

Plats och tid Teknikringen 9, Linköping kl. 10:00 – 11.30

Beslutande

Ledamöter
Jonas Andersson, ordförande, Ödeshögs kommun
Thomas Lidberg, vice ordförande, Åtvidabergs kommun
Claes Sjökvist, ledamot, Boxholms kommun
Eva Kindstrand Ströberg, ledamot, Vimmerby kommun
Nina Vissing, ledamot, Ydre

Övriga närvarande

Ersättare/insynsplats
Peter Karlsson, ersättare, Vimmerby kommun
Jeanette Perchun, ersättare, Ydre kommun
Gunilla Klinth Armsköld, insynsplats, Ydre kommun
Jonni Harrius, insynsplats, Ödeshögs kommun

Övriga närvarande

Justering

Justerare Nina Vissing

Justeringens plats och tid Protokollat justerades digitalt 2026-05-12

Paragrafer §§ 21 - 25

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag på kommunalförbundets digitala anslagstavla.

Organ Direktionen

Sammanträdesdatum 2026-04-29

Datum då anslaget sätts upp 2026-05-12 Datum då anslaget tas ned 2026-06-03

Förvaringsplats för protokollet Itsam

Ärendelista

§ 21	Förstudie gemensamt kontaktcenter	ITSAM 2026/25	3 - 4
§ 22	Årsrapport dataskyddsarbetet 2025	ITSAM 2026/26	5 - 6
§ 23	Uppföljning av supportärenden - hanteringstid och lösningsgrad	ITSAM 2026/18	7 - 8
§ 24	Information från verksamheten	ITSAM 2026/2	9 - 10
§ 25	Personal	ITSAM 2026/3	11

§ 21

Dnr 2026/25

Förstudie gemensamt kontaktcenter

Direktionens beslut

Direktionen ställer sig bakom förstudien avseende gemensamt kontaktcenter.

Inför eventuellt beslut vid nästkommande direktion ges förbundsdirektören i uppdrag att säkerställa att Itsams förbundsordning och avtal ger stöd för ett gemensamt kontaktcenter.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund och syfte

Förstudien om gemensamt kontaktcenter har tagits fram som en del av det utvecklade samverkansuppdrag som Kommunalförbundet Itsam arbetar med tillsammans med medlemskommunerna. Bakgrunden är att direktionen under 2025 identifierade kontaktcenter som ett lämpligt område för fördjupad samverkan, med målsättning att stärka kvalitet, minska sårbarhet, effektivisera resursanvändning och skapa bättre förutsättningar för framtida gemensamma tjänster.

Förstudien bygger på en genomgång av nuvarande arbetssätt i medlemskommunernas växel-, receptions- och kontaktcenterfunktioner. Kartläggningen visar att kommunerna idag har olika omfattning och innehåll i sina funktioner, från traditionell telefoni och reception till bredare administrativa uppdrag såsom bokningar, posthantering, tjänstekort, fakturastöd och viss verksamhetsnära service. Samtidigt finns likartade grunduppgifter i form av första linjens medborgar- och medarbetarkontakt, vilket bedöms skapa goda förutsättningar för en gemensam struktur.

Föreslagen lösning

Förslaget innebär att ett gemensamt digitalt kontaktcenter etableras som ett grundpaket för samtliga medlemskommuner. Funktionen ska samla telefoni, e-post, enklare ärendehantering och generell medborgarservice i en gemensam första linje, där även nuvarande servicedesk integreras. Utöver grundpaketet föreslås möjlighet till tilläggstjänster utifrån respektive kommuns behov, exempelvis platsbunden service, tjänstekortshantering och andra specialistnära funktioner.

Ekonomi och nyttoeffekter

Den ekonomiska modellen bygger på att grundpaketet finansieras enligt kommunnyckeln. Den totala kostnaden för grunduppdraget beräknas till 5,3 mkr, där delar av kostnaden redan finns inom befintliga system och funktioner. Nettoeffekten av tillkommande kostnader för kommunerna bedöms till 2,7 mkr totalt, samtidigt som den sammanlagda nyttokalkylen visar en positiv ekonomisk effekt genom att nuvarande lokala kostnader överstiger den nya modellen. För medlemskommunerna sammantaget uppskattas nettoeffekten till cirka 2,8 mkr.

De huvudsakliga nyttorna bedöms vara ökad kvalitet och tillgänglighet i första linjens service, längre öppettider, jämnare servicenivå mellan kommunerna samt minskad sårbarhet genom att fler medarbetare delar på samma uppdrag. För verksamheterna innebär modellen också att specialistfunktioner avlastas från rutinfrågor, vilket frigör tid för kärnuppdraget och stärker kompetensförsörjningen. Den gemensamma strukturen bedöms även skapa bättre förutsättningar för regelefterlevnad inom exempelvis offentlighet, dataskydd och informationshantering.

Risker och fortsatt process

Förstudien identifierar samtidigt ett antal genomföranderisker, främst kopplade till ansvarsfördelning, skillnader i lokala arbetssätt, behov av förändringsledning samt risk för att lokal kunskap går förlorad vid övergången. Bedömningen är dock att riskerna är hanterbara om införandet sker stegvis, med tydliga gränsdragningar, gemensamma servicenivåer och aktiv samordning mellan kommunerna.

Tidplanen utgår från beslut under våren 2026, följt av förberedelse- och designarbete under året, utbildning och tester under slutet av 2026 samt planerad driftsstart under första kvartalet 2027. Förstudien utgör därmed ett beslutsunderlag för att ta ställning till om arbetet ska gå vidare till genomförandefas.

Beslutsunderlag

Kommundirektörsberedningens sammanträde 2026-04-09 § 26

Förstudie gemensamt kontaktcenter

Beslutet skickas till

Akt

§ 22

Dnr 2026/26

Årsrapport dataskyddsarbetet 2025

Direktionens beslut

Direktionen beslutar att notera årsrapporten för dataskyddsarbetet 2025 till handlingarna.

Beskrivning av ärendet

Årsrapporten redovisar dataskyddsarbetet inom Kommunalförbundet Itsam under perioden 2025-04-01–2025-12-31 och syftar till att ge en samlad bild av genomförda insatser, nuläge och fortsatt utvecklingsbehov inom dataskyddsområdet.

Under året har inga formella granskningar genomförts, främst på grund av förändringar i organisationen kring dataskyddsombudsfunktionen. Under en övergångsperiod var Mattias Geving tillförordnat dataskyddsombud i väntan på rekrytering av ny medarbetare. Sophia Schepull anställdes den 1 oktober 2025 och därefter fattade respektive kommun formella beslut om hennes uppdrag. För Itsam tecknades samtidigt en överenskommelse med Ödeshög kommun om köp av dataskyddsombudstjänst från den 1 april 2025.

Under året har ett gemensamt samarbetsobjekt inom PM3 etablerats för informationssäkerhet och dataskydd. Objektet samlar representanter från medlemskommunerna och Itsam och fungerar som forum för samverkan och gemensam hantering av frågor inom området.

AI har varit ett prioriterat område där Itsam tagit fram styrdokument som stöd för kommunernas arbete med risker kopplade till personuppgifter och informationssäkerhet, i syfte att skapa tydligare ramar för användningen.

Arbetet med informationsklassning, registerförteckningar och systeminventering har också intensifierats. Efter att tidigare systemstöd upphört har ett nytt gemensamt system upphandlats. Under hösten 2025 har informationsmängder klassats tillsammans med informationssäkerhetsspecialist, dataskyddsombud och objektsledare. Implementering planeras under 2026, liksom fortsatt arbete med registerförteckningar.

Rapporten lyfter även en ökad hotbild med fler IT-attacker och phishingförsök, vilket ställer högre krav på förebyggande arbete och kunskap inom dataskydd, informationssäkerhet och cybersäkerhet, inte minst utifrån NIS2.

Bedömningen framåt är att Itsam bör fortsätta utveckla det gemensamma arbetet med medlemskommunerna för att stärka kunskapsnivån, skapa gemensamma arbetssätt och ta fram styrdokument som stöd i komplexa frågor inom dataskydd och informationssäkerhet.

Beslutsunderlag

Årsrapport dataskyddsarbetet 2025

Kommundirektörsberedningens sammanträde 2026-04-09 § 28

Beslutet skickas till

Akt

§ 23

Dnr 2026/18

Uppföljning av supportärenden - hanteringstid och lösningsgrad

Direktionens beslut

Direktionen beslutar att notera informationen till protokollet.

Beskrivning av ärendet

Therese Furhoff, förbundsdirektör, föredrar ärendet och lämnar följande information.

Therese redovisar ett preliminärt statistikutkast över ärendeutvecklingen i linje 0, 1 och 2, där siffrorna ännu inte är fullt kvalitetssäkrade men ändå ger en tydlig bild av utvecklingen över tid. Hon beskriver att antalet ärenden till linje 1 har minskat kraftigt under de senaste åren, från omkring 25 000 ärenden per år under 2020 till cirka 7 000 ärenden under 2024. Under 2025 syns samtidigt tecken på att minskningen börjar plana ut. Parallellt med detta ligger ärendemängden till linje 2 och linje 3 sammantaget på en relativt stabil nivå, omkring 4 000 ärenden per år, där en betydande del utgörs av interna Itsam-ärenden.

Vid genomgången lyfter Therese flera sannolika orsaker till utvecklingen. Hon pekar bland annat på införandet av lösenordsbytestjänsten, som i sig bedöms ha minskat antalet inkommande ärenden med omkring 6 000 per år. Därtill nämns ett ökat antal e-tjänster, större användning av kunskapsartiklar för självhjälp samt automatiserade lösningar inom behörighets- och elevkontohantering som viktiga förklaringar. Även förbättrad driftsäkerhet, färre avbrott och snabbare informationsspridning vid driftstörningar bedöms bidra till att färre ärenden behöver hanteras i första linjen.

Therese informerar också om nuläget när det gäller felanmälningar med längre åtgärdstid. Vid dagens mätning finns 94 ärenden med en åtgärdstid som överstiger en månad. Hon framhåller att siffran behöver följas i relation till både ärendenas karaktär och hur belastningen ser ut inom olika delar av verksamheten, eftersom längre handläggningstid inte alltid innebär samma typ av påverkan i alla ärenden.

Beslutsunderlag

Kommundirektörsberedningens sammanträde 2026-04-09 § 29

Beslutet skickas till

Akt

§ 24

Dnr 2026/2

Information från verksamheten

Direktionens beslut

Direktionen beslutar att notera informationen till protokollet.

Beskrivning av ärendet

Johan Flemgård, verksamhetschef teknik och säkerhet, föredrar ärendet och lämnar följande information.

Genomgången tar sin utgångspunkt i redundansprojektets övergripande syfte, där behovet av ökad driftsäkerhet fortsatt är den bärande utgångspunkten. Arbetet är inriktat på att skapa redundans mellan kommunerna, mellan serverhallarna samt för internetförbindelserna, så att infrastrukturen blir mindre sårbar vid avbrott eller störningar. Som en del i detta pågår förändringar av fibervägarna för att varje kommun ska kunna nås från två håll, samtidigt som teknisk utrustning successivt byts ut i fibernoder och serverhallar.

Projektet beskrivs nu ha kommit långt i genomförandet, där fiberringen redan är i drift och utgör en central del i den nya strukturen. Byte av core-switchar är slutfört i flera kommuner, bland annat i Boxholm, Ydre och Ödeshög, medan arbetet fortfarande pågår i Åtvidaberg och Vimmerby. Även i serverhallarna genomförs omfattande hårdvaruförändringar, där funktionalitet successivt flyttas till nya switchar och delar av tidigare brandväggsfunktioner förs över till den nya miljön.

Det kvarstående arbetet bedöms uppgå till omkring en fjärdedel av projektets totala omfattning. I den återstående delen ingår bland annat att slutföra flytten av funktionalitet från äldre hårdvara i Kisa, verifiera den nya lösningen och därefter kunna stänga den äldre förbindelsen. Johan beskriver att detta är en tekniskt komplex fas där specialistkompetens från externa leverantörer behöver medverka för att säkra genomförandet.

Den nytta som projektet redan nu förväntas ge lyfts också fram. Den dubbla fiberkopplingen minskar påverkan vid exempelvis fiberavgrävningar, samtidigt som den nya infrastrukturen skapar bättre möjligheter att genomföra uppdateringar under kontorstid utan avbrott i verksamheten. Sammantaget innebär förändringarna en robustare och modernare plattform, med minskat sårbarhetsutrymme, högre kapacitet och bättre förutsättningar för framtida tjänsteutveckling.

Kommundirektörerna diskuterar den information som redovisas och uttrycker att projektets utveckling är viktig att fortsatt följa. Mot denna

bakgrund framförs önskemål om att en ny statusrapportering lämnas efter sommaren, så att arbetets fortsatta framdrift och återstående moment kan följas upp.

Beslutsunderlag

Kommundirektörsberedningens sammanträde 2026-04-09 § 30

Beslutet skickas till

Akt

§ 25

Dnr 2026/3

Personal

Direktionens beslut

Direktionen beslutar att notera informationen till protokollet.

Beskrivning av ärendet

Therese Furhoff, förbundsdirektör, föredrar ärendet och lämnar följande information.

Therese lämnar information om aktuella personalförändringar inom verksamheten och beskriver att en förstärkning i linje 1 skett i början av april.

Vidare framgår att verksamhetsområdet teknik och säkerhet förstärks genom rekrytering av en nätverkstekniker som påbörjar sin anställning i september.

Samtidigt informeras om att en systemtekniker avslutar sin anställning till sommaren. Överlämning är påbörjad för att säkerställa att ansvar och arbetsuppgifter förs vidare innan avslutet sker.

Beslutsunderlag





Kommundirektörsberedningens sammanträde 2026-04-09 § 31

Beslutet skickas till

Akt

Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Dokumentet är signerat med Addo Sign säkra digitala signatur.
Undertecknarens identitet registreras fysiskt i det elektroniska PDF-dokumentet och visas nedan.
Alla tider anges i koordinerad universell tid (Coordinated Universal Time, UTC).

Undertecknare

 KARL JONAS EMIL ANDERSSON Cw3Y0h/uEafAOhZYLulK6w	 2026-05-11 12:57:58Z	 NINA VISSING dpaqRW1kofoWXZACF1Pu2g	 2026-05-11 15:55:46Z
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dokument i försändelsen

Protokoll direktionen 260430.pdf

SHA256: 6e17cd83fe0b171c9c93d6595b71bc941ab9fdfa82b25f499c7edef9fbb1d97a

Addo Sign ID-nummer: d6f3587b-a551-4783-815d-025692e49830



Dokumentet signeras digitalt med den säkra signeringstjänsten Addo Sign. Signaturbeviset i dokumentet säkras och valideras med det matematiska hashvärdet för originaldokumentet.

Dokumentet är låst för ändringar och tidsstämplat med ett certifikat från en betrodd tredje part. Alla kryptografiska signeringsbevis är inbäddade i PDF-dokumentet ifall de ska användas för validering i framtiden.

Hur man verifierar dokumentets äkthet

Dokumentet är skyddat med ett Adobe CDS-certifikat. När dokumentet öppnas i Adobe Reader ser det ut att vara signerat genom Addo Sign signeringstjänst.