

## Brugerrådet for Ishøj Fællesantenne – notat til Økonomi - og Planudvalg

---

Brugerrådets notat til møde med byrådets Økonomi- og Planudvalg 26. november 2018 kl. 17.

---

14. november 2018

Ifølge Brugerrådets kommissorium er rådets opgaver at rådgive Ishøj Byråd om (citater):

- *Den fremadrettede struktur på fællesantennen*
  - *Proces vedr. overgang til brugerejet antenneforening*
  - *Skal der være én eller flere antenneforeninger?*
- *Drift af fællesantennen*
  - *Nuværende drift: dialog og samarbejde med koncessionshaver, aftaler med indholdsleverandører, opgradering og renovering af antennenettet samt håndtering af problemer påpeget af brugerne*
  - *Den fremtidige drift: Hvordan skal driften foregå?*

For at gennemføre disse opgaver har Brugerrådet vurderet, at det var nødvendigt i første omgang at koncentrere arbejdet omkring det andet hovedpunkt, drift af fællesantennen, specielt det første underpunkt.

Rådet har derfor brugt en del ressourcer på at skaffe viden og overblik omkring drift, nettets tilstand (herunder de centrale installationer i kælderen under rådhuset) samt den aftalte opgradering og renovering.

Hertil er kommet den overraskende nyhed, at der åbenlyst har været og stadig er juridiske problemer med TV-retighederne.

Endelig har rådet drøftet mulighederne for at danne sig et aktuelt overblik over problemer påpeget af brugerne. Denne indfaldsvinkel er valgt ud fra et ønske om at ”se fremad” og ikke bruge for meget tid på ”fortidens problemer”, men dog alligevel forsøge at vurdere, om der er fremdrift på området.

Et spørgeskema som grundlag for en forundersøgelse af aktuelle brugeroplevelser er under udarbejdelse i en arbejdsgruppe under brugerrådet. Det er planen at gennemføre forundersøgelsen stikprøvevis i de foreninger, der er direkte repræsenteret i brugerrådet. Formålet er at opnå et forhåndsindtryk inden der eventuelt stilles forslag om at gennemføre en større undersøgelse.

### **Koncessionshaver, indholdsleverandører, opgradering og renovering**

Brugerrådet har haft en række kontakter og møder med Kabelplus, herunder har medlemmer af brugerrådet besøgt det centrale udstyr i kælderen under rådhuset, og Kabelplus’ direktører var inviteret til rådets møde 22. oktober 2018. Repræsentanter for brugerrådet har også besøgt kundeservice i butikken på Ishøj Østergade. Endelig er det aftalt, at et medlem af brugerrådet skal ledsage en kørende tekniker på en tur ”i marken”.

Brugerrådet har herunder fulgt op på og vurderet Kabelplus’ kommunikation.

Endvidere har brugerrådet 11. oktober 2018 holdt møde med Brix og Kamp, der udfører kontrol med opgraderings og renoveringsarbejdet.

Brugerrådet kan ikke vurdere status for det eksterne net, da det kræver en egentlig teknisk gennemgang. Men konklusionen på besøget i ”serverrummet” med det centrale udstyr var, at rummet og dets indretning, brandforebyggelse, herunder kabling samt el-installationer og adgangskontrol ikke lever op til en rimelig standard. Vi har forstået, at Kabelplus forventer at afslutte en renovering og oprydning i lokalet ved udgangen af første kvartal 2019, hvor vi så igen vil aflægge besøg.

Vi har endvidere fået oplyst,

- at Kabelplus ikke har en it-sikkerhedspolitik<sup>1</sup>, hvilket medfører, at konsortiet ikke har en sikkerhedsmæssig målsætning, som man kan knytte nødvendige sikkerhedstiltag til,
- at dokumentationen for antennenetværket opbevares i dropbox og ikke er overdraget Ishøj Kommune, herunder at kommunen ikke besidder den software, der skal bruges for at vedligeholde dokumentationen,
- at væsentlige dele af det centrale udstyr er Kabelplus ejendom (anskaffet i forbindelse med kontraktens ikrafttrædelse pr. 1. juni 2017), og således vil blive fjernet ved udløb af kontrakten,
- at Kabelplus ikke fører kontrol med sikkerheden<sup>2</sup> hos sine underleverandører, f.eks. Infowise (it-hosting) og Gullestrupnet (e-mail hosting for @ishoejby.dk),
- at der ikke er en klar fremtidsplan for udviklingen af indhold og funktionalitet, såsom et fungerende web-TV (fjern opkobling, fx fra sommerhus eller på rejse), HBB (interaktivt TV) samt andre funktioner og tjenester der er tilgængelige på markedet,
- at Kabelplus ikke har en egentlig forretningsstrategi for forslag til ejer om udvikling af Ishøj Fællesantenne, f.eks. hvad angår teknik, indhold og udbud, og
- at der fortsat efter 31. oktober 2018, var omlægninger i gang i forbindelse med DOCSIS 3.1 opgraderingen, jf. sms 5. november 2018.

Endvidere er Ishøj Fællesantenne ikke er klar til at køre "Giganet" under DOCSIS 3.1 standarden pr. 1. november 2018, da implementeringen ikke er testet i forhold til drift i fuldt udbud, se medlems-sms fra 5. november 2018 samt nyhedsbrev og medlemsinformation pr. e-mail af hhv. 6. og 8. november 2018.

Brugerrådet henstiller, at Økonomi- og Planudvalget sikrer både en teknisk og en juridisk vurdering af, om disse forhold er i strid med kontrakten samt supplerende aftaler og præciseringer.

Fsva. Kabelplus' kundeinformation er det brugerrådets opfattelse, at den på en række områder har kunnet forbedres betydeligt både med hensyn til timing og indhold. Vi har ved flere lejligheder drøftet dette med ledelsen, der har erkendt et behov for forbedring. Vi har fået oplyst, at der til forbedring af kommunikationen er ansat en informationsmedarbejder.

Konklusionen af besøget i kundeservice i butikken i Ishøj Østergade var positiv. Besøget fandt sted på en dag med medium belastning. Der blev ikke oplevet urimelige ventetider til trods for, at en af tre medarbejdere var fraværende.

I forbindelse med brugerrådets møde med Brix og Kamp kunne der selv sagt ikke konkluderes fsva. opgradering og renovering, da der stadig var 3 uger til den aftalte deadline. Men en vigtig konklusion var, at selv om opgradering og renovering sker fuldt ud som aftalt, vil Ishøj Fællesantenne stadig være et gammelt anlæg. Brugerrådet må således forvente, at der inden for de nærmeste år fortsat vil være behov for betydelige investeringer for at holde anlægget tidssvarende. Som følge heraf er udarbejdelse af en overskuelig udviklingsplan en ubetinget nødvendighed.

### **Den fremtidige drift: Hvordan skal driften foregå?**

Brugerrådet planlægger en workshop i januar 2019, hvortil vi vil bede kommunens jurister om hjælp med en gennemgang af kontrakt, bilag samt supplerende aftaler mm. Herunder vil der være mulighed for at gennemgå mulige scenarier for en overdragelse til en (evt. flere) brugerejede/-drevne foreninger.

Endvidere skal det klarlægges i hvilket omfang, det vil være muligt at tilpasse Kabelplus kontrakten, bilag, tillæg og præciseringer inden 31. maj 2021, samt hvilke udbudsmæssige regler, der vil gælde pr. 1. juni 2021.

---

<sup>1</sup> Hvorved ikke menes persondatapolitik iht. GDPR.

<sup>2</sup> Hvorved heller ikke menes persondatapolitik iht. GDPR.

I den forbindelse vil der være en række forudsætninger, som skal være opfyldt. Disse er pt. langt fra identificeret, men vedrører primært

- teknik (teknisk stade og tilstand),
- udbud (produkter, f. eks flow TV, Internet), og
- indhold
- en række juridiske forudsætninger, f.eks., men ikke begrænset til, TV-rettigheder, Netplan sagen, udbudssagen og sag(er) i Ankestyrelsen.

Der skal også udarbejde en forretningsplan samt drifts-, vedligeholdelses- og investeringsbudgetter. Til støtte for dette arbejde anmoder brugerrådet om, at byrådet beslutter at der udarbejdes særskilt regnskab for Ishøj Fællesantenne fra og med 2019.

Endelig indgår de juridiske og tekniske konklusioner, som Ishøj Byråd forventes at drage i forbindelse med Hortens samt Brix og Kamps afrapportering op til byrådsmødet 4. december 2018 i vurderingen. Brugerrådet har aftalt med forvaltningen, at rådet modtager denne rapportering i så god tid inden mødet med Økonomi- og Planudvalget, at det vil være muligt at drage egne konklusioner.

### **Ishøj Kommunes planer**

Brugerrådet anmoder Økonomi- og Planudvalget om at tilkendegive, hvordan ØPU vil håndtere den aftalte renovering og opgradering pr. 31. oktober 2018.

### **Konklusion**

I dette notat har vi listet en række forhold, som medfører risici, der bør analyseres nærmere før en eventuel overdragelse.

Overordnet vedrører disse risici: It-sikkerhed hos både Kabelplus og underleverandører, dokumentation for antennenetværket, ejerskab til væsentligt centralt udstyr, manglende udviklingsplaner og forretningsstrategi, usikkerhed vedrørende implementering af DOCSIS 3.1 og information.

Endvidere skal en række forudsætninger vedrørende teknik, udbud, indhold, forretningsmæssige forhold, herunder budgetter samt juridiske forhold identificeres og opfyldes.

Endelig indgår Ishøj Byråds konklusioner på baggrund af afrapportering fra Horten samt Brix og Kamp, plus en vurdering af fremtidige risici for manglende målopfyldelse, forsinkelser og væsentlige fejl som et afgørende element i tilrettelæggelsen af brugerrådets videre arbejde.

Med venlig hilsen

Brugerrådet for Ishøj Fællesantenne