

Handläggare
Kristian Stjerndorff

Datum
2012-03-26

Diarienummer
BUN-2012-0029

Barn- och ungdomsnämnden

Internavtal Styrelsen för Teknik och service, IT gällande skoladministrativa system

Förslag till beslut

att godkänna förslag till internavtal för 2012 med Styrelsen för teknik och service (STS) gällande skoladministrativa system till en totalkostnad på 5 989 183 kr.

Sammanfattning

Nämnden har ansvaret för systemägarskapet gällande gemensamma skoladministrativa system. De skoladministrativa systemen består av Extens, dess webbsystem Dexter och eBarnUngdom samt stödsystem såsom statistikprogrammet IST Analys och TSADM. Systemen används av kontor och förvaltningar samt som verksamhetssystem inom både kommunal och enskilt/fristående verksamhet inom förskola och skola.

Inom ramen för ansvaret som systemägare ryms avtal om drift, systemförvaltning och support som utförs av Teknik och service, IT Ekonomiförvaltning. Bilagda avtal med STS har förhandlats fram av Kontoret gällande dessa tjänster för 2012 till en totalkostnad på 5 989 tkr, som fördelas mellan de nämnder som använder systemen. Fördelningen sker utifrån varje systemdel samt elev/barnvolymerna som omfattas. Fördelningen har godkänts av övriga förvaltningar och kontor. För Barn- och ungdomsnämndens del ryms de fördelade kostnaderna inom nämndens budget.

Ärendet

Det skoladministrativa systemet omfattar dataadministrativt stöd inom förskola, grundskola, gymnasieskola samt vuxenutbildningen. Inom systemet finns både rena registersystem, såsom elevregister, och även verksamhetssystem, såsom personal och betygshantering. För medborgare finns även webbsystem såsom Dexter (Gymnasiet) och eBarnUngdom (Förskola och Grundskola).

Knutet till systemet finns två huvudleverantörer med olika ansvarsområden. Programleverantören IST svarar för programvaror, viss drift samt övergripande utveckling. Styrelsen för teknik och service svarar för drift, systemförvaltning, användarutbildning och support. Underleverantörer gällande datatekniskt hårdvara och liknande hanteras av dessa

huvudleverantörer. Aktuellt avtal med programleverantören finns för 2012 och nytt avtal för 2012 med STS, IT Ekonomiförvaltning har förhandlats av Kontoret, se Bilaga 1.

Kostnaden för avtalet uppgår till 5 989 tkr vilket utgör en ökning från föregående års avtal.

Ökningen består av tre delar:

- Utökning av avtalet utifrån de nya delar som tillkommit 2011 (tex webbaserad frånvarohantering inom gymnasiets med 24/7-drift och nya delar i eBarnUngdom.) Antalet administrativa användare har under de två senaste åren ökat fördubblats med ökat behov av utbildning/systemsupport – inom detta ökas avtalets omfattning med ca 40%.
- Leverantören genomför en prisharmonisering där varje avtalsdel skall bära sina egna kostnader. Det innebär att vissa timpriser ökas och andra minskas – för avtalet i stort innebär det dock en ökning.
- Generell prisökning från leverantörens sida.

Inom avtalet ryms även förvaltningsresurser för ett antal förbättringsprojekt som skall genomföras under 2012.

Kostnaden för systemet fördelas till de som nyttjar olika delar. Fördelningen sker genom granskning av systemets olika delar och för varje modul (del) har fördelning skett utifrån de elevvolymerna som respektive användande huvudman har. För gemensamma och övergripande delar som nyttjas i samma omfattning oavsett verksamhetens regi bärs kostnaden av respektive uppdragsnämnd. För delar som utgör verksamhetssystem bärs kostnaden utifrån volym. I samband med granskningen har samråd skett med representanter för varje verksamhetsområde. De beräknade andelarna används sedan till alla avtal och kostnader gällande systemen, tex för licenser, utvecklingskostnader osv.

I avtalet finns även tillägg i form av omställningsvillkor vid införande av ny styrmodell för IT-system. Systemen ingår i en pilotstudie avseende detta och vid införande under 2012 skall leverantören avtal anpassas för detta.

Kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad

Carola Helenius-Nilsson
Direktör

Bilaga:
Avtalsförslag

Avtal

Skoladministrativa system: Extens, eBarnUngdom, Dexter, IST Analys/Statistik Avtalsnummer

Parter	Mellan Teknik & service (affärsenhet IT) nedan kallad leverantören och Kontoret för barn, ungdom och arbetsmarknad nedan kallad kunden har avtal träffats.
Kundnummer/debitering	Förvaltning 2100, Ansvar 7109
Omfattning	Avtalet avser drift, förvaltning och support för skolsystemen samt beredskap efter kontorstid och helger för Dexter
Ombud/kontaktpersoner	För kunden: Kristian Stjernedorff Ank: 78611 e-post: Kristian.Stjernedorff@ uppsala.se För leverantören: Ole Olsen Ank: 71161 e-post: ole.olsen@ uppsala.se
Avtalsperiod	Avtalet omfattar tiden 2012-01-01 – 2012-12-31
Uppsägningstid	Uppsägningstiden är 3 månader innan avtalstidens utgång. Om avtalet inte sägs upp, förlängs avtalet löpande med ett år i taget. Uppsägningen ska ske skriftligt. Avtalet kan även sägas upp med 3 månaders uppsägningstid om överenskommelse ej kommer till stånd om anpassning av avtalets innehåll vid införande ny IT-styrningsmodell Pm3
Ersättning/pris	5 989 183 kr
Vald servicenivå	Servicenivå 3, se bilaga servicenivåer .
Fakturering	En gång per månad

Namn: _____
 Barn och ungdomsnämnden, Cecilia Forss

Datum: _____

Namn: _____
 Teknik & service, Erica Lundgren/ Helen Åsbrink

Datum: _____

Innehållsförteckning

1	Servicenivå.....	3
1.1	Servicetid.....	3
1.2	Support.....	3
1.3	Felsökning.....	3
1.4	Övervakning.....	3
1.5	Tillgänglighet.....	4
1.6	Servicefönster.....	4
2	Omfattning.....	4
2.1	Skoladministrativa systemen.....	4
2.1.1	Databaser.....	4
2.1.2	Serverdrift.....	4
2.1.3	Databasadministration.....	4
2.1.4	Integration.....	4
2.1.5	Förutsättningar.....	5
2.1.6	Systemförvaltning.....	5
2.1.7	Systemansvarig.....	5
2.1.8	Utbildning och användarträffar.....	5
2.1.9	Medverkan i grupper och träffar.....	5
2.1.10	Förvaltningsplan.....	5
2.2	Avgränsningar.....	6
3	Beredskap för Dexter.....	6
3.1	Affärsenhet IT erbjuder 24/7.....	6
3.1.1	Servicecenter är kanal för felanmälan under servicetid.....	6
3.2	Beredskapstelefon.....	6
3.3	Servicetid.....	6
3.4	Servicenivå beredskap.....	6
3.5	Beredskap för serverdrift.....	7
3.6	Beredskap för kommunikation.....	7
3.7	Beredskap för Databas.....	7
3.8	Beredskap för integration.....	7
3.9	Övriga kostnader för beredskap.....	8
4	Fakturering.....	8
5	Avtal.....	8
5.1	Granskning av avtalet.....	8
5.1.1	Oförutsedda händelser.....	8
6	Rapportering.....	8
7	Möten.....	9
8	PM3.....	9
9	Sekretess.....	9
10	Incidenthantering.....	9

1 Servicenivå

Skoladministrativa systemen har verksamhetskritisk klassning 2 och servicenivå 3.

Se bilaga Klassning av IT-system.

1.1 Servicetid

Servicetid är den tid Teknik & Service tillhandahåller service och utgörs av kontorstid vilket normalt omfattar helgfria vardagar mellan kl 08.00 och 17.00, fredag mellan 08.00 och 16.00.

Utöver servicetiden tillhandahåller Teknik & Service utökad öppettid i servicedesk måndag till fredag kl 07.30-08.00.

Servicetiden reduceras vissa dagar med hänsyn till klämdagar och säsonganpassning.

1.2 Support

Teknik & Service tillhandahåller servicedesk under servicetid. Servicedesk är kanal för frågor och felanmälan samt problemlösning av ärenden. Antalet administrativa användare av Skoladministrativa systemen beräknas till 1462. Antalet ärenden beräknas till 3600 stycken.

Servicedesk via E-post: uts.kit.support@uppsala.se och via telefon 0771 – 100030 till systemsupport

Kontaktuppgifter finns tillgängliga på Insidan under:
IT & Telefoni - Support IT & Telefoni - Support IT-system

Vidare finns på förstasidan information om systemens status under rubriken Driftläge IT & Telefoni, med grön/gul/röd markeringar som markerar status på applikationerna och om något inte fungerar för tillfället.

Servicenivå för Teknik & Service:

Genomsnittlig lösningstid av ärenden under servicetid:

- 100 % av ärenden gällande lösenord till applikation löses inom en timme
- 75 % av applikationsärenden löses inom 8 timmar
- 75 % av behöriga kontobeställningar löses inom 8 timmar.
- Övriga beställningar löses inom 4 arbetsdagar

1.3 Felsökning

Vid felsituationer gör Teknik & Service felbestämning och felavhjälpning. Alla incidenter och problem återrapporteras via ärendehanteringssystemet till den som rapporterat dem.

Servicenivå 3:

- Inom 2 timmar under servicetid påbörja felsökning
- Inom 2 arbetsdagar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning och inom 10 arbetsdagar åtgärda då tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt för system enligt servicenivå 2.

1.4 Övervakning

Tjänsten övervakas under servicetid. Teknikerinsats påkallad vid larm från övervakningsverktyg utförs under servicetid. Utökad bevakning i samband med resurs, fakturering och betygsättning enligt fastställt körschema.

1.5 Tillgänglighet

Applikationen är garanterat tillgänglig under servicetid. Övrig tid är tjänsten inte garanterat tillgänglig men normalt tillgänglig förutom vid backupbearbetning (nattetid). Varje oplanerat avbrott ska omgående rapporteras till kundens kontaktperson. Tillgängligheten förutsätter tillgång till kommunens nätverk.

Servicenivå 3:

- tillgänglighet under servicetid ska för system vara minst 95,0 %
- tillgänglighet under servicetid ska för definierade databasservrar vara minst 99,0 %

1.6 Servicefönster

Teknik & Service ordinarie servicefönster för åtgärder inom IT-området är på ojämna onsdagar mellan kl. 19.00 och 24.00. Under denna tid äger Teknik & Service rätt att utföra underhållsarbete på IT-miljön.

Avtalet innehåller även ett pris för extra servicefönster samt beredskap för Dexter.

2 Omfattning

2.1 Skoladministrativa systemen

Tjänsten omfattar kvalificerad systemdrift av beslutade databaser och applikation i en servermiljö med god prestanda och hög tillgänglighet samt systemförvaltning.

2.1.1 Databaser

I detta avtal ingår följande databaser:

- | | |
|--|--------|
| - Extens Produktion | 59,0GB |
| - Extens Test | 25,7GB |
| - Extens Utveckling | 22,6GB |
| - Webb eBarnUngdom test | 39,6GB |
| - Dexter | 22,5GB |
| - Dexter test SQL DB + Oracle och separat server | |
| - Corus (Synkroniserings databas) | 42,5GB |
| - XTENSH (Extens Historik db) | 23,5GB |
| - IST Analys | |

2.1.2 Serverdrift

- Tillhandahålla hårdvara och operativsystem för tjänsten
- Drift, felrättning, underhåll, service och teknisk support, se **bilaga Serverdrift av applikation**
- Backup på lagrad data
- Säkerhetskopieringar
- Övervakning och åtgärder med anledning av säkerhetsbrister
- Drift av TSADM

2.1.3 Databasadministration

- Databashanterare Oracal och servrar definierade för denna tjänst
- Tillhandahålla hård- och mjukvara för tjänsten
- Kopiering av databaser i samband med uppdateringar och versionsbyten
- Felrättning, underhåll och service, se **bilaga Databas**

2.1.4 Integration

- Filöverföring via olika kommunikationsprotokoll, tex löpande enhetsfakta export,
- Aviseringar från folkbokföringen samt Dafa/Spar
- Integration mot Ekonomisystemet
- Integration lärarkonton till e-legitimationslösning
- Integration mot Edwise/Rexnet samt Asynja

- Integration mot schemaläggningssystem - mellandatabaser
- Säker dataöverföring (kryptering, autentisering, sigillering)
- Felrättning, underhåll och service, se **bilaga Integration**

2.1.5 Förutsättningar

- Applikationstjänsten förutsätter tjänsten Server Bas, se **bilaga Server Bas**

2.1.6 Systemförvaltning

- I avtalet ingående moduler:
 - o Extens Skola grundmodul
 - o Extens Barnomsorg
 - o Extens Vårdnadsbidrag
 - o Extens Vux/SFI
 - o Extens Personal
 - o Extens Resursfördelning,
 - o Extens Debitering
 - o Extens Ärendehantering
 - o Dexter Intag
 - o Dexter Betygsmodul
 - o Dexter Frånvaro
 - o eBarnUngdom, (Köhantering, Placering, Skolval)
 - o IST-analys / IST Statistik
- Leverantören ansvarar för planering och administration av behörigheter samt även för användarkonton, adresser, sändlistor, gemensamma mappar och säkerhetsfunktioner inom området.
- I övrigt innebär tjänsten systemförvaltning enligt **bilaga Systemförvaltning**

2.1.7 Systemansvarig

Tjänsten innebär arbete med utvecklingsprojekt inom avtal t ex plan för kompetensöverföring om resursfördelningsmodellen, påbörja gallring i databasen där plan finns framtagen, testa inläsning av nya folkbokföringsuppgifter, behörighetsöversyn samt i övrigt systemsamordning enligt **bilaga Systemansvarig**.

2.1.8 Utbildning och användarträffar

I avtalet ingår att kurser och möten läggs upp i en kursmodul på Insidan. Utbildningslokaler ingår inte. Lokaler kan köpas separat om behov uppstår. Avtalet är beräknat på timmarna bilaga utbildningstimmar 2012.

2.1.9 Medverkan i grupper och träffar

Leverantören medverkar i förvaltningsgrupper och utvecklingsgrupper samt liknande möten tex med underleverantörer på systemägarens uppmaning. Arbetsplatsbesök kan vid behov överenskommas med kunden.

2.1.10 Förvaltningsplan

Leverantören tillhanda håller förvaltarresurser med högst 150 timmar per förändringsuppdrag därutöver sker löpande timdebitering, enligt nedan:

- Slutförande av införande av Navet
- Översyn och samordning av användarhjälp (handböcker, hjälptexter, lathunder, webbguides osv)
- Underlag för genomförande av databasgallring
- Införande av Inkomstkontroll (inklusive överförande till löpande förvaltning)
- Samordningsprojekt runt användande av Analysen
- Kompetensöverföring avseende utveckling samt dokumentationsöversyn gällande Resursfördelning

- Införande av Ärendehantering (Ungdomsuppföljning, Tilläggsbelopp Förskola, Tilläggsbelopp Grundskola, Särskolebedömning)
- eBarnUngdom kvalitetssäkring internt T&S (Löpande hanteringsrutiner och kontroller samt behörighetshantering externa utförare)
- eBarnUngdom kvalitetssäkring och rättning med leverantör (Notifieringar för administratörer, Användarstyrd återställning lösenord)
- eBarnUngdom: Fakturavisning i publika
- SMS-funktion från eBarnUngdom samt Extens
- Dexter Frånvaro: Överföring av telefoni och SMS-funktioner till Uppsala kommuns telefoni (från leverantörens)
- Dexter Betygskontroll: Införande

För varje enskilt förändrings/utvecklingsuppdrag skall köparen upprätta en skriftlig uppdragsbeskrivning samt beslutsmandat till leverantören.

Saknas detta har leverantören ingen skyldighet att genomföra uppdragen. Slutförändetider för uppdragen fastställs separat i samråd mellan parterna. I de fall det, utifrån omfattningen och utformningen, krävs projektledning för genomförande av förändringsuppdraget ingår detta ej.

2.2 Avgränsningar

Antalet timmar som ingår i detta avtal ska redovisas kontinuerligt. Vid en avvikelse på mer än 10% kan avtalet omförhandlas.

Förvaltning av Skola 24, Novaschem och Rexnet ingår inte i detta avtal.

3 Beredskap för Dexter

3.1 Affärsenhet IT erbjuder 24/7

Detta innebär att personal finns tillgänglig på telefon efter servicetid. Erbjudandet innefattar också övervakning av servrar, kommunikation, databaser.

Beredskap innebär att personal med hjälp av en automatiserad larmhantering kontinuerligt övervakar servrar m.m.

3.1.1 Servicedesk är kanal för felanmälan under servicetid

Servicedesk är ingången för felanmälan måndag-fredag, klockan 7-17. Servicedesk nås på telefon 0771-10 00 30 eller så kan man skicka e-post till ts.it.support@ uppsala.se

3.2 Beredskapstelefon

Teknik och Service tillhandahåller beredskap efter kontorstid och kan då nås på tfn 0771-10 00 28.

För att vara berättigad till att ringa detta nummer krävs det att man skrivit ett avtal gällande beredskap. Kunden tilldelas en kod som innebär att man har rätt att ringa, detta krävs eftersom det är förenat med en kostnad att ringa till den som har beredskap.

Det är förknippat med en kostnad att efter kontorstid ringa till den som har beredskap. Kostnader för detta specificeras nedan i avsnitt 5 (Kommersiella villkor).

3.3 Servicetid

Beredskap inträffar efter vanlig kontorstid, 1700-0800 samt helger året runt.

3.4 Servicenivå beredskap

För att kunna teckna avtal om beredskap krävs servicenivå 1.

Respektive servicenivå preciserar åtagande utifrån följande parametrar:

1. **Tillåten informationsförlust, också benämnt Recovery Point Objective (RPO):** Värdet anger en acceptabel dataförlust i timmar vid eventuell katastrof, d.v.s. tid mellan backup-tillfällen. Parametern avser två subkategorier, databas och applikation
2. **Återställningstid, också benämnt Recovery Time Objective (RTO):** Tidsåtgång för att återställa hårdvarumiljö till ursprungsläge efter eventuell katastrof

Utöver vad som anges i serverdrift enligt tjänstebeskrivning Applikation:

- RPO 24h
- I avtal regleras detaljerade backuper på databaser.
- Prestandamätning
- Övervakning
- Inom 1 timme påbörja felsökning under beredskapstid.
- RTO: Inom 8 arbetstimmar åtgärda driftstopp eller allvarlig driftstörning.
- Inom 3 arbetsdagar åtgärda funktionsnedsättning, då tjänsten kan nyttjas men med lägre prestanda eller stabilitet än normalt för system enligt servicenivå 1.
- tillgänglighet under servicetid ska för system och databasservrar ska enligt servicenivå 1 vara minst 99 %

3.5 Beredskap för serverdrift

Basberedskap för serverdrift innebär att leverantören övervakar den hårdvara som ingår i beredskapsavtalet, vilket innebär att servrar och disksystem fungerar som de skall

Övervakningen sker och larm eskaleras till den som har beredskap via SMS och E-post

3.6 Beredskap för kommunikation

Beredskap för kommunikation innebär att övervakning sker av de nätverkskomponenter som omfattas av de system som anges i avsnitt 4 (System som omfattas av beredskap).

Övervakningen sker och larm eskaleras till den som har beredskap via SMS och E-post

Avgränsning:

Nätverkskomponenter, som tillhör system vilka det inte finns beredskapsavtal på, ingår inte

3.7 Beredskap för Databas

Beredskap för databas innebär övervakning av de databaser som omfattas av de system som anges i avsnitt 4 (System som omfattas av beredskap).

Övervakningen sker och larm eskaleras till den som har beredskap via SMS och E-post

Avgränsning:

Databaser, som tillhör system vilka det inte finns beredskapsavtal på, ingår inte.

3.8 Beredskap för integration

Beredskap av integrationer innebär övervakning av de integrationer som omfattas av de system som anges i avsnitt 4 (System som omfattas av beredskap).

Övervakningen sker och larm eskaleras till den som har beredskap via SMS och E-post

Avgränsning:

Integrationer, som tillhör system vilka det inte finns beredskapsavtal på, ingår inte

3.9 Övriga kostnader för beredskap

Vid eskalering av automatiskt larm eller kontakt via telefon till den som har beredskap utgår en kostnad på 1500 kr per påbörjad timme.

4 Fakturering

<i>Tjänst</i>	<i>Totalt pris/år</i>
Serverdrift produktion	253 670
Serverdrift test	18 459
Serverdrift utveckling	7 002
Databas Oracle + licens	787 574
Serverdrift extra Servicefönster grundavg	37 500
Extra service fönster (snitt 3 tim/g)	54 000
Databasadministratör	90 000
Integration	48 000
Systemsansvarig	153 000
Utbildning administration	95 000
Utbildnings timmar	232 100
Systemförvaltning	4 083 950
Drift 24-7 Dexter	24 000
Dexter testmiljö	104 928
Totalt	5 989 183

Fakturering sker månadsvis för innevarande månad.

5 Avtal

5.1 Granskning av avtalet

Leverantören bevakar avtalet med avseende på avtalsperiod och åtagande från sin sida och informerar kunden i god tid vid behov av uppföljning/förnyelse av aktuellt avtal samt 3 månader innan avtalets utgång kalla till möte för genomgång av checklista.

5.1.1 Oförutsedda händelser

Följande omständigheter ska utgöra befrielsegrunder om de inträffar sedan avtalet slutits och omöjliggör dess fullgörande samt part vid avtalets ingående inte insåg, eller borde ha insett möjligheten av dess inträde, såsom t ex strejk, lockout, eldsvåda, sabotage, krig, mobilisering, oförutsedda militärinkallelser av motsvarande omfattning. Detsamma gäller fel i eller försening av leveranser från underleverantör som har sin grund i någon av dessa omständigheter.

6 Rapportering

Rapport med uppföljning av servicenivåer lämnas till kunden inför uppföljningsmötet. Under 2012 kommer leverantören påbörja arbetet med att byta ärendehanteringssystem för en bättre uppföljning. Leverantören skall under året redovisa detta byte och beakta köparens krav på:

- tydligare uppdelning av ärenden,
- tydligare redovisning av lösningstid/lösningprocent
- möjlighet till decentraliserad hantering av viss support (tex extern bemanning kvällstid av första användarsupport).

Införandet skall gå att införa under nästkommande avtalsperiod.

7 Möten

Uppföljningsmöte genomförs tre gånger under året och initieras av Teknik & Service. Deltagare är kundens respektive Teknik & Service kontaktpersoner. Mötesagenda, se **bilaga Agenda för uppföljningsmöte**.

8 PM3

Kunden planerar att under året införa nytt IT-styrningssystem (PM3) för de aktuella systemen. Detta införande kan innebära att ansvar och funktioner inom detta avtal kan förändras. Leverantören skall vid införandet ges möjlighet att fullfölja avtalet genom att bemanna funktioner inom den nya styrmodellen även om dessa roller placeras inom annan organisation. Om överenskommelse om detta ej kommer till stånd kan avtalet istället sägas upp med tre månaders uppsägningstid.

9 Sekretess

Teknik och Service, Affärsenhet IT åtar sig att vidta alla rimliga åtgärder för att tillse att information om rutiner inte obehörigen utnyttjas och att information som transporteras, lagras och bearbetas inte kommer obehörig tillhanda, förstörs eller förvanskas.

10 Incidenthantering

Alla ärenden registreras i leverantörens ärendehanteringssystem, löses eller eventuellt vidarebefordras till specialistfunktion hos leverantören eller avtalad extern leverantör. Kundstödet ansvarar fullt ut för att samtliga ärenden blir lösta.

Tjänsten består av:

- Mottagning, registrering och analys av ärenden
- Prioritering av ärenden
- Registrering och ändring av kunder ska vara åtgärdat inom 8 arbetstimmar
- Felsökning
- Support, problemlösning och åtgärder
- Eventuell vidarebefordran av ärenden till specialistinstans
- Ansvar för att ärendet blir åtgärdat inkluderande bevakning av ärenden, som vidarebefordrats till överenskomna externa leverantörer
- Ansvar för att ärendet blir återrapporterat till kund
- Ärendestatistik enligt överenskommelse

Utbildningar under 2012			
Förskola			
EbarnUngdom			
Utbildning	Tillfällen	Timmar	Total
Grundutbildning /1 mån	12	4	48
Extern fsk/ 2 termin	4	4	16
Riktad utbildning A-konsulter (eBu/Extens, tex persona	2	4	8
På platsen utbildning	2	4	8
Workshop			
Boa/2 termin	4	4	16
Boa/2 termin (version, förändring)	4	4	16
Workshop 2/år (prognoser o dyl)	20	2	40
Information 2/år (version)	6	2	12
			164
Grundskola			
Utbildning			
Extens/eBu	4	4	16
Riktad utbildning Fritidsklubbar	1	4	4
Workshop			
Behovsstyrd workshop 2g/år	16	4	64
Användarträffar	6	1	6
			90
Gymnasiet			
Grundkurs	2	4	8
Fortsättning	2	4	8
Planeringsmodul	5	7	35
Informationsträff (gemensam med verksamhetens användarträff)	4	4	16
Workshop SCB 2/år (gemensam för Gy/Kv)	4	3	12
			79
Komvux			
Grundkurs	1	4	4
Forsättning	1	4	4
Antag/CVL			
Workshops	4	4	16
På platsen utbildning gemensam	10	4	40
			64
Analysen			
Gundutbildning 2/år	2	4	8
Fortsättning 2/år	2 f		16
			24
Önskemål			
Workshop/information			
Strategier och Ekonomer	2	4	8
Totalt			429