



Bilaga 4

Underlag till VB/
Uppföljning av förvaltningsplan
för Agresso 2009

Version 1.1

UNDERLAG TILL VB

(UPPFÖLJNING AV FÖRVALTNINGSPLAN)

AGRESSO

2009



Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Förvaltningsperiod.....	3
2	Sammanfattning av 2009.....	4
3	Utvecklingsprojekt, förvaltning, drift m.m.....	5
3.1	Utvecklingsprojekt.....	5
3.2	Arbetet med och inom utvecklingsaktiviteterna.....	6
3.3	Förvaltning.....	7
3.4	Serverdrift.....	7
3.5	Utbildning.....	7
3.6	Updates och kvalité.....	8
4	Mål och budget.....	9
4.1	Mål.....	9
4.2	Budget och prislista.....	9
5	Samverkan och information.....	10
5.1	Samverkansmodell.....	10
5.2	Information.....	10



1 Inledning

1.1 Bakgrund

Under 2009 har förvaltnings- och utvecklingsarbetet med och i Agresso skett enligt framtagna förvaltningsplan. Förvaltningsplanen är det operativa styrdokumentet för stadens ekonomisystem Agresso. Förvaltningsplanen för Agresso 2009 bilades till stadsledningskontorets (SLK) verksamhetsplan (VP).

Som ett led i arbetet med att utveckla och förbättra förvaltningsplanen görs i detta dokument en uppföljning av förvaltningsplanen 2009. Fokus i uppföljningen ligger på att följa upp mål, budget, arbetet med förvaltning, drift och utvecklingsprojekt samt samverkansmodell.

1.2 Förvaltningsperiod

Uppföljningen av förvaltningsplanen avser perioden 2009-01-01 till och med 2009-12-31.



2 Sammanfattning av 2009

Inför och under 2009 har arbetssättet förändrats och strukturerats upp inom stadsledningskontorets finansavdelning/systemutvecklingsenhet och i samarbete med dess leverantörer. Ordning och reda samt kontroll har varit några av ledorden under året. För att uppnå detta har arbetet skett enligt en framtagna förvaltningsplan, vilken fastställdes i kommunstyrelsen i samband med stadsledningskontorets verksamhetsplan. Till förvaltningsplanen 2009 bilades utvecklingsbehov med prioritering samt en ny samverkansmodell.

Kostnadskontroll har också varit ett viktigt område. Kostnaderna för förvaltning och drift har i stort varit kända för staden under hela året. För utvecklingsprojekten har generellt ett avtal skrivits på innan arbetet har påbörjats. Projekten har beställts löpande, med ett kostnadstak i varje avtal.

För 2009 fanns en budget på totalt 20,34 mnkr på IKB 112 (finansavdelningen/systemutvecklingsenheten) samt en prislista för Agresso, vilken fördelas över stadens förvaltningar, på 31 mnkr vilken bokförs på IKB 766. Totalt genererades ett överskott på 1,3 mnkr under året för IKB 112 och 766 tillsammans. Utöver detta har utveckling skett för 4,7 mnkr, vilket finansierats av annan part (annan avdelning/förvaltning/E-tjänsteprogrammet).

De övergripande målen enligt förvaltningsplanen 2009 har under året uppfyllts.

Totalt har 38 utvecklingsprojekt i Agresso genomförts under 2009. Ytterligare 12 utvecklingsprojekt har påbörjats och kommer att slutföras under 2010. Några av dessa 12 projekt borde ha avslutats under 2009. Orsaken till att så inte har gjorts är dels att vissa projekt blev mer komplexa än planerat samt att det blev "baktungt" i utvecklingen, d.v.s. att många projekt driftsattes sent under 2009.

Staden hade planerat att lägga på två updates under 2009. En update är ett paket av programrättningar från Agresso AB. Vad gäller update04, så kunde den inte läggas på under hösten på grund av kvalitetsbrister i updaten. Även en del andra brister i standardsystemet har upptäckts under året, vilket gör att staden anser att kvalitén på Agresso's leveranser måste förbättras.

Inför 2010 har en ny förvaltningsplan arbetats fram av enheten. Arbetet har främst skett på två planeringsdagar under hösten. Beslut om förvaltningsplan 2010 togs i styrgruppen för Agresso den 24 november. Förvaltningsplanen gick sedan med som bilaga till SLK's VP 2010.



3 Utvecklingsprojekt, förvaltning, drift m.m.

3.1 Utvecklingsprojekt

I bilaga 1 till förvaltningsplanen 2009 presenterades de utvecklingsprojekt som skulle genomföras under året. Några av utvecklingsprojekten har utgått under året och några har tillkommit. Detta på grund av ändrade förhållanden, vilka inte var kända när förvaltningsplanen skrevs. Samtliga förändringar har tagits upp på styrgruppsmöte, detta i samband med budgetgenomgång.

Nedan redovisade utvecklingsprojekt har genomförts under 2009 (siffran avser aktivitetskod):

1401 - LOIS-kundintegration
1402 - Browserfråga för Kontaktcenter
1403 - Planering, ny kolumn, internprognos
1405 - Utveckling planeringsmodulen
1406 - Momshantering FSK (förstudie)
1407 - Förstudie arkiveringsprojekt
1409 - Löneknapp Webinfo (LIS)
1410 - Lokal kundintegration, PrenSys
1411 - Excelatorrapport flerårsbudget
1412 - Framtagning av dokumentmallar - Integrationer
1414 - LEB media kundintegration till Agresso
1415 - BeGRAV kundintegration till Agresso
1416 - Booking kundintegration till Agresso (förstudie)
1418 - Paralyet - valfrihet socialpsykiatri
1420 - Favoritkontering i Självservice
1421 - Momshantering SBK (förstudie)
1423 - Valfrihet Paraply Funktionshinder
1424 - Valfrihet Paraply dagverksamhet för äldre
1426 - E-fakturor till kunders internetbanker (förstudie)
1427 - Flytt av stadskassan - Epost-distribution av SU11
1428 - Kundfakturalayout - ta bort "luft" mellan rader
1430 - Statistikrapport för kund- och leverantörsreskontran.
1431 - Översyn Svefaktura/EDI (kund och lev)
1432 - Avslut EDI 2007
1433 - Arkiveringsprojekt
1434 - Momshantering FSK (genomförande)
1435 - Momshantering SBK (genomförande)
1436 - Excelatorrapport för uppföljning av investeringsprojekt vid T2
1437 - Fortsatt utveckling av Webinfo
1442 - Anpassning av rapport vid SU14
1444 - Kundfakturalayout - sortering av rader på Internfakturor
1448 - Införandestöd LOIS



1449 - Webinfo projektkalkylering förstudie
1450 - GFK's datalager, tydliggöra ansvar
1452 - Ekonomiskt bistånd via kort
1454 - Kundfakturalayout, logga/typsnitt
1455 - Alt momshantering på FSK (förstudie) - (Stöd GSE)
1460 - Exceleratorrapport för uppföljning av investeringsprojekt vid VB

Nedan redovisade utvecklingsprojekt har påbörjats under 2009 (siffran avser aktivitetskod) och kommer att avslutas under 2010:

1408 - Förskottshantering inom kund
1417 - OL2 kundintegration till Agresso
1422 - BoSko utbetalning skolpeng friskolor
1425 - Daglig återredov av PG-returer
1438 - Avslut gamla förvaltningar i Agresso
1439 - Elektroniska bokföringsordrar i Självservice
1440 - Orderläggning i Självservice
1453 - E-fakturor till kunders internetbanker (genomförande)
1457 - Införande momshantering FSK - lösning alternativ 2
1458 - Webinfo projektkalkylering genomförande
1459 - idPortalen Agresso Självservice
1461 - Agresso Service beställarorganisation

3.2 Arbetet med och inom utvecklingsaktiviteterna

Inför förvaltningsplanen 2009 hade staden en önskan om att Tieto skulle ta ett helhetsansvar för utvecklingsprojekten. I helhetsansvaret låg främst att ta fram avtalsförslag, projektledning, ta fram resurser och genomföra projektet, produktionssättning, dokumentation och uppföljning. Detta helhetsansvar har av Tieto genomförts på ett bra sätt under 2009.

Projekten har i stort varit självgående och Tieto tillsammans med Agresso AB har varit en gemensam motpart mot staden, vilket har upplevts som positivt. De allra flesta utvecklingsprojekten har under 2009 genomförts inom projektets budget samt tidplan. Några projekt har dock inte slutförts under 2009, vilket de borde ha gjort. Den främsta orsaken till detta är att 2009 blev något "baktungt", där uppstarten av projekten skedde för sent. Vidare har begränsningar/komplexitet och/eller kvalitetsbrister i Agresso gjort att projekten inte har gått att driftsätta.

De förbättringsområden som finns inför 2010 är dels att påbörja projekten så tidigt som möjligt och få en planerad spridd driftsättning under hela året, dels att begränsa uppstartskostnaden för projekten, vilken för 2009 blev för hög i förhållande till antalet projekt. Vidare bör leverantören även ifrågasätta om staden verkligen ska genomföra vissa utvecklingsprojekt, t.ex. där produkten inte fungerar för stadens uppsättning/krav.

Stadsledningskontorets finansavdelning anser även att utvecklingsprojekt som andra kommuner/organisationer kan nyttja bör samfinansieras av Agresso AB och staden. Dessa krav kommer att beaktas särskilt under 2010.

3.3 Förvaltning

Under sommaren 2008 fick systemutvecklingsenheten på finansavdelningen ett nytt uppdrag. Uppdraget var att bli strategiska beställare och att främst arbeta med utveckling. Detta medförde en hel del förändringar kring förvaltningsuppdraget, vilket under 2009 beställdes av Tieto. Till viss del beställdes även uppdrag av serviceförvaltningen, där gemensam service ekonomi rullades in under 2009.

Av Tieto beställdes tre olika områden, dels kundstöd, dels systemförvaltning och dels systemägarassistans. Uppdragen i de två första avtalen var i enlighet med det som beställts tidigare år, medan systemägarassistenten avsåg att ersätta det operativa arbete som tidigare gjorts på systemutvecklingsenheten.

Trots de stora förändringarna ovan så har förvaltningen överlag fungerat bra. Antalet ärenden till kundstöd har under årets senare del stabiliserat sig på en nivå på drygt 200 ärenden per månad.

Under året har även en ny ärendehanteringsprocess tagits fram. I processen syns den tid ett ärende får ligga på respektive nivå. Nivå 1-3 ingår i stadens förvaltningsavtal med Tieto, där nivå 1 är att ta emot felanmälan och nivå 3 är systemförvaltningen. Nivå 4 och 5 ingår i stadens ramavtal med Agresso AB, där nivå 4 är supporten på Agresso AB och nivå 5 är R&D i Norge. Arbetet enligt processen påbörjades under hösten 2009 och det är av vikt att den följs upp noggrant under 2010.

Det område som staden önskar en förbättring av under 2010 är proaktiviteten. Staden önskar få information om andra kunders lösningar och problem. Vidare önskar staden att Tieto/Agresso AB med staden har en dialog med förslag på hantering/förändringar som kan göras i stadens ekonomisystem, detta t.ex. genom analys av kundstödsärenden. Dialogen ska föras utifrån stadens förutsättningar och malluppsättning i ekonomisystemet.

Under året har även Tieto (ServiceCentrum) tagit över behörighetsregistreringen i Agresso. En uppgift som tidigare oftast låg på förvaltningens lokala IT. Hanteringen har under året löpande utvärderats och förbättrats.

3.4 Serverdrift

Under 2009 har nya separerade avtal skrivits för de olika miljöerna, den tekniska förvaltningen, TEIS m.m. Leveransen har under året fungerat mycket bra. Staden upplever att ett stort proaktivt arbete sker inom ramen för avtalen och att Tieto tar ett helhetsansvar för de miljöer som används inom leveransen. Det upplevs som att staden har en stabil och säker drift av ekonomisystemet.

3.5 Utbildning

Under 2009 har staden av Tieto köpt en tjänst för utbildningar i Agresso. I tjänsten har "allt" ingått, så som miljö, administration, lärare och uppföljning. Detta har överlag fungerat bra. Detta påvisas även på de kursutvärderingar som gjorts, där i stort samtliga kurser har fått väl godkända betyg.



Det negativa är att kostnaden för tjänsten blivit väl hög, vilket berodde på att det i utbildningsprognosen för 2009 ingick fler utbildningsplatser än vad som sedan efterfrågades. Inför 2010 kommer en mer flexibel utbildningstjänst att köpas av Tieto, där enbart ett par basutbildningar ingår i tjänsten.

3.6 Updates och kvalité

Under 2009 fanns två planerade större servicefönster, vilka planerats utifrån stadens processer, så som bokslut och budget. Under dessa servicefönster planerades att två updates skulle läggas in i stadens produktionsmiljö. Varje update innehåller ett antal rättningar på identifierade fel i Agresso.

Update01 kunde staden lägga på våren 2009. I samband med testerna av update04 under hösten 2009 upptäcktes kvalitetsbrister, vilka gjorde att staden fick rekommendationen av Tieto/Agresso AB att inte lägga på updaten i det planerade servicef nstret.

Staden beklagar att update04 inte kunde läggas på i stadens produktionsmiljö. Att updates innehåller kvalitetsbrister g r att staden inte erhåller rättningar på vissa av de befintliga felen samt att den gjorda utvecklingen i standardprodukten inte kommer staden till del.

Vidare har under året ett antal större brister upptäckts i standardprodukten. Bl.a. ett fel där leverantörsfakturor "försvann" efter attest samt ett annat fel där periodiseringarna blev felaktiga vid nyttjande av massat test.

Staden kommer med anledning av ovan att under 2010 driva kvalitetsfrågan i leveranserna mot Agresso AB.



4 Mål och budget

4.1 Mål

De övergripande mål för 2009 var:

- att implementera lösningar i Agresso för fattade politiska beslut
- att medverka och underlätta för införandet av gemensam service ekonomi
- att dra nytta av den nya versionen av Agresso, version 5.5
- ha en stabil och säker drift och förvaltning av Agresso
- Agresso ska bidra till en ökad kostnadseffektivitet i stadens verksamheter.

Samtliga mål ovan får anses som uppfyllda under 2009. Vad gäller punkt 3, att dra nytta av den nya versionen, så hade det varit önskvärt om även utvecklingsaktivitet 1439 (elektroniska bokföringsordrar) och 1440 (orderläggning) hade kunnat införas under året.

4.2 Budget och prislista

Förvaltningsobjektets budget på IKB 112 var för 2009 på totalt 20,34 mnkr, varav 4,34 mnkr avsåg personal och övrigt. Den totala utvecklingsbudgeten var således 16,0 mnkr.

För år 2009 låg prislistan för Agresso på 31,0 mnkr, vilket främst täckte licenskostnad till Agresso AB, licenskostnad till Oracle och Citrix, teknisk drift av servrar (tillgänglighet, volymer m.m.), teknisk förvaltning (övervakning, åtgärder m.m.), kundstöd (ärendehantering vid felanmälan m.m.) och systemförvaltning/systemägarassistans (utredning av problem, vissa periodiska moment, behörighetshantering m.m.).

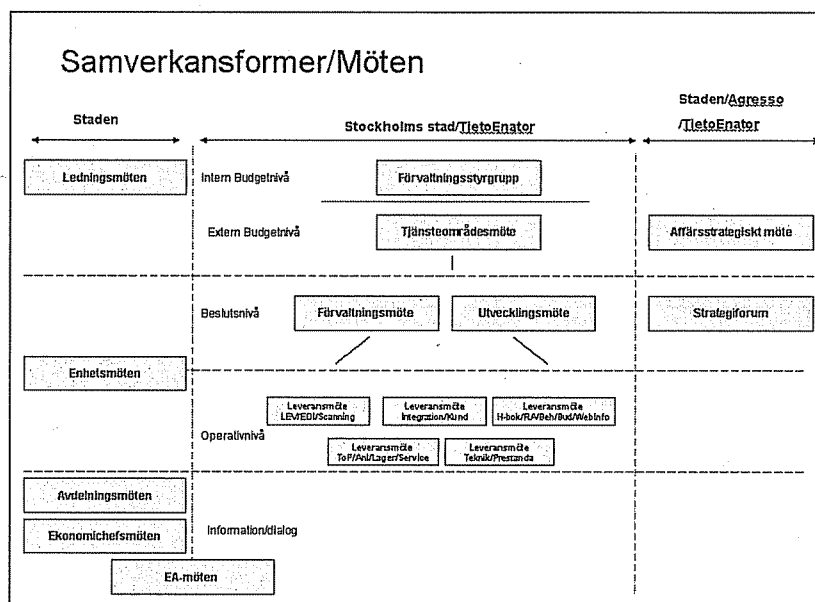
Utfallet 2009 hamnade för IKB 112 och 766 på totalt ca 50,0 mnkr, vilket kan jämföras med den totala budgeten/prislistan på totalt 51,34 mnkr.

Utvecklingen under 2009 har också finansierats av annan part, vilket inte ingår i budgeten ovan. Med annan part menas den som har behovet till utvecklingen, t.ex. en annan avdelning eller förvaltning. Med annan part avses även E-tjänsteprogrammet. Totalt har annan part finansierat utveckling för 4,7 mnkr under 2009.

5 Samverkan och information

5.1 Samverkansmodell

Som bilaga två till förvaltningsplanen 2009 fanns samverkansmodellen för Agresso. Modellen arbetades under 2008 fram tillsammans med Tieto och inkluderar tre olika nivåer. Den övergripande bilden av samverkansmodellen syns nedan och den har i stort följts under året.



Överlag har samverkansmodellen fungerat bra under 2009. Samverkansmodellen har gett en tydlighet i vilka möten som finns inom leveransen, vad varje möte syftar till; vilka som ska delta på respektive möte och vad var och en har för roll på mötet.

Inför 2010 har serviceförvaltningen än mer arbetats in i samverkansmodellen.

5.2 Information

Under 2009 har en ny rutin för Agresso-information införts. Tidigare skickades denna information i finansavdelningens ordinarie info-serie. En förändring som har upplevts som positiv både av systemutvecklingsenheten samt mottagarna av informationen.

Stadens Intranät är annars den huvudsakliga källan till informationsspridning. Där finns uppsättningsdokumentation, rutinbeskrivningar, blanketter, mötestider, förvaltningsplan m.m. att tillgå för stadens förvaltningar. Information om Agresso har även delgetts förvaltningarna på de s.k. EA-mötena samt ekonomichefsmötena.