



**AC(4)2012(2) Papur 2 rhan 1**

**Dyddiad:** Dydd Iau 8 Mawrth 2012

**Amser:** 11.00 –13.00

**Lleoliad:** Swyddfa'r Llywydd

**Enw'r awdur a rhif cyswllt:** Brian Davidge, est 8879

## **Y wybodaeth ddiweddaraf am wella'r gwasanaeth TGCh**

### **1.0 Diben a chrynodeb**

1.1 Rhoi gwybod i'r Comisiwn pa gamau a gymerir i wella'r gwasanaethau TGCh i Aelodau a'u staff.

### **2.0 Argymhellion**

2.1 Gofynnir i'r Comisiwn:

- a. nodi'r gwaith a wneir o ran y rhaglen i wella'r gwasanaeth;
- b. cynnig unrhyw waith ychwanegol a allai wella'r gwasanaeth a ddarperir.

### **3.0 Y rhaglen i wella'r gwasanaeth TGCh**

3.1 Mewn ymateb i bryderon a nodwyd gan yr Aelodau am agweddau ar y gwasanaeth TGCh a ddarperir, mae'r camau brys a ganlyn wedi'u rhoi ar waith:–

- Ysgrifennodd y Prif Weithredwr at Brif Weithredwr Atos (y contractwr TGCh) ac Ysgrifennydd Parhaol Llywodraeth Cymru (fel deiliad y contract TGCh) yn mynegi pryder am y modd y darperir y gwasanaeth a'r flaenoriaeth a roddir i wasanaethau'r Cynulliad. Cyfarfu wedyn â'r Ysgrifennydd Parhaol a thîm Atos, a bydd yn cwrdd â Phrif Weithredwr Atos yn y DU ac Iwerddon ynghyd â'r Llywydd a Peter Black AC ar 8 Mawrth.
- Cytunwyd ar gynllun gwella gydag Atos a fydd yn gwella'r gwasanaeth ar unwaith (fel y nodir isod). Mae trefniadau ar waith i fonitro cyrhaeddiad yn ôl y cynllun, a fydd yn cynnwys darparu adroddiadau wythnosol i'r Prif Weithredwr.

- Trefnwyd trafodaethau uniongyrchol rhwng pob Aelod Cynulliad a staff y Cynulliad i nodi unrhyw broblemau sy'n parhau gyda'r gwasanaeth a'u hanghenion tebygol yn y dyfodol.

### 3.2 Cytunwyd ar gynllun gwella'r gwasanaeth gydag Atos. Y prif bwyntiau yw:

- Atgoffwyd peirianwyr Desg Gymorth Atos unwaith eto am bwysigrwydd ymdrin ag ymholiadau Aelodau a Staff Cymorth yr Aelodau yn gyson i'r un safonau uchel.
- Bydd peiriannydd yn ymweld â phob swyddfa etholaethol ac yn cynnal archwiliad o'r system a'i chynllun, gan ddatrys problemau ar unwaith os yn bosibl, rhoi cyngor ar faterion technegol a darparu neu drefnu hyfforddiant os credir bod hynny'n angenrheidiol. Hyd yma, cynhaliwyd 14 ymweliad a bu'r adborth yn dda. Bwriadwn drefnu ymweliadau o'r fath â phob swyddfa newydd pan fydd Aelod yn symud; darparu gwasanaeth tebyg yn rheolaidd bob blwyddyn ac ymestyn y cyfleuster i wasanaethu swyddfeydd cartref. Caiff adroddiad ei lunio i nodi unrhyw broblemau cyffredin.
- Yn dilyn pob trafodaeth ag Aelodau, bydd staff cymorth cyffredinol yn gweithio gyda pheirianwyr i ganfod atebion cyflym ac i drefnu unrhyw hyfforddiant angenrheidiol. Darparwyd adnoddau ychwanegol gan Atos i sicrhau y gall staff y Cynulliad ddatrys rhai problemau.
- Bydd canllawiau sy'n atgoffa defnyddwyr o'r camau priodol i'w cymryd er mwyn cael cymorth yn cael eu cynhyrchu mewn fformat syml a dealladwy ac yn cael eu dosbarthu i bawb.
- Yn dilyn problemau gyda'r cysylltiad mewn swyddfeydd etholaethol, bydd pob un yn cael ei symud i seilwaith BT newydd pan fydd Cyfnewidfeydd BT y swyddfeydd wedi cael eu paratoi ar gyfer hynny – mae 11 swyddfa wedi'u trosglwyddo eisoes.
- Pan na fydd y Gyfnewidfa BT leol yn barod ac na fydd ar y rhestr i gael ei huwchraddio o hyn tan yr haf, byddwn yn trosglwyddo'r cylchedau data i ran wahanol o rwydwaith BT er mwyn darparu gwasanaeth gwell. Mae un swyddfa wedi'i throsglwyddo'n llwyddiannus a gwelwyd gwelliant yno.

- Rydym wedi newid y ffordd mae'r Tîm TGCh a pheirianwyr a rheolwyr Atos yn gweithio gyda'i gilydd, er mwyn osgoi dyblygu gwastraffus a gwella dulliau cyfathrebu.
- Mae Atos yn darparu rhagor o gymorth rheoli prosiectau a chynllunio technegol er mwyn ein galluogi ni i ddarparu prosiectau gwella yn gyflymach.
- Rydym yn adolygu ein rheolau diogelwch a'n dull o ddarparu gwasanaethau, i'w gwneud yn fwy effeithiol ar gyfer diwallu anghenion cymorth yr Aelodau (mae rhagor o fanylion am hyn i'w gweld isod).

Er bod modd cyflawni llawer o'r camau uchod i wella'r gwasanaeth o fewn fframwaith cost contract Merlin, mae rhai o'r camau yn cynrychioli gwasanaethau ychwanegol a byddant yn golygu cost ychwanegol i'r Cynulliad. Rydym yn trafod ag Atos ynghylch i ba raddau y caiff y costau hyn eu rhannu rhyngom.

3.3 Mae opsiynau hefyd ar gyfer y tymor canolig a'r tymor hwy a fydd yn dechrau ar y broses o drawsffurfio ein gwasanaethau TGCh. Bydd rhai o'r opsiynau yn golygu rhoi trefniadau contractio newydd ar waith ar ôl 2014 ond caiff eraill eu darparu cyn hynny. Bydd cyfyngiadau i'w hystyried o ran contractau a chostau. Ymhlith yr opsiynau mae:

- a. Sicrhau mynediad i ddewis ehangach o becynnau, rhannu syniadau er mwyn darparu gwasanaethau gwell i Aelodau;
- b. Sefydlu prosiect "defnyddio eich pecyn eich hun" a dechrau ei ymgorffori yn ein cynlluniau, i sicrhau bod mwy o hyblygrwydd ar gael i Aelodau;
- c. Adolygu ein darpariaeth band eang presennol i gartrefi a swyddfeydd yr Aelodau er mwyn darparu mwy o hyblygrwydd a dewisiadau yn y dyfodol;
- d. Adolygu ein darpariaeth Blackberry er mwyn cynnig mwy o hyblygrwydd a mwy o ddewis;
- e. Cyflwyno newidiadau i'r fframwaith gwasanaeth a ddarperir gan Atos, yn ddibynnol ar y costau.

3.4 Cytuno ar gyfres well o feini prawf o ran perfformiad sy'n eglur a phwrpasol ar gyfer anghenion y Cynulliad sy'n ein galluogi ni i farnu'n gyflym a yw'r cynllun gwella yn gweithio a pha mor dda yw.