

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

- att tillhandahålla professionell kompetens inom alla de områden som tjänster levereras.
- att hålla hög tillgänglighet i drift och support.
- att regelbundet följa upp leveranser till verksamheterna.
- att ge återkoppling till händelser där verksamheten påverkas.
- att 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.
- att IT-säkerheten för Umeå kommuns IT-system är tillförlitlig.

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?

Mejl: IT-chef@umea.se

Telefon: 090-16 10 00

Webbsida: www.intranet.umea.se

Besöksadress: Skolgatan 31 A Umeå.

Postadress: Umeå kommun, 901 84 Umeå

Fastställd

Denna kvalitetsdeklaration är fastställd av tekniska nämnden 2019-11-21.