

# Vägledning 2017



EKONOMISTYRNINGSVERKET

Gemensam mall för att beräkna it-kostnader

**Datum:** 2017-06-27

**Dnr:** 236/2016

**Copyright:** ESV

**Ansvarig:** Patrick Freedman, ESV

## Innehåll

<b>1 Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Nyckeltal .....</b>	<b>5</b>
2.1 Så kan ni använda nyckeltalen.....	5
2.2 Nyckeltal är förenklingar.....	5
<b>3 It-nyckeltalen och definitioner .....</b>	<b>6</b>
3.1 Verksamhetskostnad – en komponent i flera av nyckeltalen.....	6
3.2 Definition av it-kostnader.....	7
3.3 It-kostnader som andel av verksamhetskostnad .....	9
3.4 It-investeringar som andel av verksamhetskostnad .....	9
3.5 Inhyrd it-personal som andel av total it-personal.....	10
3.6 It-kostnad per användare .....	11
3.7 Andel utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad.....	11
3.8 Kostnad per it-arbetsplats .....	11
3.9 Kostnader för att säkerställa, förbättra och utveckla .....	13
3.10 Lagring.....	14
3.11 Hur kan ni fånga de uppgifter som krävs för att ta fram nyckeltalen?.....	15
<b>Bilaga 1 Definition av it-kostnader .....</b>	<b>17</b>
<b>Bilaga 2 Definition av it-investering .....</b>	<b>19</b>
<b>Bilaga 3 Definition av it-arbetsplats .....</b>	<b>20</b>

# 1 Inledning

ESV har tillsammans med en grupp myndigheter tidigare genomfört två regeringsuppdrag i syfte att definiera it-kostnader m.m. i staten samt ta fram ett antal gemensamma nyckeltal kring it. Arbetet har redovisats i fyra rapporter (ESV 2014:50, ESV 2015:58, ESV 2015:64 och ESV 2017:13).

ESV har i regeringsuppdraget Uppdrag att följa de statliga myndigheternas användning av it och hur myndigheterna tar tillvara digitaliseringens möjligheter (N2016/01642/EF) fått i uppdrag att tillsammans med ett antal myndigheter bland annat följa deras it-användning under 2016 – 2018. Som en del i detta uppdrag ska ESV årligen hämta in nyckeltal från de myndigheter som omfattas av uppdraget. Informationsinhämtningen ska ta sin utgångspunkt i det som beskrivs i ESV:s rapport fördjupat it-kostnadsuppdrag, slutrapport – Förslag inför framtiden (ESV 2015:64)

De myndigheter som omfattas av uppdraget och som ska rapportera in till ESV är de myndigheter som har internrevision enligt internrevisionsförordningen (2006:1228) samt Bolagsverket, Sjöfartsverket och Sveriges geologiska undersökning. Försvarmakten, Försvarets materielverk, Länsstyrelsen i Jämtlands län, Länsstyrelsen i Norrbottens län, Länsstyrelsen i Västerbottens län och Totalförsvarets forskningsinstitut är undantagna från att delta i arbetet.

Enligt uppdraget ska ESV ge stöd till myndigheterna i deras genomförande av uppdraget genom riktlinjer, vägledning och samordning. Den här vägledningen utgör ett sådant stöd. I den beskriver vi de nyckeltal som ska beräknas.

## 2 Nyckeltal

### 2.1 Så kan ni använda nyckeltalen

Nyckeltal är mycket användbara om de är relevanta, mätbara och jämförbara över tid och mellan organisationer. De ger er då möjlighet att följa en verksamhets utveckling, synliggöra vilken effekt olika förändringar har fått, och att jämföra olika alternativ och vägval över tid. Om ni använder samma nyckeltal i flera verksamheter kan jämföra dem och på så vis lära er hur verksamheten kan förbättras.

Ni kan använda nyckeltal både internt och externt när ni följer upp och jämför utvecklingen över tid. Ni kan även använda dem i styrning, planering och budgetering av verksamheten för att ge en tydlig bild av vart myndigheten är på väg. Den tydliga strukturen och definitionerna som nyckeltalen för med sig skapar också förutsättningar för er att utveckla dialogen mellan it-verksamheten, kärnverksamheten och ledningen.

Att etablera nyckeltal och jämförelser är en process. Erfarenheten visar att en verksamhet behöver flera år på sig för att nå mognad och etablera dessa verktyg som en integrerad del av verksamhetens styrning och uppföljning. Nyckeltalen ska primärt användas internt inom myndigheten och i dialog med myndigheten. Finns behov av att göra vissa justeringar av nyckeltalen för att anpassa dem till den berörda verksamhetens behov ska den anpassningen beskrivas vid rapporteringen av nyckeltalen.

### 2.2 Nyckeltal är förenklingar

Nyckeltal är ett viktigt stöd för dialogen i verksamheten. Samtidigt finns det en risk att nyckeltalen leder till ökat fokus på detaljer istället för att vara ett underlag för en strategisk dialog. Nyckeltalen måste hanteras ansvarsfullt, och tolkningen och analysen kräver djup verksamhetskunskap.

Det är viktigt att veta att nyckeltal är förenklingar. Nyckeltal fångar inte upp alla de komplexa relationer och den mångfacetterade verklighet som en verksamhet består av. Därför bör nyckeltalen fungera som en utgångspunkt för att diskutera komplexa frågor, och användas både för att underlätta beslutsfattande och för att följa upp fattade beslut.

Nyckeltalen har inte en sådan precision att de kan ligga till grund för en extern kontroll eller revision. Det grundläggande syftet med nyckeltalsrapporteringen är istället att få ett underlag för dialog i och mellan myndigheter.

### 3 It-nyckeltalen och definitioner

Nyckeltalen ska redovisas utifrån 2016 års utfall och en bedömning/prognos av 2019 års utfall.

När vi valt ut nyckeltal har vi haft som mål att de ska tillföra största möjliga nytta till minsta möjliga arbetsinsats. Något av nyckeltalen är mer ett prov för att se om det går att mäta ett område på en mer detaljerad nivå. De nyckeltal som vi har identifierat beskriver både vilken betydelse it har för verksamheten och hur effektivt it tillhandahålls.

De valda nyckeltalen är:

- it-kostnader som andel av verksamhetskostnad
- it-investeringar som andel av verksamhetskostnad
- inhyrd it-personal som andel av total it-personal
- it-kostnader per användare
- kostnad för utkontrakterad it-verksamhet som andel av it-kostnad
- kostnad per it-arbetsplats
- utgifterna för att säkerställa, förbättra, nyutveckla
- lagringskostnad per volymenhet

Ett nyckeltal består av täljare och nämnare. Nedan beskriver vi nyckeltalen och de faktorer som påverkar respektive tal. Samtliga beräkningar ska göras per tusentals kronor.

#### 3.1 Verksamhetskostnad – en komponent i flera av nyckeltalen

Vi har definierat verksamhetskostnaden som den kostnad som består av verksamhetens totala kostnader inklusive avskrivningar. Den motsvaras i regel av raden *Verksamhetens kostnader* i myndighetens resultaträkning.

Jämförelsestörande poster, exempelvis verksamhetskostnader som inte är driftkostnader (S-koder S5851-S5859) ska inte ingå. De avser verksamhetens kostnader, men har inte karaktären av myndighetens driftkostnader. Det kan avse kostnader i garanti- eller utlåningsverksamhet som inte ska redovisas som transfereringar, större skadestånd eller försäkringspremier/ersättningar eller andra kostnader av särskild natur. Vidare ska inte heller Riksgäldens finansiella kostnader och intäkter för förvaltning av statsskulden ingå.

### 3.2 Definition av it-kostnader

*It-kostnader är de kostnader som kan härledas till it-funktioner, och begränsas inte till it-organisationen. Kostnaderna består av kostnader inklusive avskrivningar (för materiella och immateriella it-investeringar) för drift, förvaltning och utveckling av it-system och utrustning.*

Det är mycket som inkluderas i definitionen av it-kostnader då it är en allt mer integrerad del i myndigheternas verksamhet. Detta medför att gränsdragningar måste göras. Ett exempel på en gränsdragning är vad som ingår i begreppet utrustning enligt vår definition av it-kostnad. Om ni har en utrustning som är uppkopplad eller kan kopplas upp mot det centrala it-systemet är det en it-kostnad. Om myndigheten utför andra myndigheters it-drift som ersätts (myndighetens kostnader matchas av motsvarande intäkter) ska även den it-kostnaden ingå i definitionen.

It-kostnader kan identifieras inom flera områden. Nedan ger vi exempel inom följande områden:

- hårdvara
- mjukvara
- datatrafik/kommunikation
- personal
- lokaler
- tjänster.

Om det går att identifiera kostnader för dessa enskilda delar är det en stor fördel i det fortsatta arbetet. Här nedan följer listor över exempel på it-kostnader inom dessa områden.

#### *Hårdvara*

Hårdvara och relaterade serviceavtal för inköp, underhåll, uppgradering och service av exempelvis (men inte begränsat till):

- arbetsplatsutrustning
- nätverksutrustning
- telefoniutrustning
- servrar
- lagringsutrustning
- backupsystem
- skrivare/kopiatorer (inkl. toner och papper)
- presentationssystem
- videokonferenssystem
- utrustning i kärnverksamheten som är uppkopplad eller kan kopplas upp mot it-systemet.

### *Mjukvara*

Licenser och relaterade serviceavtal för inköp, underhåll, uppgradering och service av exempelvis (men inte begränsat till):

- kontorsprogramvaror med stöd för ordbehandling, kalkylbladshantering och presentationsprogram
- mjukvara för meddelande och samarbetsverktyg
- databaser och mellanprogramvara
- operativsystem och virtualiseringsprodukter
- säkerhetsmjukvara
- övervakning, inventarier och it-service och tillhörande mjukvara
- utvecklingsplattformar och med tillhörande mjukvara
- licenser och avgifter för applikationer

### *Datatrafik/kommunikation:*

- datatrafik inom och utom datacenter och olika nätförbindelser
- teletrafik.

### *Personal*

Personalkostnader avser kostnader (löner, sociala avgifter, utbildning med mera) för personal som hanterar it-funktioner oavsett organisatorisk tillhörighet, exempelvis (men inte begränsat till):

- leveransroller såsom programmering, installation, konfiguration, support, felsökning och problemlösning, helpdesk ändringshantering, kapacitet och prestanda, dokumentering, säkerhet
- styrande roller såsom analys, planering, leverantörsstyrning (exempel är it-chef, it-controller, arkitekt)
- förvaltande roller såsom rapportering, uppföljning, inköp
- resurskonsulter som har en linjeroll och ersätter ordinarie personal (som utför it funktioner) och rapporterar till en chef i myndigheten (i motsats till konsulter som levererar avgränsade uppdrag/projekt)

### *Lokal*

Lokalkostnader för utrymmen som används av personal som hanterar it-funktioner samt utrymmen för it-utrustning, exempelvis (men inte begränsat till):

- kontorslokaler för it-personal och systemförvaltare (ofta schablonbaserat)
- datahallar och tillhörande utrustning (inklusive exempelvis korskopplingsrum, el och kyla).

### *Tjänster*



Som tjänst beskrivs leveranser utförda av extern part, exempelvis (men ej begränsat till):

- kompletta driftstjänster (t.ex. service desk), delar av driftstjänster (t.ex. Network Operations Center), Software-as-a-Service (t.ex. projektplatsen)
- allmän rådgivning i it-frågor
- installationstjänster
- konsulter som levererar avgränsade uppdrag/projekt (t.ex. utredningar, implementation).

Samtidigt som it i hög grad är en integrerad del i verksamheten finns det saker som vi bedömt inte ska ingå i beräkningen av it-kostnader:

- den tid som användare (verksamheten) lägger för att använda it-stödet
- förlorad arbetstid för verksamheten då it-stödet inte fungerar som avsett
- arbetstid för systemägare (men väl för systemförvaltare)
- verksamhetens tid vid införande av it-stöd (avser ej projektdeltagande)
- pågående och aktiverade investeringsbelopp
- overheadkostnader (OH) för annan verksamhet än it.

### 3.3 It-kostnader som andel av verksamhetskostnad

$$\frac{\text{It-kostnader}}{\text{Verksamhetskostnad}} = \text{It-kostnaders andel av verksamhetskostnaden}$$

It-kostnader som andel av myndighetens totala verksamhetskostnader är ett strategiskt och taktiskt nyckeltal. Det visar vilken roll it har i er sammantagna kostnadsprofil. Det är beroende av ert uppdrag, verksamhetens art och automatiseringsgrad. När ni jämför hur den totala verksamhetskostnaden förändrats med hur it-kostnaderna förändrats får ni en bild av hur it-funktionerna och verksamheten samspelar över en längre period (flera år).

### 3.4 It-investeringar som andel av verksamhetskostnad

$$\frac{\text{It-investeringar (årets)}}{\text{Verksamhetskostnad}} = \text{It-investeringars (årets) andel av verksamhetskostnad}$$

Detta nyckeltal är intressant över tid både för er enskilda myndighet och i jämförelse med andra, med tanke på att myndigheters uppdrag kan kräva olika hög grad av digitalisering och modern teknik. Den aktuella investeringsnivån visar var i investeringscykeln ni befinner er vid ett specifikt tillfälle. Placerat i ett längre tidsperspektiv kan it-investeringsgraden i relation till övriga kostnader visa hur väl it

används ur ett nyttoperspektiv. Tillfälligt högre it-investeringar kan, eller bör kanske till och med, ge minskade framtida kostnader.

### **Definition av it-investeringar**

*It-investeringar är utgifter för utveckling och sådana inköp som myndigheten har rätt att ta upp som en immateriell eller materiell anläggningstillgång i sin balansräkning.*

I nyckeltalet är det årets investeringar (inte ackumulerade investeringar) som ska ingå. Det gäller dels sådant som bokförs i balansräkningen under tiden man färdigställer tillgången, pågående projekt, dels sådant som bokförs som materiell eller immateriell anläggningstillgång<sup>1</sup>. En anläggningstillgång är alltså en investering som myndigheten ska använda i verksamheten under flera år (och där utgiften för investeringen inte tas direkt i resultaträkningen utan den fördelas via avskrivningar över flera år). It-investeringar är en del av begreppet utveckling men i utveckling ingår även sådant som kostnadsförs direkt.

## **3.5 Inhyrd it-personal som andel av total it-personal**

$$\frac{\text{Inhyrd it-personal (åa}^2\text{)}}{\text{Total it-personal (åa)}} = \text{Inhyrd it-personal som andel av total it-personal}$$

Andelen inhyrd it-personal ger en bild av it-verksamhetens bemanningssituation. Att använda inhyrd it-personal kan vara en effektiv metod att på kort sikt klara verksamhetens krav på ett flexibilt sätt när verksamhetens förutsättningar förändras. Däremot kan inhyrd it-personal under längre perioder vara kostsamt.

**Definition av inhyrd it-personal** (årsarbetskraft) *Inhyrd personal är personal som utför arbetsuppgifter som rimligen skulle kunna eller bör utföras av anställd personal. Inhyrd personal som utför arbetsuppgifter som rimligen inte kan eller bör utföras av anställd personal ska inte tas med i beräkningen.*

Den typen av inhyrd personal benämns ibland som resurskonsult eller bemanningskonsult. I ESV:s handledning om personalkostnader (ESV 2015:1), beskrivs hur ni bör beräkna en årsarbetskraft.

### **Definition av total it-personal**

*Personal som hanterar it-funktioner oavsett organisatorisk tillhörighet.*

<sup>1</sup> Se vidare ESV:s handledning om immateriella anläggningstillgångar, ESV 2002:3

<sup>2</sup> Årsarbetare.

### 3.6 It-kostnad per användare

$$\frac{\text{It-kostnad}}{\text{Antal användare}} = \text{It-kostnad per användare}$$

It-kostnad per användare (i huvudsak myndighetens personal, inklusive inhyrd personal och konsulter) kan användas som ett mått på den mängd it-stöd en genomsnittlig användare får inom en organisation.

#### Definition av användare

*Användare är i huvudsak myndighetens personal, inklusive inhyrd personal och konsulter. Om myndigheten tillhandahåller it-tjänster till andra bör dessa användare också ingå i antalet användare av it. En begränsning är att användare som inte finns i ad:t (active directory) inte ska tas med som användare.*

Medborgare som till exempel använder en webbsida inkluderas inte. Ett exempel är när skattskyldiga deklarerar via Skatteverkets webbsida.

### 3.7 Andel utkontrakterad verksamhet som andel av it-kostnad

$$\frac{\text{Utkontrakterad verksamhet}}{\text{It-kostnader}} = \text{Andel utkontrakterad verksamhet av it-kostnader}$$

Andelen utkontrakterade tjänster återspeglar myndighetens resursförsörjningsstrategi inom it. En ökad standardisering (industrialisering) av it-verksamhet driver utvecklingen inom resursförsörjning. Det innebär att ni i allt högre grad kan och bör konkurrensutsätta er it-verksamhet. Ni ställs allt oftare inför val som förutsätter en tydlig resursförsörjningsstrategi (sourcingstrategi).

#### Definition av kostnad för utkontrakterad it-verksamhet

*Det är kostnaden för utkontrakterade aktiviteter och ansvar. Utkontrakterad verksamhet är sådan som tidigare har hanterats av myndighet och/eller är en verksamhet som kan återtas. Kostnaden för utkontrakterade aktiviteter och ansvar ryms inom ramen för definitionen av it-kostnader.*

### 3.8 Kostnad per it-arbetsplats

$$\frac{\text{Total kostnad it-arbetsplatser}}{\text{Antal it-arbetsplatser}} = \text{Kostnad per it-arbetsplats}$$

## Antal it-arbetsplatser

Den årliga kostnaden för en it-arbetsplats kan indikera om er myndighet tillhandahåller it-arbetsplatser effektivt eller inte. Detta nyckeltal bygger på Kammarkollegiets definition av it-arbetsplatser i ramavtal, som inkluderar användarnas datorer och tillbehör som programvara och bakomliggande stödsystem och infrastruktur/plattform som stöttar drift, support, service med mera. Det går alltså att jämföra tjänsten inte bara med andra myndigheter, utan även med marknaden.

### **Definition av it-arbetsplats**

*Stationära och bärbara datorer med bland annat tillbehör, programvara, bakomliggande stödsystem och infrastruktur/plattformar som stöttar drift, support och service med mera.*

### **Definition av kostnad för it-arbetsplats**

Kostnaden för en it-arbetsplats enligt definitionen ovan. Hit räknas inte funktionalitet för utskrift, surfplattor eller smarta telefoner. Genom att använda en etablerad definition av arbetsplats och tillhörande tjänster (Kammarkollegiet, 2010) går det att jämföra standardiserade it-arbetsplatser. Det blir också lättare att ta ställning till vad som ska utkontrakteras.

Här nedan följer en detaljerad genomgång av vad som ska räknas in i definitionen:

#### *Dator:*

- Stationära och bärbara datorer samt surfplattor m.m. som fungerar som arbetsplats.
- Inkluderas inte: Surfplattor m.m. som inte fungerar som arbetsplats.

#### *Programvaror (inkl. licenskostnader):*

- Operativsystem.
- Kontorsprogramvaror med stöd för ordbehandling, kalkylbladshantering och presentationsprogram och liknande.
- Pdf-läsare, samt möjlighet att skapa pdf-filer.
- Webbläsare med vanliga insticksprogram.
- Klient för elektronisk post.

#### *Tjänster:*

- Arbetsplatsunderhåll och fjärrsupport för distribution och installation av certifierade applikationspaket på användarens dator.
- Drift av datorn inklusive att bevaka uppdateringar för datorns operativsystem, samt de programvaror som används på datorn.

- Inkluderas inte: Användarsupport i Service Desk.

*Datalagring:*

- Inkluderas inte

### 3.9 Kostnader för att säkerställa, förbättra och utveckla

Det finns ett flertal liknande begrepp som kan användas för att förstå uppdelningen. Eftersom dessa begrepp är laddade med olika innebörd från början hos olika individer och i olika organisationer har vi valt att använda följande:

- säkerställa att allt ser ut i morgon som det gjorde i går
- förbättra det som finns
- ta fram ny funktionalitet.

Observera att för detta nyckeltal är definitionen för it-kostnader något justerad. Avskrivningar, som är kostnader som fördelas över anläggningstillgångens nyttjandeperiod, har lyfts ut och ersatts med årets anskaffningsutgifter för anläggningstillgångarna. Det beloppet är lika med täljaren, it-investeringar (årets), i nyckeltalet It-investeringar som andel av verksamhetskostnad. Motivet till den justerade it-kostnaden är att den bättre speglar en verksamhets it-verksamhet under året. Vi har också valt att använda begreppet kostnader istället för utgifter då den justerade it-kostnaden, trots justeringen, innehåller periodiserade utgifter (kostnader).

Nyckeltalet består av fyra grundläggande definitioner. Summan av kostnaden för att säkerställa, förbättra och ta fram beräknas på följande sätt (nämnaren):

- årets it-kostnader (justerad) = (årets it-kostnader - årets avskrivningar för it-investeringar + it-investeringar (årets)), som ska fördelas på:
  - kostnaden (justerad) för att säkerställa att allt ser ut i morgon som det gjorde i går (drift)
  - kostnaden (justerad) för att förbättra det som finns (förvaltning)
  - kostnaden (justerad) för att ta fram ny funktionalitet (utveckling)

När ni fördelar era kostnader ska ni utgå från den totala kostnaden, den justerade it-kostnaden för de tre delarna. I dessa ingår arbetad tid inom organisationen, kostnader för konsulter samt övriga kostnader som hänför sig till arbetet (t.ex. oh, direkt hänförliga utgifter för hård och mjukvara m.m.) Beloppet för årets it-kostnader (justerad) ska motsvara summan av de tre andra posterna. De tre värdena (säkerställa, förbättra och ta fram) ska således tillsammans motsvara ett hundra procent.

$$\frac{\text{Kostnaden för att säkerställa att allt ser ut i morgon som det gjorde i går}}{\text{Andel säkerställa}} = \text{Andel säkerställa}$$

Summan av kostnaden för att säkerställa, förbättra och ta fram

$$\frac{\text{Kostnaden för att förbättra det som finns}}{\text{Summan av kostnaden för att säkerställa, förbättra och ta fram}} = \text{Andel förbättra}$$

$$\frac{\text{Kostnaden för att ta fram ny funktionalitet}}{\text{Summan av kostnaden för att säkerställa, förbättra och ta fram}} = \text{Andel ta fram}$$

De tre begreppen ger ett underlag för att följa fördelningen av resurser över tid och kan bland annat användas för:

- analys av balansen mellan reaktivt och framåtblickande som indikation på framtida behov av investeringar
- analys/indikation av om fördelningen ligger i linje med strategiska beslut
- effektiviteten i styrning av utvecklingsinsatser kontra efterkommande förvaltningsaktiviteter, d.v.s. om projekt skjuter över kostnader på förvaltning och en aktiv livscykelhantering.

Fördelningen mellan de tre posterna bör i första hand användas som långsiktigt underlag för styrning och uppföljning inom respektive myndighet, samt på aggregerad nivå över samtliga rapporterade myndigheter. Fördelningen mellan de tre områdena passar väl som underlag för en diskussion kring hur aktivt myndigheten arbetar med långsiktig planering och hantering av tillgängliga medel givet dess behov av förändring respektive stabilitet.

### 3.10 Lagring

Mängden data myndigheterna behöver lagra ökar kraftigt tillsammans med ökade krav från verksamheten på tillgänglighet. Samtidigt sjunker kostnaden för lagring. För att kunna tillmötesgå verksamheternas förväntningar med god hushållning ställer det till exempel krav på att följa den egna kostnadsutvecklingen samt att segmentera informationen med ändamålsenliga service- och säkerhetsnivåer.

Kostnaden för lagring har i rapporten definierats enligt följande:

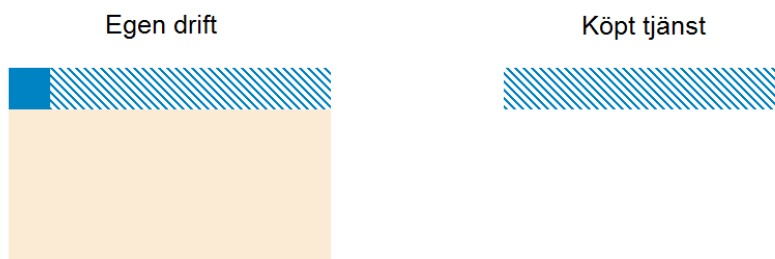
Personal	Hårdvara	Mjukvara	Externa tjänster
Supporttekniker specifikt lagring (2 och 3 linjen samt löpande drift)	Disk, kontrollers etc (SAN/NAS/Tape etc)	Backup, Återställning, Replikering	Konsulter

Admin OH	Servers för lagring	Säkerhet, övervakning	XaaS (sourcing/moln)
	Nät för lagringslösning / mellan DC:s	Migrering	
		Virtualisering	

Lokalkostnad har exkluderats.

Myndigheterna ska beräkna sin kostnad för faktiskt lagring, har myndigheten flera lagringslösningar (SLA-nivåer) är det en sammanställning av volymen i dessa lösningar och den samlade kostnaden som ska redovisas.

$$\frac{\text{Kostnad för lagring}}{\text{Tillhandahållen lagring (GB)}} = \text{Kr per GB}$$



Den tillhandahållna faktiska lagringen motsvarar det streckade utrymmet i bilden ovan. Det motsvarar det antal GB som tillhandahålls för lagring. Det extra utrymmet i en egen driftmiljö som behövs för att upprätthålla rätt säkerhetsnivå ska inte tas med och inte heller eventuell överkapacitet. Beräkningen möjliggör då en jämförelse av kostnaden per GB mellan en egen driftslösning och en köpt tjänst.

### 3.11 Hur kan ni fånga de uppgifter som krävs för att ta fram nyckeltalen?

En stor del av uppgifterna som ni behöver för att ta fram nyckeltalen, kan ni nog hämta från er bokföring (ekonomisystemet inklusive sidoordnade system). Hur mycket som kan hämtas direkt från bokföringen beror förstås på hur er internredovisningsmodell inklusive er konto- och objektplan är utformad. En utvecklad tidredovisning är förstås viktig för att till exempel fånga upp hur många timmar som läggs ned på olika it-funktioner och för att beräkna vad detta kostar. Beroende på hur er internredovisningsmodell ser ut kanske ni mer eller mindre behöver arbeta med uppskattningar och schabloner som ni löpande måste

kvalitetssäkra. Andra källor till nyckeltalen kan kanske vara personalsystemet, olika ärendehanteringssystem eller annan dokumentation.

Bedömningen om hur nyckeltalen ska förändras över tid bör ni kunna ta fram utifrån de ställningstaganden som er myndighet har gjort i er strategiska planering.



## Bilaga 1 Definition av it-kostnader

*It-kostnader är de kostnader som kan härledas till it-funktioner, och begränsas inte nödvändigtvis till it-organisationen. Kostnaderna består av kostnader inklusive avskrivningar (för materiella och immateriella it-investeringar) för drift, förvaltning och utveckling av it-system och utrustning.*

### *Hårdvara*

Hårdvara och relaterade serviceavtal för inköp, underhåll, uppgradering och service av exempelvis (men inte begränsat till):

- Arbetsplatsutrustning.
- Nätverksutrustning.
- Telefoniutrustning.
- Servrar.
- Lagringsutrustning.
- Backupsystem.
- Skrivare/kopiatorer (inkl. toner och papper).
- Presentationssystem.
- Videokonferenssystem.
- Utrustning i kärnverksamheten som är uppkopplad eller kan kopplas upp mot it-systemet.

### *Mjukvara*

Licenser och relaterade serviceavtal för inköp, underhåll, uppgradering och service av exempelvis (men inte begränsat till):

- Kontorsprogramvaror med stöd för ordbehandling, kalkylbladshantering och presentationsprogram.
- Mjukvara för meddelande och samarbetsverktyg.
- Databaser och mellanprogramvara.
- Operativsystem och virtualiseringsprodukter.
- Säkerhetsmjukvara.
- Övervakning, inventarier och it-service, managementmjukvara.
- Utvecklingsplattformar och därtill hörande managementmjukvara.
- Licenser och avgifter för applikationer.

### *Datatrafik/kommunikation*

- Datatrafik inom och utom datacenter och olika nätförbindelser.
- Teletrafik.

*Personal*

Personalkostnader avser kostnader (löner, sociala avgifter, utbildning med mera) för personal som hanterar it-funktioner oavsett organisatorisk tillhörighet, exempelvis (men inte begränsat till):

- Leveransroller såsom programmering, installation, konfiguration, support, felsökning och problemlösning, Helpdesk ändringshantering, kapacitet och prestanda, dokumentering, säkerhet.
- Styrande roller såsom analys, planering, leverantörsstyrning (exempel är it-chef, it-controller, arkitekt)
- Förvaltande roller såsom rapportering, uppföljning, inköp.
- Inhyrd personal (konsulter) som utför arbetsuppgifter som rimligen skulle kunna eller bör utföras av anställd personal. (Inhyrd personal som utför arbetsuppgifter som rimligen inte kan eller bör utföras av anställd personal ska inte tas med i beräkningen.)

*Lokal*

Lokalkostnader för utrymmen som används av personal som hanterar it-funktioner samt utrymmen för it-utrustning, exempelvis (men inte begränsat till):

- Kontorslokaler för it-personal och systemförvaltare (ofta schablonbaserat).
- Datahallar och tillhörande utrustning (inklusive exempelvis korskopplingsrum, el och kyla).

*Tjänster*

Som tjänst beskrivs leveranser utförda av extern part, exempelvis (men ej begränsat till):

- Kompletta driftstjänster (t.ex. service desk), delar av driftstjänster (t.ex. Network Operations Center), Software-as-a-Service (t.ex. projektplatsen).
- Allmän rådgivning i it-frågor.
- Installationstjänster.
- Konsulter som levererar avgränsade uppdrag/projekt (t.ex. utredningar, implementation).

Samtidigt som it i hög grad är en integrerad del i verksamheten finns det saker som vi bedömt inte ska ingå i beräkningen av it-kostnader:

- Den tid som användare (verksamheten) lägger för att använda it-stödet.
- Förlorad arbetstid för verksamheten då it-stödet inte fungerar som avsett.
- Arbetstid för systemägare (men väl för systemförvaltare).
- Verksamhetens tid vid införande av it-stöd (avser ej projektdeltagande).
- Pågående och aktiverade investeringsbelopp.
- Overheadkostnader (OH) för annan verksamhet än it.

## Bilaga 2 Definition av it-investering

*It-investeringar är utgifter för utveckling och sådana inköp som myndigheten har rätt att ta upp som en immateriell eller materiell anläggningstillgång i sin balansräkning. Det gäller dels sådant som bokförs i balansräkningen under tiden man färdigställer tillgången, pågående projekt, dels sådant som bokförs som materiell eller immateriell anläggningstillgång<sup>3</sup>.*

En anläggningstillgång är alltså en investering som myndigheten ska använda i verksamheten under flera år (och där utgiften för investeringen inte tas direkt i resultaträkningen utan den fördelas via avskrivningar över flera år). It-investeringar är en del av begreppet utveckling men i utveckling ingår även sådant som kostnadsförs direkt. I nyckeltalet är det årets investeringar (inte ackumulerade investeringar) som ska ingå.

---

<sup>3</sup> Se vidare ESV:s handledning om immateriella anläggningstillgångar, ESV 2002:3

## Bilaga 3 Definition av it-arbetsplats

Stationära och bärbara datorer med bland annat tillbehör, programvara, bakomliggande stödsystem och infrastruktur/plattformar som stöttar drift, support och service med mera.

**Kommentar:**

I detta ingår inte funktionalitet för utskrift.

Här nedan följer en detaljerad genomgång av vad som ska räknas in i definitionen:

*Dator:*

- Stationära och bärbara datorer samt surfplattor m.m. som fungerar som arbetsplats.
- Inkluderas inte: Surfplattor m.m. som inte fungerar som arbetsplats.

*Programvaror:*

- Operativsystem.
- Kontorsprogramvaror med stöd för ordbehandling, kalkylbladshantering och presentationsprogram och liknande.
- Pdf-läsare, samt möjlighet att skapa pdf-filer.
- Webbläsare med vanliga insticksprogram.
- Klient för elektronisk post.

*Tjänster:*

- Arbetsplatsunderhåll och fjärrsupport för distribution och installation av certifierade applikationspaket på användarens dator.
- Drift av datorn inklusive att bevaka uppdateringar för datorns operativsystem, samt de programvaror som används på datorn.
- Inkluderas inte: Användarsupport i Service Desk.

*Datalagring:*

- Inkluderas inte.



### **ESV gör Sverige rikare**

- Vi har kontroll på statens finanser, utvecklar ekonomistyrningen och granskar Sveriges EU-medel.
- Vi arbetar i nära samverkan med Regeringskansliet och myndigheterna.