

Kvalitetsdeklaration IT-funktionen

Vårt uppdrag

IT – mer möjligheter.

IT möjliggör en positiv samhällsutveckling genom att stödja innovativ verksamhet som förenklar vardagen för kommunala verksamheter, medborgare och företag.

IT-funktionens uppdrag är att med hög kompetens, delaktighet och god serviceanda erbjuda ett brett utbud av IT-tjänster som stödjer arbetet för välfärd och ett gott liv i Umeå.

IT-funktionens tjänster kan grupperas enligt följande:

- Strategiskt stöd

IT-funktionen levererar modeller, principer, tekniska plattformar, informationssäkerhet samt följer upp IT-verksamheten.

- IT-tjänster

Tjänsterna är utredningar, processkartläggning, projektledning, kravspecifikationer / förberedelser inför upphandling, förvaltning och systemutveckling, installation, drift och support av verksamhetssystem, infrastruktur och arbetsplatsutrustning.

Servicenivå och innehåll i tjänsterna fastställs i överenskommelser med kommunens verksamheter.

- Telefontjänster

IT-funktionen levererar en telefonifunktion innefattande teknisk plattform, telefonist- och upplysningstjänst till kommunens verksamheter, bolag, stiftelser och Umeåregionens kommuner.

Vi lovar

- Tillhandahålla professionell kompetens inom alla de områden som tjänster levereras
- Hålla hög tillgänglighet i drift och support
- Regelbundet följa upp leveranser till verksamheterna
- Ge återkoppling till händelser där verksamheten påverkas

- IT ska utföra sitt uppdrag med minst de kvalitetsnivåer som gäller för externa aktörer till ett pris som ligger minst 10% under gällande prisnivå på öppna marknaden

Vi vill bli bättre

IT-funktionens ambition är att hålla en hög kvalitet och ständigt förbättra vår verksamhet.

Hela IT-funktionen är kvalitetscertifierad enligt ISO 9001. Vi arbetar aktivt tillsammans med kommunens verksamheter för att med stöd av IT utveckla Umeå kommun.

Vill du veta mer?

Frågor om vår verksamhet besvaras av: Tomas Forsberg, IT-chef, it-chef@umea.se

Fastställd

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av Tekniska nämnden 23 november 2017.