

Referat It-brugerforum

Tredje møde 7. februar 2023

Brugerrepræsentanter

Maria Skovager Østergaard (Landbrug & Fødevarer)
Gitte Hansen (ØkologiRådgivning Danmark)
Jesper Vestergaard (Fjordland)
Kirsten S. Pedersen (LandboNord)
Lars Jørgensen (Velas)
Mette Ragborg (Agri Nord)
Marianne Lorenzen (Landbrugsrådgivning Syd)
Niels Chr. Tramm (Agrovi)
Tina Hovmand (VKST)
Henning Hougaard
Hans Hjørringgaard

Fra Landbrugsstyrelsen

Jon Simonsen, Vicedirektør
Steffen Rasmussen, Teamleder IT, IMK
Emil Maintz, Teamleder IT, CAP-TAS
Mikkel Jansdorf, Scrum master, Areal-ART
Claus Pedersen, IMK
Yngve Saxil Andersen, HR & Kommunikation
Mette-Marie Daub, Teamleder, IT Stab
Julie Jensen, IT Stab (referent)

Agenda

- 1) Opfølgning fra sidste møde / Emil
- 2) DDOS-angreb ved ansøgningsrundens start / Steffen
- 3) Statistik fra runden / Emil
- 4) Drift på IMK / Steffen
- 5) Åben drøftelse: Prioritering af ekstraordinært servicevindue / Jon
- 6) Åben drøftelse om oplevelser med FS23 indtil videre / Jon
- 7) Evaluering af It-brugerforum / Jon

Opfølgning fra sidste møde / Emil Maintz

Efter en kort velkomst og præsentation af dagsorden fra Jon, lagde Emil ud med en opfølgning fra sidste møde. Emil fremlagde den work-around, som også findes på Driftsstatus, for at undgå gentagende prompt om at bekræfte kontaktoplysninger i Tast selv. Han uddybede med, at konsulenter der benytter fuldmagt, skal bede ansøger om enten at videresende URL'en eller bede dem om at bekræfte kontaktoplysningerne selv.

Hertil fortalte Kirsten, at pop-up vindue allerede kommer når hun logger på Tast selv som medarbejder, og hun derfor mente det ikke var ansøgers kontaktoplysninger der skulle bekræftes. Hun syntes ikke det gav mening at bekræfte konsulentfirmaets navn og adresse hos hver enkelt

konsulent. Jon var nysgerrig på, om hun fortsat skulle bekræfte oplysningerne, selv når hun benyttede sig af work-arounden fra Driftsstatus. Kirsten svarede at hun ikke havde prøvet den, da hun ikke turde overskrive noget. Gitte fortalte at hun havde benyttet sig af den, og at hun ikke længere fik en pop-up. Jon konkluderede derfor at work-arounden virkede, og tilføjede at der ikke var noget risiko forbundet med at benytte sig af den.

Emil fortsatte opfølgningen med at fortælle at problemstillingerne på manglende kvitteringer på Natura 2000 endnu ikke er løst, og at der ikke kan gives en løsningshorisont på nuværende tidspunkt, men der er stort fokus på problematikken.

Ved forrige møde havde der været spørgsmål til om der fortsat var et felt til slam i GKEA og et felt til sprøjtejournal på økologisk markplan - det er tilfældet for begge. Det er indtil videre ikke obligatorisk at udfylde felt til slam. På økologi markplanen vil man blive bedt om at udfylde sprøjtejournal, hvis man søger økologisk arealstøtte, forklarede Emil.

Emil fortalte at sagsbehandlingsinstruks for markkrat er på plads, men at den er forbeholdt interne i Landbrugsstyrelsen. Herefter forklarede han også, at det ikke er muligt at få svar, hvis man skrev spørgsmål i kommentarfeltet til ændringsforslag i IMK, og tilføjede at spørgsmål skulle stilles til kontaktcenteret.

I forhold til at overføre et areal med biotop, forklarede Emil, at vis der ligger en "Synlig småbiotop" polygon på arealet, skal ansøger tegne en småbiotop på arealet, for at arealet kommer med som et areal under grundbetaling. Hvis arealet med "Synlig småbiotop" ikke tegnes som en småbiotop, men ansøger bare tegner sin vårbyg-mark hen over arealer, så er det ikke tilskudsberettiget (træer, buske, vand på arealet). Forrige gang blev der også spurgt om der var noget der ikke skulle indsendes på markkrat, og her fortalte Emil, at der ikke skal indsendes ændringsforslag på "Synlig småbiotop".

Lars spurgte om de kan risikere at der indtegnes en ny markblokgrænse omkring en synlig småbiotop, som de har indtegnet som småbiotop, når vi når frem til 2024 eller senere. Claus svarede at han ikke kendte instruksen godt nok til at kunne svare, men at han umiddelbart ikke kunne forestille sig det. Mikkel tilføjede at det handlede om at der skal være 5 meter til grænsen for markblokken, og at der er nogen i Landbrugsstyrelsen der kigger på indtegnede arealer og tager højde for småbiotoper. Lars sluttede af ved at fortælle at han havde fået skiftende svar på om der skulle være 5 meter fra markblok grænse til småbiotop. Mikkel lovede at følge op.

DDOS-angreb ved ansøgningsrundens start / Steffen Rasmussen

Steffen startede med at forklare, at Statens IT var ramt af et DDOS-angreb den 1. februar, og uddybede med, at DDOS-angreb er når nogen med onde hensigter sender en stor mængde trafik mod en side. Han fortalte at hensigten ikke er at stjæle oplysninger, men at øge trafikken så meget, at brugere ikke kan komme på. Man har kunnet logge ind på Landbrugsstyrelsens systemer under angrebet, men nogle brugere kan have oplevet udfald i varierende omfang. Han tilføjede at angrebet ikke var rettet mod Landbrugsstyrelsen, men mod Statens IT.

Steffen fortalte at angrebet medførte en implikation på IMK. Kortforsyningen blev påvirket, så nogle kort ikke blev indlæst som de plejer, hvorfor nogle brugere så hvide marker. Efter driften blev normaliseret hos Statens IT, ser det ud til at virke igen.

Der har været en del af denne type angreb fra russiske hackergrupper på det seneste, som har ramt rundtomkring i forskellige europæiske lande, fortalte Jon. Han tilføjede at Statens IT har nogle værktøjer, som sørger for hurtig håndtering ved angreb. Steffen knyttede en kommentar hertil om at Statens IT har fået testet deres beredskab, og vi kan konkludere at det er relativt stærkt, idet det kun tog 3 timer denne gang.

Statistik fra runden / Emil Maintz

Emil fortalte at vi per 6. februar har modtaget næsten 1.300 ansøgninger på Fællesskemaet, og at det er cirka 300 mindre end forventet. Der var kommet 144 fejlmeldinger, hvoraf 104 allerede er løst. Jon supplerede med, at vi er bagud i forhold til den kurve vi selv havde angivet, men hektarmæssigt er vi forud for hvad der var forventet. Tina mente at de færre ansøgninger var et resultat af, at Miljø og klimavenligt græs ikke virker. Mette var enig i Tinas betragtning.

Herefter fortalte Emil om de driftsforstyrrelser der havde været i den første uge af ansøgningsrunden. Der havde været netværksproblemer, og roden til dette undersøges fortsat. Han præsenterede en oversigt over kendte fejl og forventede datoer for løsning af dem.

Maria spurgte om fejlene stod på Driftsstatus. Jon svarede at nogle allerede stod der, og resten ville blive lagt op senere. Jon forklarede også at det havde kostet på løsningstiden for miljø og klimavenligt græs, at opdateringen af kortet krævede en bekendtgørelsesændring.

Det næste som fylder meget er, at der på hypercare-besøgene havde været problemer med hvid skærm, hvorefter brugeren blev logget ud, forklarede Emil. Han fortsatte med at fortælle, at der internt er lavet en øvelse hos vores opsætning og hos leverandøren, og vi lægger det på driftsstatus når vi kender løsningshorisonten.

Maria spurgte om statistik løbende vil blive lagt på hjemmesiden ligesom tidligere år, hvor der har været en graf på hjemmesiden. Jon svarede at vi ville tage den med videre, og se hvad der kan gøres, og tilføjede at det fx kunne være antal ansøgninger og hektar.

Lars fortalte at de stadig arbejder med markplaner, sprøjtejournaler osv., men at han har nogle kollegaer der arbejder i fællesskema og de kan ikke færdiggøre skemaer så længe de ikke kan sende ind på græs. De har brug for at kunne danne en PDF udskrift af fællesskemaet, men den aktuelle fejl herpå er en medvirkende årsag til at de vi ikke så langt som forventet med antallet af ansøgninger, forklarede han.

Jesper fortalte at der ikke var lukket for at søge, og hans kollegaer ikke fik en fejl når de søgte klimavenligt græs, og at de havde modtaget kvitteringer herfor. Han ville derfor gerne vide om der var fejl eller ej, og om de kunne forvente at der var ansøgt eller om der skulle genindsendes. Mikkel forklarede at Landbrugsstyrelsen havde fjernet visningen, og hvis den stadig kunne ses, var

det en fejl. Jesper sagde at der nu var fejl, og han ville gerne vide om han kunne antage at det er korrekt indsendt. Mikkel fortalte at det burde være korrekt, men at Landbrugsstyrelsen ville give en tilbagemelding hvis det ikke var. Han forklarede også at Landbrugsstyrelsen først skulle have dannet et overblik, men at det ikke forventes at ret mange vil blive ramt.

I forhold til at få en advarsel på at data ikke er gemt automatisk når man lukker Fællesskema ned, spurgte Maria om det virkelig kan passe at tidshorizonten hedder juni. Jon svarede at der var andre ting der havde højere prioritet. Gitte sagde at de kun havde haft en konsulent der havde prøvet at miste data fordi vedkommende havde glemt at gemme, og hun tilføjede at man hurtig vænnede sig til gemme løbende, ligesom i de fleste andre programmer. Lars fortalte at hos dem var der også en intern anbefaling at gemme løbende.

Drift på IMK / Steffen Rasmussen

Steffen gav en kort status på IMK, hvor han orienterede om en mindre udfordring med ukorrekte kortlag, som forventelig vil tage et par dage at få løst. Han fortalte også at meldingerne fra hypercare-besøgene var, at performance var okay.

Lars havde en kommentar i forhold til hypercare. En af hans medarbejdere var frustreret over at bloknummer i importfilen skal følge med, og de ønsker at kravet bliver lavet om. Han fortalte også at der kan laves en work-around via GKEA markkortet, men de kan ikke uploades direkte. Claus forklarede at det er en fejl som først blev opdaget i forbindelse med hypercare, og der nu bliver taget hånd om problemet.

Åben drøftelse: Prioritering af ekstraordinært servicevindue / Jon Simonsen

Jon lagde op til en drøftelse af, om fejlen i PDF print af Fællesskema er så vigtig, at den kræver et ekstraordinært servicevindue. Landbrug & Fødevarer havde tidligere forklaret, at de mente, at det var kritisk og løsningshorizonten var for lang. Jon forklarede at oplysningerne kommer gennem systemet, og fejlen kun er i forhold til PDF printet. Han fortalte også at alle rettelser var klar, og de kunne lægges i et ekstraordinært servicevindue senere på ugen, men det kræver at Tast selv lukkes i en periode – selvfølgelig med øje for at lægge det et tidspunkt der ikke generer alt for meget. Steffen tilføjede at der alternativt var planlagt et ordinært servicevindue 15. februar.

Der var bred enighed blandt brugerrepræsentanterne om at det havde høj prioritet at få rettet, og at det ikke kunne vente halvanden uge. Jon fortalte at der vil blive planlagt et ekstraordinært servicevindue i denne uge, og det vil blive meldt ud via driftsstatus, men det vil blive med kort varsel.

Jesper spurgte hvornår der kommer den rigtige udskrift på GKEA, for work-arounden virker ikke. Mikkel svarede at der ikke skal laves en work-around, men at man skal trykke på printknappen i GKEA. Jesper synes det virkede dårligt, for det gav ikke et læseligt GKEA skema, og var fyldt med en masse tomme sider. Mikkel forklarede at fokus var på at data var korrekte, og han kendte ikke

til problemet. Jesper ville finde eksempler frem, og dem ville Mikkel gerne se på, men Mikkel pointerede at data var korrekte i GKEA.

Lars fortalte om sine oplevelser med at rette i tidligere års GKEA skema, som han oplevede at få fejl i uanset valget af browser. Han fik kun et udsnit, og hos kollegaerne var det forskelligt om det virkede, forklarede han. Mikkel fortalte at han ikke kendte til det, men ville følge op.

Åben drøftelse om oplevelser med FS23 indtil videre / Jon Simonsen

Jon lagde op til at brugerrepræsentanterne kunne dele deres oplevelser med Fællesskema 2023. Tina spurgte ud i forum om der var andre der havde problemer med biodiversitetsordningen over 7% brak, for hun oplevede problemer med at den blev sat ned til 3% i stedet for 4%. Mette svarede at hun også havde søgt ordningen, og hun antog at systemet selv ændrede det uden man kunne se noget. Tina sagde at det burde være tydeligt at den havde gjort det, så måske det var en fejl hos nogle. Mikkel lovede at han ville se på det. Lars fortalte at det forudsættes at der er angivet 4% som GML8 for ikke at få fejl, men han ville gerne opdateres på det.

Lars havde også et ønske fra sine kollegaer i forhold til, at der nederst på siden om bioordning (biodiversitet) er et erklæringsfelt hvor man skal bekræfte, at man er bekendt med reglerne. Dette felt ville de gerne have placeret i toppen af siden. Det samme var tilfældet for målrettede efterafgrøder, hvor man ikke opdager at der mangler at blive afkrydset i erklæringen. Så eksempelvis en rød markør for manglende afkrydsning kunne være gavnligt. Det er noget der let ville kunne implementeres, fortalte Mikkel.

Maria fortalte at hun har oplevet at få forkerte svar når hun ringede til kontaktcenteret, for eksempel i forhold til økologi. Maria havde også en efterspørgsel med fra Birgit, som ikke havde mulighed for at deltage på dette møde. Birgit ville gerne have en vejledning der passer til økologiindberetningen.

Gitte fortalte at de var kommet godt i gang, selvom der altid er lidt småfejl. Hun var glad for at driftsstatus var opdateret om kendte fejl inden ansøgningsrunden gik i gang. Hun havde dog nogle spørgsmål til økologiskema, hvor hun afventer retningslinjerne.

De små skemaer kører hurtigt, fortalte Niels, men de skemaer han er i gang med, med over 100 marker, har en meget lang indlæsningsstid. Han havde også en kommentar omkring at kortlaget på permanent græs kun opdateres en gang årligt. Mikkel svarede at det havde noget med årshjulet at gøre, men at han ville tage det med videre.

Maria sagde at dem med kvægbrug og meget græs var meget generede af, at de ikke kunne søge. Det samme galt for økologisk landbrug, grundet stort kvæghold. Steffen forklarede at problemet i første omgang var blevet håndteret forkert internt i Landbrugsstyrelsen, men at det var lige ved at være ordnet, og formentligt være klar om et par dage. Gitte havde samme oplevelse med miljø og klimavenligt græs, men var glad for der var en løsning på vej, og de samlede sammen indtil der kunne søges.

Steffen fortalte at der sidste år ikke var nogen af de store ansøgere (over 200 marker) der blev behandlet manuelt. Liquid-løsningen, som sikrer mere effektiv konvertering af data fra skema til CAP-TAS, gjorde at de store ansøgninger også kunne behandles automatisk.

Marianne syntes den ville være rart, hvis det kun var det man ændrede på markblokforslag som blev ændret, og ikke de tilstødende. Tina var enig i at det var træls. Claus forklarede at det er instruksen at sagsbehandleren skal kigge på det som helhed, men der selvfølgelig ikke skal være fejl. Marianne fortalte at sagsbehandleren havde pillet et stykke ud.

Lars fortalte at på permanent græs gik problemstillingen begge veje. Hvis der ikke var søgt året før, så ville marken i år stå som permanent græs. Han fortalte også at 4% kravet giver udfordringer arbejdsmæssigt, og at de må acceptere at de ikke har 5% uproduktive arealer. Han kunne ikke finde en god løsning på det, så de levede bare med det.

Lars fortalte også at etableringsstøtte var kommet dårligt fra start, og det gav stress. Vejledningen og bekendtgørelsen som blev lagt i høring fortalte meget lidt når det handlede om selskaber, forklarede han. Han tilføjede at de var på herrens mark indt til sidste uge hvor Landbrugsstyrelsen afholdte seminar. Han pointerede også at der er nogen der kan være ude over fristen i forhold til hvornår de købte ejendommen. Jon fortalte at Landbrugsstyrelsen også havde håbet på at have været hurtigere klar til at præsentere bekendtgørelse og vejledning, men var forsinket af regeringsdannelsesprocessen, og forstod frustrationen.

Evaluering af It-brugerforum / Jon Simonsen

Jon lagde op til at brugerrepræsentanterne kunne evaluere brugerforummet. Maria og Lars ønskede at der kom en dagsorden ud før mødet, og at de kunne komme med idéer til mødeemner med to ugers varsel.

Maria spurgte om der fortsat var tanker om at afholde et fysisk møde. Jon svarede at Landbrugsstyrelsen gerne ville afholde et fysisk møde, men at det tidligst ville blive efter ansøgningsrundens afslutning pga. praktik. Tina var tilfreds med de virtuelle møder, idet fysiske ville være besværlige grundet transport. Hun synes møderne var gode, men kunne ønske at referatet kom hurtigere på hjemmesiden. Gitte var enig i at transporten ville besværliggøre fysiske møder, og hun mente at det var vigtigere at afholde møderne ofte, end at de var fysiske. Men på sigt var hun ikke afvisende for idéen om at mødes fysisk.

Marianne spurgte om møderne kunne køre over Teams frem for Skype. Jon forklarede at Landbrugsstyrelsen ikke har Teams, men overvejer at anskaffe det fremadrettet, men at styrelsen er påpasselig i forhold til cloudbaserede løsninger.

Jon spurgte om næste møde i slutningen af marts lå fornuftigt. Gitte synes der var lidt for lang tid til næste møde, hvortil Jon fortalte at han mødes med Landbrug & Fødevarer ugentligt.

Lars spurgte om der var nogle fra Landbrugsstyrelsen der deltager i SEGES' møder om Tast selv de kommende uger, for ellers synes han der er lang tid til næste møde. Mikkel fortalte at han ville

være der. Steffen indskød, at brugerbesøgene starter allerede i uge 7, så dialogen med brugerne vil fortsætte i mellemtiden.