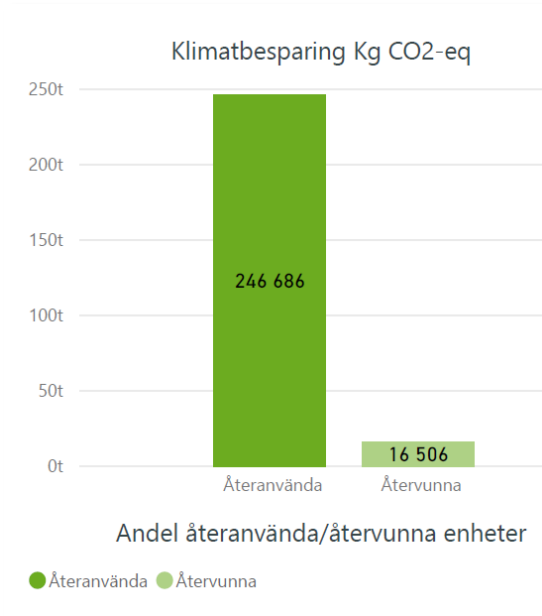
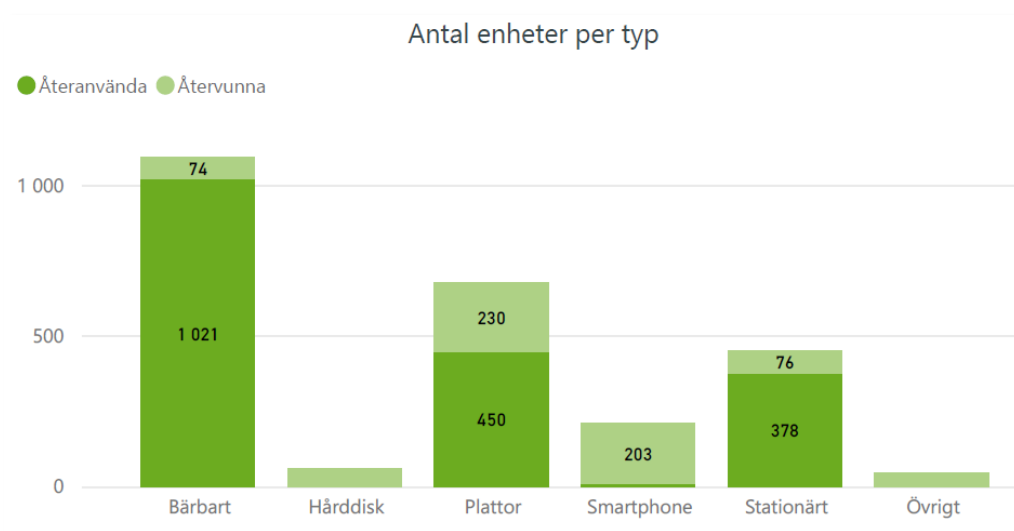
MILJÖRAPPORT 2019

Den IT-utrustning som kommunerna skrotat via Göliska IT under 2019 har ett värde på drygt 300 000 kr. Detta är utrustning som går att återanvända/återvinna och dessa medel betalades tillbaka till kommunerna i slutet på

2019. Den rutin som används är en kombination av miljöansvar och informationssäkerhet. All utrustning som lämnas in till Göliska IT och som har någon form av minneskrets omfattas av rutinen.

Klimatbesparingen inom arbetet med skrotnings och återtagningsrutinen motsvarar 29 5721 mils körning med en Volvo V40 D2 miljöbil, vilket motsvarar 73,78 varv runt jordklotet.

Diagrammen nedan visar statistik gällande miljö och andel återanvändning/återvunnen utrustning.



REDOVISNING AV KRAVSTÄLLDA SERVICENIVÅER

1. Nöjd Kund Index

NKI (Nöjd Kund Index) skall leverera ett resultat där minst 95 procent av Göliska ITs kunder är nöjda eller mycket nöjda med ärendehantering. Denna mätning innebär uppföljning som innefattar incidenter, order/inköp, kontohantering och alla typer av aktiviteter som registreras i Göliska ITs ärendesystem. Mätningen sker via ett enkätverktyg som i vart 5:e avslutat ärende skickar några korta frågor till den som anmält ärendet.

Enkäten startar med en enkel fråga:
Hur nöjd är du med det sätt vi hanterat ditt ärende på?
Svaren för 2019 är att 95,0 % är nöjda eller mycket nöjda.



Resultat och analys av NKI:

Resultatet för 2019 ligger på 95 % varpå kravet är uppfyllt. Antalet enkäter som besvarats under perioden är 1 808 st.



Historik över NKI



Den andra delen av målarbetet inriktas på leveransuppföljning inom de tjänster som kunderna avropar från Göliska ITs tjänstekatalog. Inom IT-avtalet finns ett antal så kallade SLA:er (överenskomna servicenivåer) som löpande redovisas på Göliska ITs websida www.goliskait.se.

Mätning inom dessa områden bedrivs genom statistik ur ärendesystemet och olika övervakningssystem. Avvikelser skall rapporteras på nästkommande Leveransgruppsmöte för kommunernas IT-strategier och förslag på lösning skall presenteras.

2. Kritiska system

Inom tjänstekatalogens IT-tjänst "Systemdrift" kan kunden ange parametern *kritiskt* gällande drift och supportnivån av sitt verksamhetssystem. 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.

Resultat och analys SLA-krav på kritiska system:

Det sammanlagda värdet och genomsnittet på SLA-kravens uppfyllnad inom kritiska system uppgår 98,1 % för 2019. Målet är inte uppfyllt och åtgärder har vidtagits för att förbättra tillgängligheten under 2020. Uppföljning sker löpande inom Göliska ITs *Driftledningsgrupp*.

3. Övriga SLA-krav

Servicenivåer	Krav	2018	2019
Väntetider i telefonkö	1 min	58 sek	48 sek
Ärendet löst vid första kontakt	75 %	82,3 %	82,7 %
Ärenden lösta inom åtgärds tid	95 %	93,2 %	95 %
Antal återöppnade ärenden	<1 %	<1 %	<1 %

Resultat och analys på övriga SLA-krav:

Kravnivån inom samtliga områden är uppfyllda under 2019.

MÅL OCH LEVERANSUPPFÖLJNING 2020

Under 2020 kommer Göliska IT att arbeta utefter samma mål och kravställda servicenivåer som under 2019.



REDOVISNING AV FINANSIELLA MÅL

I budgeten för 2019 fastställdes de finansiella målen för året. Här följer en sammanställning och kort analys över utfallet.

1. 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.

Årsboks slutet för 2019 visar på en kassalikviditet som uppgår till 112 %.

Målet är uppfyllt per den sista december 2019

2. 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):

5,3	Fastställd balansräkning 171231
0,2	40 % av 2018 års resultat efter finansiella poster
0,9	40 % av 2019 års resultat efter finansiella poster
6,4	Summa eget kapital per 191231

Under 2019 uppgick verksamhetens intäkter till 60,6 mkr, vilket ger ett nyckeltal på 10,6 %.

Målet är uppfyllt per den sista december 2019



FINANSIELLA MÅL 2020

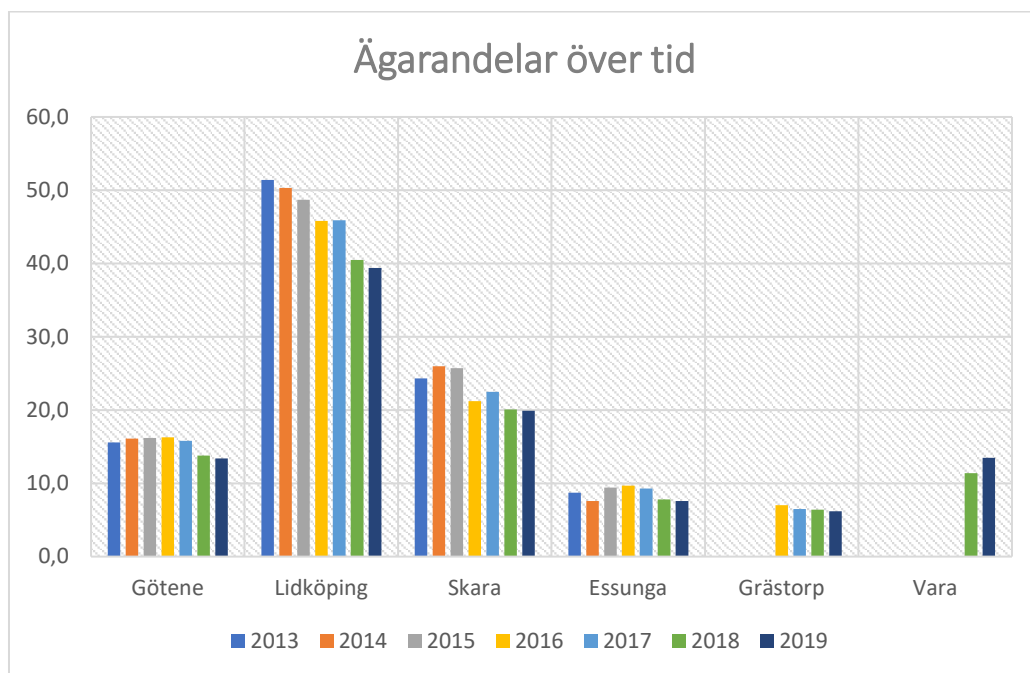
I början av december 2019 fastställdes budgeten för 2020. Utöver resultat- och investeringsbudget, så sattes även de finansiella målen för året. Målen för 2020 är desamma som för 2019:

1. Kassalikviditeten skall överstiga 100 % per 201231
2. Eget kapital (exkl. utvecklingsmedel) per 201231 skall uppgå till minst 5 % av verksamhetens intäkter 2020

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 bl.a. köpeskillings fördelning 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 fördelningsgrund för den här typen av kostnader.





FINANSIELLA RAPPORTER

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

Belopp inom parentes avser föregående år.



KOMMENTARER KRING GÖLISKA IT:S EKONOMI

Omfattningen av Göliska IT:s verksamhet har ökat under det gångna året. Detta beror bl.a. på att ett antal nya IT-tjänster har efterfrågats och tagits fram under 2019 men den främsta orsaken är att Vara kommun har varit "tjänsteköpande" ägarkommun under hela verksamhetsåret.

Det gångna året har inneburit en hel del investeringar. Totalt uppgår årets investeringsutgifter till 11,1 mkr, vilket är all time high för Göliska IT. Årets siffra är dock inte fullt ut jämförbar med tidigare år. Den främsta orsaken till detta är att utgifterna för vissa större V6-gemensamma verksamhetssystem numera betalas av Göliska IT och hanteras som en immateriell anläggningstillgång. Inget av dessa verksamhetssystem har tagits i full drift under 2019 och ligger därför som en pågående nyinvestering i balansräkningen. Total investeringsutgift för dessa verksamhetssystem är 3,6 mkr 2019.

Under 2019 har Göliska IT även finansierat V6-övergripande projekt för 0,7 mkr (2,4 mkr). Finansieringen hanteras via de s.k. 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 2019 har det inte skett några större förändringar vad gäller priserna på IT-tjänsterna. Några justeringar har dock genomförts under året. Från och med kvartal ett sänktes priset på IT-tjänsten "Portal för säker åtkomst" med 11 %. Vid samma tidpunkt justerade vi ner kostnaden för våra lagringstjänster med 20 % medan baslicenstjänsten för ADM-personal höjdes med 19 %.

Nu kända prisjusteringar under 2020 är bl.a. att den så kallade grundavgiften som kommunerna betalar till Göliska IT sänks med 0,5 mkr/år.

Resultaträkningen 2019 summerar till ett överskott på 1,6 mkr (0,5 mkr), vilket innebär att organisationen redovisar ett positivt resultat för fjärde året i följd.

Resultatet 2019 jämfört med föregående år

Omfattningen av Göliska IT:s verksamhet har som nämnts ökat under det gångna året och intäkterna uppgår till 60,6 mkr (55,2 mkr), vilket är en ökning med nästan 10 %. Ökningen kan till största del tillskrivas Vara kommun som, till skillnad mot föregående år, köpt IT-tjänster under hela 2019.

Ett antal nya IT-tjänster bidrar också till ökningen. Här märks främst Informationssäkerhetssamordnare som inneburit en intäktsökning med ca 0,8 mkr. Samtidigt är det en fortsatt hög efterfrågan på ett antal befintliga IT-tjänster så som WLAN-tjänsterna (trådlöst nätverk) och datalagring. Vad gäller datalagring, så har den genomförda prissänkningen i princip neutraliserats av den ökade mängden data som användarna lagrar.

Verksamhetens kostnader uppgår under 2019 till 53,0 mkr (50,7 mkr), vilket är en ökning med närmare 5 %. Liksom tidigare år domineras denna post av personal- och licenskostnader.

Vad gäller de personalrelaterade kostnaderna, så har dessa ökat med 2,4 mkr jämfört med föregående år. Huvudorsaken till detta är de 1,5 tjänster som under 2018 finansierades av utvecklingsmedel och därmed reducerade personalkostnaderna med 1,1 mkr. Fr.o.m. 2019 finansieras dessa funktioner av de ordinarie IT-tjänsterna.

Kostnader för avskrivning av anläggningstillgångar har också ökat och kommer att öka än mer i framtiden till följd av stora investeringar i både materiella och immateriella tillgångar.

Flerårsöversikt

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

	2019	2018	2017	2016	2015
Verksamhetens intäkter	60 561	55 159	50 177	47 702	44 580
Resultat före finansiella poster	2 259	522	2 379	1 838	-990
Årets resultat	1 560	502	2 364	1 826	-1 010
Summa tillgångar	47 875	42 128	32 750	30 625	24 234
Eget kapital	9 513	7 953	9 837	8 331	7 460
Soliditet (%)	20	19	30	27	31
Kassalikviditet (%)	112	120	143	141	128
Antal anställda (st)	63	64	57	54	51

Resultatet 2019 jämfört med budget

Budgeten för 2019 innebar ett förväntat nollresultat. Utfallet blev väsentligt bättre. I tabellen nedan framgår det att i princip varje delpost i resultatet blev bättre än väntat. De delar som avviker mest är intäkterna samt personal- och licenskostnaderna.

Verksamhetens intäkter överträffar budget med 0,6 mkr (1,0 %). Av dessa kan 0,2 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 2019. Resterande 0,4 mkr avser en högre försäljning än väntat av vissa IT-tjänster till kommunerna och de kommunala bolagen men även av nya IT-tjänster som inte var kända vid budgetläggning. Exempel på det senare är en ny funktionen där användare kan återställa sitt lösenord själva med sitt BankID.

Den enskilt största kostnadsposten i resultaträkningen avser personal. Dessa kostnader utgjorde 62 % av verksamhetens totala kostnadsmassa 2019. Personalkostnaderna understiger budget med 0,5 mkr (1,4 %). Huvudförklaringen till detta är en något högre frånvaro i form av sjukdom och vård av barn än vad som budgeterades. I synnerhet under februari och mars.

Licenskostnaderna innefattar en mängd olika licens- och serviceavtalskostnader, varav flera är svåra att förutse utfallet på vid budgetläggning. De budgeterades till 11,9 mkr medan utfallet blev nära 0,9 mkr (7,3 %) lägre. Förklaringen kan inte hänföras till en enskild licenspost utan är en effekt av att flera delposter blev lägre än förväntat. Hit hör exempelvis lägre licensinköp för säker hantering av mobila enheter som kunderna ser ut att börja efterfråga först under 2020. En annan orsak är att supportkostnaden på hårdvara har minskat mer än förväntat till följd av en mer rationell hantering av infrastruktur.

Beloppet som redovisas som en jämförelsestörande post avser ägarkommunernas uttag från de s.k. utvecklingsmedlen. Dessa har tidigare redovisats direkt mot eget kapital men hanteras fr.o.m. 2019 över resultaträkningen. Ägaruttagen budgeteras ej och särredovisas därför i resultaträkningen.

	Budget 2019	Utfall 2019	Avvikelse
Verksamhetens intäkter	59 968	60 561	593
Konsultkostnader	-1 650	-1 531	119
Personalkostnader	-36 533	-36 030	503
Licenskostnader mm	-11 914	-11 039	875
Övriga externa kostnader	-4 300	-4 424	-124
Avskrivningskostnader	-5 543	-5 278	265
Resultat före finansiella poster	28	2 259	2 231
Finansiella intäkter	0	0	0
Finansiella kostnader	-28	-28	0
Jämförelsestörande post	0	-671	-671
Årets resultat	0	1 560	1 560

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 1 560 tkr.

	Årets resultat	1 560
<i>Realisationsvinster som inte står i överensstämmelse med god ekonomisk hushållning</i>	0	
<i>Realisationsförluster till följd av försäljning som står i överensstämmelse med god ekonomisk hushållning</i>	0	
<i>Orealiserade vinster och förluster i värdepapper</i>	0	
<i>Återföring av realiserade vinster och förluster i värdepapper</i>	0	
<i>Årets resultat efter balanskravsutredning</i>	1 560	

UTVECKLINGSMEDEL

Göliska IT:s egna kapital är internt uppdelat i två delar; dels egna medel, dels utvecklingsmedel. Syftet med uppdelningen är att verksamhetens eventuella överskott skall komma alla

Principen är att 60 % av ett års eventuella överskott överförs till utvecklingsmedel och 40 % blir kvar i Göliska IT i form av egna medel. 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.

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 2019 har utvecklingsmedlen främst använts till att finansiera den utredning som hade till uppgift att utreda effekten av Göliska-samarbetet. Utöver detta har resurser tillskjutits till bl.a. e-Identitetsprojektet. Det redovisade överskottet 2019 fyller på banken med utvecklingsmedel som kommer att användas under 2020 och därefter.

Sammanställning över utvecklingsmedlens förändring under 2019:

Ingående balans 2019	2 473
Utveckling av kunders inventarie	-45
e-Identitet	-200
Framtidens telefoni	-103
Utredning av Göliska-samarbetet	-250
RPA-projekt	-53
Övrigt	-19
60 % av resultat efter finansiella poster 2019	1 339
Utgående balans 2019	3 141



Under 2020 kommer medlen bl.a. att användas till den fortsatta utvecklingen kring robotisering av repetitiva arbetsprocesser (RPA) samt V6-kommunernas intranät/hemsidor.

INVESTERINGAR 2019

Under verksamhetsåret 2019 har ett antal investeringar aktiverats i balansräkningen. Den totala anskaffningsutgiften för investeringarna uppgår till 11,1 mkr (6,5 mkr). Även under 2019 dominerades investeringarna av accesspunkter som används till våra kunders trådlösa nätverk.

Totalt har 925 st accesspunkter installerats i kundernas lokaler 2019 och avser både utbyte, förtätning och rena nyinstallationer. Exempelvis har samtliga accesspunkter i Vara kommun bytts ut under året.

Immateriella tillgångar är en ny företeelse i Göliska IT:s balansräkning. Posten avser pågående investeringar i fyra kommunala, V6-övergripande, verksamhetssystem. Utgifterna för att få systemen på plats betalas av Göliska IT. När de tas i drift av kommunerna börjar tillgången att skrivas av. Den avskrivningskostnad som uppstår möts av en ökad intäkt i den ordinarie systemdriftstjänsten.

De verksamhetssystem som just nu är under uppbyggnad är ärendehanteringssystem, ekonomisystem, skoladministrativt system samt vård- och omsorgssystem. Det första av dessa system som kommer att tas i bruk är ärendehanteringssystemet som förväntas vara i full drift under våren 2020.

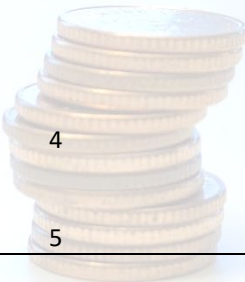
Utöver accesspunkter och verksamhetssystem, så har investeringar gjorts i IT-infrastrukturen med drygt 3 mkr. Huvuddelen av detta avser nätverksswitchar och datalagringsyta.

Investeringskategori	Budget	Utfall	Avvikelse
	2019	2019	
Immateriella tillgångar	3 963	3 552	411
Kontorslokaler	215	100	115
IT-tjänst (främst accesspunkter)	4 255	4 256	-1
IT-infrastruktur (servrar, switchar, etc.)	3 615	3 097	518
Övrigt	0	76	-76
Summa	12 048	11 081	967

Investeringsbudgeten för 2019 var 12,0 mkr, vilket alltså underskreds med en knapp miljon. Avvikelsen förklaras bl.a. av de svårbudgeterade immateriella tillgångarna vars utfall till stor del påverkas av upphandlingar och om systeminstallation sker före eller efter nyår.

Inte heller investeringar i IT-infrastruktur nådde upp till budgeterade nivåer. Denna avvikelse beror på att behovet av nya servrar inte blev så stort som förväntat.

RESULTATRÄKNING



	Not	2019	2018	Budget 2019*
Verksamhetens intäkter	2	60 561	55 158	59 968
Verksamhetens kostnader	3	-53 024	-50 653	-54 396
Avskrivningar		<u>-5 278</u>	<u>-3 983</u>	<u>-5 543</u>
Verksamhetens nettokostnader		2 259	522	28
Finansiella intäkter		-	-	0
Finansiella kostnader	4	<u>-28</u>	<u>-20</u>	<u>-28</u>
Resultat efter finansiella poster		2 231	502	0
Jämförelsestörande post	5	-671	-	0
Årets resultat		1 560	502	0

*Se kommentarerna kring budgetavvikelsen i stycket "Resultatet 2019 jämfört med budget" ovan.

BALANSRÄKNING

	Not	2019-12-31	2018-12-31
Tillgångar			
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Verksamhetssystem	6	3 552	-
Materiella anläggningstillgångar			
Maskiner och inventarier	7	<u>14 069</u>	<u>11 818</u>
Summa anläggningstillgångar		17 621	11 818
Omsättningstillgångar			
Förråd		66	253
Fordringar	8	<u>30 188</u>	<u>30 057</u>
Summa omsättningstillgångar		30 254	30 310
Summa tillgångar		47 875	42 128
Eget kapital, avsättningar och skulder			
Eget kapital	9		
Eget kapital		7 953	7 451
Årets resultat		<u>1 560</u>	<u>502</u>
Summa eget kapital		9 513	7 953
Skulder			
Långfristiga skulder	10	6 973	4 971
Kortfristiga skulder	11	<u>31 389</u>	<u>29 204</u>
Summa skulder		38 362	34 175
Summa eget kapital, avsättningar och skulder		47 875	42 128
Panter och ansvarsförbindelser			
<u>Panter och därmed jämförliga säkerheter</u>		Inga	Inga
<u>Ansvarsförbindelser</u>			
Pensionsförpliktelser som inte upptagits bland skulderna eller avsättningarna		-	-
Övriga ansvarsförbindelser		-	-

KASSAFLÖDESANALYS

	2019	2018
Den löpande verksamheten		
Årets resultat efter finansiella poster	2 231	502
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet		
Av- och nedskrivningar	5 278	3 983
Medel från verksamheten före förändring av rörelsekapital	7 509	4 485
Ökning/minskning kortfristiga fordringar	-132	-19 232
Ökning/minskning förråd	187	374
Ökning/minskning skulder	4 188	11 261
Kassaflöde från den löpande verksamheten	11 752	-3 112
Investeringsverksamheten		
Investering i immateriella anläggningstillgångar	-3 552	-
Investering i materiella anläggningstillgångar	-7 529	-6 535
Kassaflöde från investeringsverksamheten	-11 081	-6 535
Finansieringsverksamheten		
Nyttjade utvecklingsmedel	-671	-2 386
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	-671	-2 386
Årets kassaflöde	0	-12 033
Likvida medel vid årets början	0	12 033
Likvida medel vid årets slut	0	0

NOTER

Not 1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Göliska IT är ett kommunalförbund med en förbundsdirektion och regelverket för redovisning är detsamma som för kommuner. Årsredovisningen är därför upprättad i enlighet med lag (2018:598) om kommunal bokföring och redovisning samt rekommendationer från Rådet för kommunal redovisning.

Från och med 2019 redovisas ägaruttag, dvs. nyttjade utvecklingsmedel, över resultaträkningen som en jämförelsestörande post. Tidigare redovisades dessa uttag direkt mot eget kapital.

I övrigt är principerna oförändrade jämfört med tidigare, vilket bl.a. 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.

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

	2019	2018
Sålda tjänster till kommunerna	55 096	49 926
Sålda tjänster till nätbolagen	5 327	5 169
Aktiverat arbete för egen räkning	138	-
Övriga intäkter	-	63
Summa	60 561	55 158

Not 3 Verksamhetens kostnader

	2019	2018
Löner och sociala avgifter	32 334	30 395
Pensionskostnader (inkl. särskild löneskatt)	2 251	1 836
Övriga personalkostnader	1 445	1 447
Lokalkostnader	2 671	2 463
Konsultkostnader	1 274	1 619
Licenser och serviceavtal	11 039	10 844
Förbrukningsmaterial/-inventarier	840	927
Övriga kostnader	1 170	1 122
Summa	53 024	50 653

Not 4 Finansiella kostnader

	2019	2018
Räntekostnader	16	8
Övriga finansiella kostnader	12	12
Summa	28	20

Not 5 Jämförelsestörande post

	2019	2018
Nyttjade utvecklingsmedel	671	-
Summa	671	0

Posten avser ägarkommunernas uttag från utvecklingsmedel. Tidigare har sådana uttag redovisats direkt mot eget kapital men fr.o.m. 2019 redovisas de över resultaträkningen.

Not 6 Immateriella anläggningstillgångar

	2019-12-31	2018-12-31
Pågående nyinvesteringar		
Ingående balans	-	-
Periodens aktiverade utgifter, intern utveckling	138	-
Periodens aktiverade utgifter, inköp	3 414	-
Utgående balans	3 552	0

Posten avser pågående investeringar i olika verksamhetssystem. När respektive system tas i bruk av kommunerna, så kommer avskrivning att påbörjas. Avskrivningskostnaden som då uppstår möts av en hyresintäkt som kommunerna kommer att erlägga för respektive verksamhetssystem.

Not 7 Maskiner och inventarier

	2019-12-31	2018-12-31
Maskiner och inventarier		
Ingående anskaffningsvärden	35 721	29 186
Periodens förändringar		
- Periodens aktiverade utgifter	<u>7 529</u>	<u>6 535</u>
Utgående ackumulerade anskaffningsvärden	43 250	35 721
Ingående avskrivningar	-23 903	-19 920
Periodens förändringar		
- Avskrivningar	<u>-5 278</u>	<u>-3 983</u>
Utgående ackumulerade avskrivningar	-29 181	-23 903
Utgående restvärde enligt plan	14 069	11 818

Not 8 Fordringar

	2019-12-31	2018-12-31
Kundfordringar	19 382	19 790
Förutbetalda kostnader	10 135	8 679
Upplupna intäkter	8	111
Övriga kortfristiga fordringar	<u>663</u>	<u>1 477</u>
Summa	30 188	30 057

Not 9 Eget kapital

	2019-12-31	2018-12-31
Eget kapital		
Ingående eget kapital	7 953	9 837
Nyttjade utvecklingsmedel redovisat direkt mot eget kapital	-	-2 386
Årets resultat	<u>1 560</u>	<u>502</u>
Utgående eget kapital	9 513	7 953
Intern fördelning av eget kapital		
Utvecklingsmedel	3 141	2 473
Egna medel	<u>6 372</u>	<u>5 480</u>
Summa	9 513	7 953

Not 10 Långfristiga skulder

	2019-12-31	2018-12-31
Nyttjad checkkredit	-6 973	-4 971
Beviljad kredit	12 000	10 000
Tillgänglig likviditet	5 027	5 029

Posten avser andel i Skara kommuns koncernkonto och det negativa saldot utgör därmed en skuld till Skara kommun.

Not 11 Kortfristiga skulder

	2019-12-31	2018-12-31
Leverantörsskulder	10 379	8 183
Momsskuld	105	1 078
Personalens skatter, avgifter och löneavdrag	1 203	1 210
Semesterlöneskuld	1 778	1 748
Upplupna pensionskostnader	1 086	1 096
Skatteskuld	553	393
Förutbetalda intäkter	15 172	14 846
Övriga upplupna kostnader	1 113	650
Summa	31 389	29 204



aktighet

vi har möjlighet att påverka
ta ansvar och involvera andra.

Kontaktuppgifter

Anders Thörn, Vd

anders.thorn@goliskait.se

0708-30 94 23

Carl Johan Stenberg, chef Verksamhetsservice

carljohan.stenberg@goliskait.se

0709-58 34 56

Robert Andersson, chef IT-produktion 1

robert.andersson@goliskait.se

0510-77 14 72

Peter Holmgren, chef IT-produktion 2

peter.holmgren@goliskait.se

0510-77 13 48

Emelie Pettersson, chef Verksamhetsnära IT

emelie.pettersson@goliskait.se

0510-77 19 66