



# Granskning av it-support

Rapport

Huddinge kommun

KPMG AB

2025-06-16

Antal sidor 15



**Huddinge kommun**  
Granskning av it-support

2025-06-16

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfrågor och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	6
3.1	Roll- och ansvarsfördelning	6
3.2	Hantering av supportärenden	7
3.3	Uppföljning	10
3.4	Åtgärder vid avvikelser i leveransen	11
4	Samlad bedömning och rekommendationer	13
5	Bilaga A	14

## 1 Sammanfattning

KPMG har av Huddinge kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens IT-stöd. Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2025.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om IT-stödet i kommunen är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.


**Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att IT-stödet endast delvis är ändamålsenligt utformat och bedrivs på ett effektivt sätt.**

Granskningen har visat att IT-supporten utgörs av en etablerad, men informell struktur med helpdesk som mottagare och primär handläggningsinstans av IT-supportärenden samt en objektorganisation som hanterar svårlösta ärenden som helpdesk inte klarar av. Gränsdragning mellan dessa två nivåer är inte tillräckligt tydlig, och framgår heller inte konkret i befintliga styrdokument. Ytterligare brister som identifierats är att fundamentala supportrutiner som incident- och problemhanteringsprocesser inte implementerats fullt ut. Befintligt systemstöd saknar även funktion för att prioritera mer akuta supportärenden. Dessa faktorer bedöms försämra IT-supportens effektivitet.

Vidare konstaterar vi att det saknas fastställda kravnivåer och responstider för handläggning av supportärenden. Det görs inte heller någon uppföljning av kundnöjdhet eller andra nyckeltal som kan ge värdefulla insikter för utveckling av IT-supporten.

Vid tid för granskning förbereddes upphandling av en extern leverantör för kommunens IT-drift. Förändringen väntas få stor påverkan på kommunens IT-verksamhet, IT-supporten inkluderad. Givet granskningens resultat och IT-verksamhetens ambition om att gå mot en mer uttalad tjänstestyrning anser vi det vara av vikt att IT-supportens verksamhet förtydligas och inkluderas i det pågående förändringsarbetet.

I det följande redovisas våra samlade bedömningar av respektive revisionsfråga.

<div> <div>Nej</div> <div>Endast delvis</div> <div>I allt väsentligt</div> <div>Ja</div> </div> 	
Revisionsfråga	Bedömning
Finns en tydlig roll- och ansvarsfördelning inom IT-verksamheten avseende supportfunktioner?	Nej
Finns dokumenterade och etablerade rutiner och processer för hantering av supportärenden?	Endast delvis

Finns tydliga eskaleringsvägar om ärenden inte kan lösas i första linjens support?	Endast delvis
Sker en uppföljning av att ärenden hanteras inom fastställda tidsramar?	Nej
Genomförs regelbunden uppföljning av verksamhetens uppfattning över det stöd som levereras?	Nej
Vidtas relevanta åtgärder om avvikelser i leveransen identifieras?	Nej

*För närmare beskrivning av bakgrunden till våra bedömningar hänvisar vi till respektive avsnitt i revisionsrapporten.*

Utifrån våra iakttagelser och bedömningar rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Förtydliga ansvar och gränsdragning för enskilda roller och supportnivåer inom IT-supporten
- Se över styr- och samverkansmodellen utifrån anpassning till IT-supportens framtida ansvar och uppdrag
- Stärka dialog och samsyn mellan första och andra linjens support
- Stärka det systematiska arbetet med incident- och problemhantering och uppföljning
- Tillse en strukturerad process för supportärenden som kräver involvering av en extern systemleverantör
- Säkerställa tydliga och tillräckliga kontakter för eskaleringsvägar
- Upprätta rutiner för bedömning och prioritering av supportärenden
- Överväga behov av att fastställa kravnivåer och responstider för IT-supporten
- Säkerställa uppföljning av IT-supportens verksamhet avseende såväl kundnöjdhet som interna verksamhetsindikatorer

## 2 Bakgrund

KPMG har av Huddinge kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en granskning av kommunens IT-stöd. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2025.

Kommunens verksamheter är i hög utsträckning beroende av väl fungerande informationssystem och it-hjälpmedel för att kunna fullfölja sina respektive uppdrag. Som en del i detta är ett ändamålsenligt stöd vid problem eller fel dit medarbetare kan vända sig, exempelvis it-support/helpdesk eller motsvarande nödvändig.

För att ärenden som anmäls till supporten ska hanteras effektivt behöver det finnas etablerade rutiner, processer och fastställda servicenivåer för felavhjälpning så att verksamheterna vet vad som kan förväntas och hur eskalering av ärenden ska göras om inte de kan lösas inom beslutade tidsramar.

Därtill behövs tydliga kommunikationsvägar med användare eller verksamhetsföreträdare för att återkoppla lösningar eller inhämta information för att genomföra fördjupade analyser och hitta lösningar på problem.

Revisorerna har i sin risk- och väsentlighetsanalys identifierat att det kan finnas risk att supportfunktionen i kommunen inte fungerar ändamålsenligt utifrån verksamhetens behov. De beslutade därför att området behövde granskas för att säkerställa att arbetet är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.

### 2.1 Syfte, revisionsfrågor och avgränsning

Syftet med granskningen har varit att på en övergripande nivå bedöma om it-stödet är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.

Granskningen har omfattat följande revisionsfrågor:

- Finns en tydlig roll- och ansvarsfördelning inom IT-verksamheten avseende supportfunktioner?
- Finns dokumenterade och etablerade rutiner och processer för hantering av supportärenden?
- Finns tydliga eskaleringsvägar om ärenden inte kan lösas i första linjens support?
- Sker en uppföljning av att ärenden hanteras inom fastställda tidsramar?
- Genomförs regelbunden uppföljning av verksamhetens uppfattning över det stöd som levereras?
- Vidtas relevanta åtgärder om avvikelser i leveransen identifieras?

Granskningen har avgränsats till kommunstyrelsen.

## 2.2 Revisionskriterier

I granskningen har revisionskriterierna utgjorts av:

- Kommunallagen 6 kap § 6
- Tillämpbara interna regelverk och policyer.

## 2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och intervjuer/avstämningar med berörda tjänstepersoner.

Dokumentstudierna har omfattat rutiner som avser ärendehantering samt kommunens styr- och samverkansmodell.

Intervjuer har genomförts med:

- Kommunstyrelsens presidium
- IT-direktör
- Sektionschef Digitalt stöd
- Chef IT-drift
- Funktionsansvarig helpdesk
- Problem manager
- Incident manager

De bedömningar som avlämnas i granskningen har utgått ifrån följande bedömningsnivåer.

Nej                      Endast delvis                      I allt väsentligt                      Ja



Rapporten är faktakontrollerad av samtliga intervjuade personer.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Roll- och ansvarsfördelning

I kommunstyrelsens reglemente<sup>1</sup> framgår att kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret över kommunens digitala infrastruktur, IT-arkitektur och IT-utveckling.

Utöver reglementet saknas formell dokumentation som förtydligar IT-supportens uppdrag och ansvar på enhetsnivå. Den dokumentation som upprättats avser enhetsinterna rutiner och konkretiserar arbetsuppgifter för roller som är kopplade till handläggning av supportärenden<sup>2</sup>. I dessa rutiner framgår ansvar utifrån operativa uppgifter vid delmomenten i de olika handlägningsprocesserna.

Gällande IT-supportens ansvar och organisering har vi tagit del av informell dokumentation som ger en överblick över Digitaliseringsavdelningens organisering. Här framgår att avdelningen är uppdelad i sektioner som ansvarar för den digitala arbetsplatsen, IT-säkerhet och digital infrastruktur.

I intervju förmedlas att supportverksamheten består av två supportlinjer: första linjens support (Helpdesk) som tar emot ärenden direkt från användare och löser generella supportärenden. Samt andra linjens support som hanterar tekniskt mer komplexa ärenden som Helpdesk inte kan lösa. Helpdesk ingår i sektionen Digitalt stöd. Sektionen leds av en sektionschef medan Helpdesks operativa arbete leds av en funktionsansvarig. Andra linjens support bemannas av medarbetare som har roller inom förvaltningsobjekten. Dessa medarbetare återfinns inom andra sektioner på Digitaliseringsavdelningen men också andra förvaltningar beroende på vilket objekt det gäller.

Personellt består sektionen Digitalt stöd av femton anställda varav elva IT-tekniker som i varierande omfattning arbetar med ärendehantering vid helpdesk. Enhetens funktionsansvarige har även uppdragits roll som incident manager medan en av IT-teknikerna vid helpdesk uppdragits roll som problem manager.

IT-supportens arbetsprocesser baseras på ITIL-ramverket och relaterar till kommunens objektstyrningsmodell, PM3, vilken konkretiseras i Handbok för digitaliseringsarbete<sup>3</sup> genom att IT-supporten utför första linjens support för de IT-komponenter som förvaltningsobjekten hanterar. Här framgår att objektsarkitekturen utgörs av kärnobjekt som är kopplade till kommunens olika huvudverksamheter samt stödobjekt som avser interna stöd- och ledningsprocesser, exempelvis objektet "infrastruktur och arbetsplats" som utgörs av IT-infrastrukturen.

Sammanlagt finns femtontalet objekt. Varje objekt förvaltas av en objektorganisation som utgörs av definierade objektroller. Objektroller uppbyggs dels av personer inom Digitaliseringsavdelningen (för IT-nära roller), dels av verksamhetsknutna företrädare (för verksamhetsnära roller). Inom sektionen Digitalt stöd återfinns dock objektledare på verksamhet för objektet Infrastruktur och arbetsplats. Syftet med det är att skapa

---

<sup>1</sup> HKF 9200, reviderat 2023-04-24

<sup>2</sup> Se rapportavsnitt 3.2 "Hantering av supportärenden"

<sup>3</sup> Reviderad 20240207

förutsättningar för fånga upp de verksamhetsbehov som kommer in via Helpdesk då en stor del av den ärendemängd som Helpdesk hanterar har koppling till IT-komponenter som hanteras av objektet Infrastruktur och arbetsplats.

För samverkan mellan helpdesk och objektorganisationerna har handläggargrupper bildats per förvaltningsobjekt. Handläggargrupperna består av objektledare IT samt vissa objektförvaltarroller och fungerar som helpdesks kontaktyta till andra linjens support. Detta framgår inte av Handbok för digitaliseringsarbete utan beskrivs muntligt.

Vår bild är att den organisatoriska gränsdragningen mellan första och andra linjens support uppfattas som tydlig även om den inte har dokumenterats. Däremot framförs att hantering av supportärenden varierar inom andra linjen utifrån vilka förutsättningar den verksamhetsnära objektorganisationen har att arbeta med objektet. Faktorer som personella och ekonomiska resurser samt kompetensnivå i fråga om systemförvaltning uppges påverka objektorganisationens förmåga.

Vid tiden för granskning arbetade sektionen Digitalt stöd med att förbereda en upphandling av extern leverantör för delar av kommunens IT-drift. De intervjuade uppger att nuvarande arbetssätt kommer att förändras till följd av outsourcingen, något som även omfattar roller och ansvar inom och för IT-supportverksamheten. Vidare framförs att det inom Digitaliseringsavdelningen finns en ambition om att i högre utsträckning gå mot tjänstestyrning. Det skulle, enligt de intervjuade, innebära att IT-verksamheten anpassas ytterligare till verksamheternas behov och att IT-supportens verksamhet skulle definieras och regleras tydligare. Även en sådan förändring framförs göra IT-supportens uppdrag tydligare både internt och mot användare.

### 3.1.1 Bedömning

**Vår bedömning är att det inte finns en tydlig roll- och ansvarsfördelning inom IT-verksamheten avseende supportfunktioner.**

Bedömningen baseras på att det saknas dokumentation som reglerar supportverksamhetens uppdrag på både övergripande nivå och mer konkret för respektive supportlinje. Supportverksamheten bygger på en välfungerande samverkan mellan dessa två varför gränsdragning och ansvar för respektive supportlinje behöver förtydligas.

Styr- och samverkansmodellen är tydlig såtillvida att den förtydligar ansvar avseende objektförvaltning. Modellen behöver dock jacka i både den nya outsourcing-organiseringen, eventuella förändringar till följd av en mer uttalad tjänstestyrning samt förtydligas med objektorganisationens ansvar för andra linjens support. Av dessa anledningar anser vi att översyn av modellen ska ingå i förberedelserna inför outsourcingen.

## 3.2 Hantering av supportärenden

### 3.2.1 Dokumenterade rutiner

Inom supportverksamheten tillämpas "ITIL" som är ett etablerat ramverk för olika serviceprocesser inom IT-området. Med grund i ITIL finns ett antal dokumenterade

rutiner<sup>4</sup> som avser supporthantering. Rutinerna kan likställas vid processbeskrivningar för supportärenden som avser major incidents (omfattande incidenter), incidenter, problem och beställningar/felanmälningar till helpdesk. De reglerar hur dessa ärenden hanteras och, vid behov, eskaleras inom eller mellan första och andra linjens support. Här framgår att samtliga ärenden tas emot och registreras i helpdesk. Enligt rutinerna ska första linjen hantera serviceförfrågningar och problem (återkommande och ej akuta problem) medan svårlösta supportärenden och större incidenter ska eskaleras till andra linjens support. Tekniker från andra linjens support ansvarar också för att eskalera ärenden till berörd leverantör vid behov.

Överlämning av ärenden från första till andra linjens support utgår från en rutin<sup>5</sup> som förtydligar hur den praktiska hanteringen ska gå till för den funktion som koordinerar helpdesks ärendeflöde. Kontaktuppgifter till respektive handläggargrupp finns sammanställt i en separat lista.

Vid större incidenter, så kallade major incidents, anger Major incident management-rutinen kriterier för vad som är att betrakta som en major incident och vilka funktioner som ingår i incidenthanteringen. Vidare redovisas eskaleringsvägar internt inom Digitaliseringsavdelningen, samt kontaktvägar via e-post till respektive verksamhet och kommunikationsavdelningen.

### 3.2.2 Operativ tillämpning

I intervjuer ges bild av att ärendehanteringen följer de dokumenterade rutinerna där den operativa processen beskrivs muntligen enligt följande:

Ingångar för att upprätta supportärenden till helpdesk är telefon, e-post, fysiskt besök eller anmälan via kommunens ärendehanteringssystem. Oavsett hur ärendet inkommer registreras och handläggs det i ärendehanteringssystemet. Då granskningen genomfördes särskildes inte olika ärendetyper initialt, vilket berodde på tekniska begränsningar i ärendehanteringssystemet. I samband med faktakontroll framförs att funktionalitet för att kategorisera ärenden implementerats, dock ej möjlighet att prioritera utifrån hur akut ett ärende är. Därvid handläggs serviceförfrågningar initialt på samma sätt som mer brådskande incidenter och problemärenden.

Den IT-tekniker vid helpdesk som tar emot ärendet kategoriserar vilket system/IT-komponent som berörs. Därefter görs en första bedömning hur brådskande ärendet är, samt försök till lösning. Kan ärendet inte lösas inom helpdesk eskaleras det till andra linjens support genom handläggargruppen för det objekt som berörs av ärendet. Avser supportärendet till exempel ett system som används inom skolan eskaleras ärendet till handläggargruppen för "Pedagogiska verktyg". Detta sker automatiserat i ärendehanteringssystemet och baseras på den ärendekategorisering som görs av mottagande IT-tekniker på helpdesk. Ett ärende som eskaleras till andra linjens support tillsänds inte någon specifik funktion inom handläggargruppen utan hanteras av den funktion som har bäst tidsutrymme för stunden. Vår bild är att detta arbetssätt ses som välfungerande och inte utgör någon risk för att ärenden hamnar mellan stolarna.

<sup>4</sup> "Major incident management rutin", "Service request", "incident management", "problem management", "Dispatcherroll i helpdesk"

<sup>5</sup> Dispatcherroll i helpdesk

Behöver en extern leverantör involveras i felsökning tas kontakt i de flesta fall av andra linjens support inom objektorganisationen. Förfarandet följer såväl ovan nämnda rutiner liksom ansvar enligt styr- och samverkansmodellen. Vi noterar att det saknas dokumenterade rutiner för samarbetet med de externa leverantörerna. Detta framförs ha fått till följd att arbetssätt är personberoende och att lösningshantering varierar från gång till gång. Ett problem som uppges vara återkommande är felanmälningar som initialt uppfattas avse specifika verksamhetssystem eskaleras av objektorganisationen till leverantören, i själva verket visat sig röra IT-driften, vilket innebär att ärendet behöver skickas tillbaka till kommunens IT-verksamhet för felavhjälpning.

Vid större incidenter som ger verksamhetspåverkan, till exempel akuta avbrott i kritiska IT-system, saknas dokumentation som förtydligar eskaleringsvägar utanför IT-supporten. Det framförs att kontakt ofta förs på chefsnivå, men att hantering är beroende av vem som finns tillgänglig. Större incidenter som avser IT-infrastrukturen, får påverkan på hela kommunens IT-drift, eskaleras till chef för sektionen Drift och förvaltning, men denna eskaleringspunkt har inte heller dokumenterats. Vid dylika incidenter följer eskaleringsrutinerna kommunens krisberedskapsrutiner och involverar då kommunens tjänsteman i beredskap och kommunikatör i beredskap.

Som vi tidigare nämnt finns en utmaning kring samverkan mellan första och andra linjens support. Även om den organisatoriska gränsdragningen mellan supportlinjerna ses som tydlig uttrycks en delad uppfattning kring vilka ärenden och uppgifter som helpdesk ska eskalera till handläggargrupperna. Arbete med att hitta ändamålsenliga samverkansformer har pågått under längre tid, och den springande punkten uppges vara att hitta arbetssätt som möjliggör för helpdesk att lösa fler ärenden utan att involvera handläggargrupperna. Detta förväntas ge ett bättre ärendeflöde där både helpdesk och andra linjens support nyttjas effektivare. Vidare uppfattas IT-supportverksamheten som i hög grad inriktad mot att hitta tillfälliga lösningar på supportärenden. Därför tros det finnas en effektiviseringsvinst i att hitta mer strukturella och långsiktiga lösningar på återkommande problem.

Delar av dessa problemställningar förväntas bli åtgärdade genom outsourcingen av IT-driften där de intervjuade framför att kommunen och driftleverantören kommer att kunna arbeta mer proaktivt med lösningshantering. Vidare anges att andra linjens support kommer att stärkas då fler handläggargrupper och motparter kommer att inrättas, samt då vissa ärenden kommer att eskaleras direkt till driftleverantören.

### 3.2.3 Bedömning

**Vi bedömer att det delvis finns dokumenterade och etablerade rutiner och processer för supportärenden.**

Bedömningen baseras på att det finns rutiner som på ett övergripande sätt anger uppgifter som åligger första respektive andra linjens support samt enskilda funktioner vid olika slags supportärenden. Vi bedömer vidare att dessa tillämpas i praktiken.

Vi bedömer dock att nuvarande rutiner inte är tillräckliga för att utgöra fullgott stöd för IT-supporten. Vi ser behov av att rutiner kompletteras och tydliggör supportlinjernas ansvar och hur samverkan mellan dessa ska ske. Därtill ser vi behov av tydliggörande

avseende ärenden som behöver eskaleras till externa systemleverantörer och hur denna process ska fungera.

Sorteringen mellan olika typer av supportärenden begränsas av IT-supportens tekniska verktyg, men vi vill ändå understryka vikten av att kunna särskilja mer brådskande ärenden i skedet då ärendet emottas. Detta effektiviserar handläggningstiden och kan även fungera begränsande för konsekvenserna av en incident.

**Vi bedömer att det delvis finns tydliga eskaleringsvägar för ärenden som inte kan lösas i första linjens support.**

Major incident management-rutinen är tydlig och i allt väsentligt ändamålsenlig. Dock saknar vi mer direkta eskaleringsvägar till verksamheterna och kommungemensamma beredskapsfunktioner. Med e-post som enda nuvarande kontaktväg finns risk att större incidenter med verksamhetspåverkan, som inträffar utanför kontorstid inte hanteras tillräckligt skyndsamt vilket kan innebära allvarigare konsekvenser och påverkan än om hanteringen kommer igång i ett initialt skede. Informella kontaktvägar är även personberoende, vilket också utgör en risk.

## 3.3 Uppföljning

### 3.3.1 Uppföljning av ärenden mot fastställda tidsramar

Det saknas fastställda kravnivåer som avser responstider för supportärenden. Likaledes saknas fastställda överenskommelser om servicenivåer, så kallad "SLA"<sup>6</sup> internt inom kommunen. För externt driftade verksamhetssystem uppges att SLA finns.

Inom helpdesk finns en informell ambitionsnivå att inkomna ärenden ska bedömas och prioriteras inom 30 minuter. Meningen är att kritiska ärenden inte ska förbli ohanterade under längre tid. Även om ambitionsnivån är informell framförs den vara i hög grad styrande för ärendehantering.

Enligt de intervjuade saknas adekvata systemstöd för både uppföljning av responstider och systematiserad ärendeprioritering. Den parameter som går att följa är total handläggningstid per ärende, för vilket vi erhållit uppföljande data. Denna parameter motsvarar emellertid inte uppföljning av den interna 30-minutersmålsättningen. Den ärendeuppföljning som görs sker i samband med avslut av ärenden då ärendehanteringssystemet kräver att ärendet godkänns för att kunna stängas. Detta steg framstår, enligt intervjuer, som en slags kvalitetskontroll av att ärendet hanterats korrekt.

Som vi tidigare förklarat kategoriseras ärenden enligt prioriteringsordning då de inkommer till helpdesk. Men då ärendehanteringssystemet saknar tekniska funktioner för att ge förtur åt prioriterade ärenden blir åtgärden verkningslös. Vidare saknas rutiner för hur ärenden, förutom major incidents, ska bedömas, varvid ärendeprioriteringen konstateras vara personberoende. Målsättningen är att ärendeprioritering ska

---

<sup>6</sup> "Service level agreement". Kan likställas vid avtal som reglerar krav på tillgänglighet för IT-system och komponenter.

systematiseras i samband med outsourcingen av IT-driften. Som del i en mer strukturerad ärendehantering ska även kravnivåer och responstider fastställas, enligt de intervjuade.

Vidare förväntas outsourcingen ge förbättrade förutsättningar att hantera supportärenden utanför kontorstid. I dagsläget saknar helpdesk bemanning under jourtid, vilket innebär att supportärenden och incidenter som inträffar på kvällar och helger hanteras nästföljande vardag. Detta har identifierats som en sårbarhet, och nämns som en av anledningarna till outsourcingen. Med den kommer dygnet runt-bevakning av IT-miljön att införas. Därvid kommer kommunen ha möjlighet att agera mer omgående på incidenter som inträffar på jourtid.

### 3.3.2 Uppföljning av användares uppfattning

Det genomförs ingen systematiserad uppföljning av användarnas uppfattning om stödet från IT-supporten. En mindre situationsbaserad användarundersökning ämnades att genomföras under första halvåret 2025, men var inte gjord vid tiden för granskningen. De intervjuade uttrycker ett behov av dylika undersökningar då det i nuläget inte finns någon bild över användarnöjdheten.

Den uppföljning som görs är återkoppling per supportärende som tillsänds anmälaren via e-post när ärendet är löst. Är användaren inte tillfreds med lösningen kan användaren återöppna ärendet.

### 3.3.3 Bedömning

**Vår bedömning är att det inte sker någon uppföljning av att ärenden hanteras inom fastställda tidsramar.**

Vår uppfattning är att kommunen saknar både ändamålsenliga tekniska systemstöd för uppföljning och ärendeprioritering samt tydliggjorda kravnivåer för ärendehantering. Brist på dessa försämrar möjligheterna att följa upp och säkerställa att IT-supporten arbetar effektivt och prioriterar "rätt" ärenden.

Således är det av betydelse att tillse ändamålsenliga systemstöd samt rutiner som säkerställer en standardiserad prioritering och hantering av supportärenden.

**Vår bedömning är att det inte genomförs regelbunden uppföljning av verksamhetens uppfattning över levererat stöd.**

Enligt vår åsikt är IT-support en stödfunktion vars verksamhet ska anpassas till användarnas behov. Användarundersökningar ger en tydlig bild av hur stödet från helpdesk betraktas, och kan också ligga till grund för att utveckla verksamheten.

## 3.4 Åtgärder vid avvikelser i leveransen

Den åtgärd som har bäring på IT-supporten, som vi kunnat spåra i dokumentation, är den kommande outsourcingen av IT-driften. I kommunstyrelsens verksamhetsplan för

2025<sup>7</sup> framgår att förändringen görs till följd av kommunens behov av en tillgänglig och modern IT-miljö samt krav på ökad säkerhet. Muntligen omnämns den som en del i kommunens digitaliseringssatsning där sekundära effekter av outsourcingen väntas stärka IT-supporten. Som tidigare beskrivit avser det till exempel förbättrade förutsättningar att arbeta proaktivt med problemhantering.

Som nämnts i föregående avsnitt så saknas systematiserad volym- eller kvalitetsmätningar för att ge indikation om leveransavvikelser eller behov av verksamhetsutveckling inom IT-supporten. Det genomförs inte heller riskanalyser eller andra kartläggningar med bäring på IT-supportens verksamhet.

För att få en bild av omfattningen av IT-supportens leverans har vi begärt data avseende olika nyckeltal för perioden 2025-01-01 till 2025-04-10. Datan redovisas i sin helhet i Bilaga A. På aggregerad nivå visar den att ärendevolymen ligger på cirka tretusen ärenden per månad och att handläggningstid per ärende varierat mellan 1,3 och 5,6 dagar. Lösningsgraden för dessa ärenden uppgår till 88 procent. Flest ärenden inkommer via e-post och sorterat per objekt är "Socialtjänst, vård och omsorg" överrepresenterat i ärendestatistiken. Detta beskrivs vara hänförligt till att en stor andel av dessa inkomna ärenden är kopplade till behörigheter och att andra objekt inte använder samma slags tekniska registrering. Datan riskerar därmed att bli missvisande, enligt intervjuade.

Enligt de intervjuade följs ärendevolymen på aggregerad nivå, medan en mer systematiserad och detaljerad uppföljning av till exempel ärendeflöden och ärendetyper förmodas ge en tydligare bild av effektiviseringsvinster och utvecklingsmöjligheter. Arbete med att ta fram en rapport som ger uppföljning per förvaltningsobjekt uppges vara pågående.

Tidigare i rapporten har vi beskrivit uppfattningen om att IT-supporten har tonvikt på att avhjälpa felanmälningar och problem för stunden, samtidigt som det uttrycks en ambition om att fokusera på ett mer långsiktigt och proaktivt lösningsarbete. Att det ännu inte implementerats anses av de intervjuade ha samband med att processerna för problem- och incidenthantering inte etablerats fullt ut, vilket också fått till följd att incidenter i nuläget inte följs upp enligt någon systematiserad process. Detta behov kommer aktualiseras ytterligare genom upphandlingen av en extern driftleverantör.

### 3.4.1 Bedömning

**Vår bedömning är att relevanta åtgärder inte vidtas vid identifierade leveransavvikelser.**

Bedömningen baseras på att IT-supporten inte genomför någon systematiserad uppföljning av vare sig incidenter eller ärendehantering. Erhållen data visar att IT-supporten löser nio av tio ärenden. Nivån indikerar inga uppenbara avvikelser i verksamhetens lösningsförmåga.

Vi bedömer dock att en mer detaljerad uppföljning ger insikter som kan ligga till grund för åtgärder vid eventuella avvikelser.

---

<sup>7</sup> KS-verksamhetsplan 2025, ej daterad

## 4 Samlad bedömning och rekommendationer

Syftet med granskningen har varit att på en övergripande nivå bedöma om IT-stödet är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.

**Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att IT-stödet endast delvis är ändamålsenligt utformat och bedrivs på ett effektivt sätt.**

Se inledning samt respektive rapportkapitel för en mer detaljerad beskrivning.

Utifrån våra iakttagelser och bedömningar rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Förtydliga ansvar och gränsdragning för enskilda roller och supportnivåer inom IT-supporten
- Se över styr- och samverkansmodellen utifrån anpassning till IT-supportens framtida ansvar och uppdrag
- Stärka dialog och samsyn mellan första och andra linjens support
- Stärka det systematiska arbetet med incident- och problemhantering och uppföljning
- Tillse en strukturerad process för supportärenden som kräver involvering av en extern systemleverantör
- Säkerställa tydliga och tillräckliga kontakter för eskaleringsvägar
- Upprätta rutiner för bedömning och prioritering av supportärenden
- Överväga behov av att fastställa kravnivåer och responstider för IT-supporten
- Säkerställa uppföljning av IT-supportens verksamhet avseende såväl kundnöjdhet som interna verksamhetsindikatorer

Datum som ovan

KPMG AB

Jenny Thörn  
*Specialist*

Sofie Ernerudh  
*Verksamhetsrevisor*

Hilda Vejdeland  
*Verksamhetsrevisor*

Anders Petersson  
*Uppdragsansvarig*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.

## 5 Bilaga A

Framställning av data avseende perioden 2025-01-01 till 2025-04-10 för IT-supporten:

### Antal ärenden per månad 2025:

Månad:	Antal ärenden lösta av helpdesk:	Antal ärenden:
2025-01	3211	3239
2025-02	2760	2852
2025-03	2886	3163
2025-04 (tom 10/4)	242	1054

### Topp 10 system med flest ärenden 2025:

System	Antal ärenden:
Active Directory	1116
Lifecare Procapita, Vård och omsorg	897
FME	876
Exchange	605
Telefoni: 1.IP-telefoni, 2.Mobil telefoni, 3.Fax	540
Datorhårdvara	518
MIM	379
Heroma	365
Officepaketet	319
FB	314
CI Saknas	258

**Ärenden per objekt 2025:**

<b>Objekt</b>	<b>Antal ärenden:</b>
Utbildning	254
Säkerhet och lokaler	279
Socialtjänst, vård och omsorg	1238
Samhällsbyggnad och miljö	642
Redovisning, upphandling och inköp	31
Offentlighet och demokrati	54
Ledning, styrning och verksamhetsutveckling	282
Kultur och fritid	13
Kommunikation och näringsliv	103
Identitet och behörighet	1770
HR	1954
Digital infrastruktur	2489
Digital arbetsplats	1145
Totalt:	13861

**Ärenden per kanal 2025:**

<b>Kanal:</b>	<b>Antal ärenden:</b>
E-post	4100
System	3500
SelfServicePortal	2600
ScheduledTicket	0