

Cyflenwi gwasanaeth TGCh Llywodraeth Cymru yn fewnol

Adroddiad Archwilydd Cyffredinol Cymru

Mawrth 2021



Paratowyd yr adroddiad hwn i'w gyflwyno i'r Senedd o dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 2006.

Paratowyd y ddogfen hon yn rhan o waith a gyflawnwyd yn unol â swyddogaethau statudol.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddo, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.

Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru ac Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu ailddefnyddio'r ddogfen hon i Archwilio Cymru yn swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi. We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay.

Cynnwys

Negeseuon allweddol	4
Ffeithiau allweddol	7
Argymhellion	10
Prif Adroddiad	12
1 Cefndir i'r cyflenwi mewnol	12
2 Rheoli a gweithredu'r broses drosglwyddo	16
3 Darparu'r buddion a fwriadwyd	30
Atodiadau	41
Ymagwedd a dulliau archwilio	42



Negeseuon allweddol

- 1 Mae penderfyniad Llywodraeth Cymru i gyflenwi ei gwasanaethau Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu (TGCh) yn fewnol yn newid sylweddol, ar ôl blynyddoedd lawer o ddarparu TGCh ar gontract allanol. Y bwriadau oedd lleihau costau, cynyddu rheolaeth a hyblygrwydd gwasanaethau, gwella cydnerthedd a chaniatáu gweithio mwy hyblyg i staff. Canolbwyntiodd ein gwaith ar ba un a reolwyd y broses o drosglwyddo i wasanaeth mewnol yn dda ac a yw ar y trywydd iawn i sicrhau'r buddion a fwriadwyd. Mae **Atodiad 1** yn disgrifio ein hymagwedd a'n dulliau archwilio.

Rheolwyd y prosiect cyflenwi mewnol yn dda ac fe'i cyflawnwyd yn brydlon. Mae rhai buddion yn cael eu cyflawni ond nid yw'r buddion llawn wedi'u gwireddu eto

- 2 Yn 2017, penderfynodd Llywodraeth Cymru mewn egwyddor i roi terfyn ar ei chontract TGCh allanol (contract Merlin) a chyflenwi TGCh yn fewnol. Paratôdd swyddogion achos busnes a oedd yn argymhell cyflenwi'r holl brif feysydd gwasanaeth TGCh yn fewnol, gan drefnu contractau allanol dethol ar gyfer gwasanaethau seilwaith a phrosiect fel uwchraddio technegol. Roedd amcanion buddsoddi eglur a chymysgedd o fuddion ariannol a rhai nad ydynt yn ariannol y dylai'r cyflenwi mewnol eu darparu. Roedd yr achos busnes yn gynhwysfawr, a'r amcanion yn cyd-fynd yn dda â rhaglen moderneiddio TGCh ehangach Llywodraeth Cymru.
- 3 Wrth gynllunio'r broses drosglwyddo, gwnaeth Llywodraeth Cymru waith helaeth i ddeall anghenion gwahanol grwpiau defnyddwyr o fewn y sefydliad. Cymerodd Llywodraeth Cymru y cam cadarnhaol hefyd o gysylltu â phedwar corff cyhoeddus arall i ddysgu o'u profiadau diweddar o gyflenwi mewnol.

- 4 Nid oedd rhai agweddau ar y trefniadau llywodraethu ac arwain a fabwysiadwyd gan Lywodraeth Cymru yn 'glasurol' ond nid ymddengys y cafodd hyn effaith negyddol ar y ddarpariaeth gyffredinol. Mae llinellau atebolrwydd rhanedig wedi'u datrys erbyn hyn a'r Prif Swyddog Digidol yn unig sydd â chyfrifoldeb am y swyddogaeth TGCh ganolog. Mae'r Prif Swyddog Digidol hefyd yn adrodd yn uniongyrchol i'r Pwyllgor Gweithredol a'r Bwrdd erbyn hyn, a ddylai fynd i'r afael â'r angen i godi proffil materion TGCh ar lefel uwch.
- 5 Nid yw adnoddau ariannol a ddyrannwyd i'r rhaglen wedi bod yn ddigonol. Ariannwyd y broses drosglwyddo yn rhannol drwy ddull buddsoddi i arbed ac fe'i cyflawnwyd yn fras o fewn ei gyllidebau refeniw a chyfalaf o £12.7 miliwn dros y ddwy flynedd hyd at 31 Mawrth 2019. Cafodd y broses drosglwyddo ei staffio yn effeithiol hefyd, wrth i Lywodraeth Cymru adleoli staff a defnyddio contractwyr allanol i ddarparu'r arbenigedd angenrheidiol.
- 6 Roedd dull Llywodraeth Cymru o reoli'r rhaglen a'r prosiect yn effeithiol i raddau helaeth, wrth i weithrediad ddatblygu yn unol ag amserlenni a gynlluniwyd ar y cyfan. Oherwydd i'r trosglwyddo gael ei drin fel proses yn hytrach na digwyddiad, rhoddodd y dull cam wrth gam ddigonedd o amser i Lywodraeth Cymru ddysgu ac addasu cyn cyflwyno newidiadau pellach.
- 7 Daeth Adolygiadau Gateway i'r casgliad nad oedd rheoli risg gystal ag y gallai fod ond roedd rheolwyr o'r farn bod y dull yn ddigonol o ystyried yr amgylchedd risg cymharol sefydlog. Yn y pen draw, rheolodd Llywodraeth Cymru y risgiau yn effeithiol i sicrhau y cyflawnwyd y broses drosglwyddo yn brydlon. Fodd bynnag, mae un risg lefel uchel wedi dod i'r amlwg, sef staffio gweithredol annigonol i lenwi strwythur y tîm TGCh a nodir yn y Model Gweithredu Targed. Ers y trosglwyddo, mae lefelau staffio yn y tîm TGCh wedi bod 15-20% yn brin o'r Model Gweithredu Targed ac mae rhai staff wedi bod yn gweithio goramser sylweddol i lenwi bylchau.
- 8 Ceir lle i Lywodraeth Cymru gryfhau'r ffordd y mae'n monitro perfformiad y gwasanaeth TGCh. Mae angen diweddarau'r dangosyddion perfformiad a ddefnyddir i fonitro perfformiad i adlewyrchu'r model gwasanaeth mewnol newydd ac i ystyried perfformiad yng nghyd-destun trefniadau gweithio gartref eang ymhlith defnyddwyr gwasanaeth. Ceir lle hefyd am fwy o her i berfformiad y gwasanaeth TGCh trwy waith craffu uchel ei broffil amlach.

- 9 Roedd arbedion ariannol yn rhan sylfaenol o'r achos busnes dros gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol. Mae rhai o'r buddion a fwriadwyd yn cael eu sicrhau erbyn hyn, ond nid yw'r arbedion llawn wedi'u gwireddu eto. Darparwyd arbedion o £4.9 miliwn yn 2019-20 ond nid yr £8.1 miliwn llawn a ragwelwyd yn yr achos busnes. Roedd y diffyg yn bennaf oherwydd cynnydd i gostau meddalwedd a swyddi heb eu llenwi yn arwain at gostau uwch na'r disgwyl i gontractwyr.
- 10 Yn ogystal ag arbedion ariannol, roedd yr achos busnes yn rhagweld amrywiaeth o fuddion nad ydynt yn ariannol. Mae rhai o'r buddion nad ydynt yn ariannol yn cael eu gwireddu, ond nid y cwbl ac mae'n anodd barnu llwyddiant gan na wnaeth Llywodraeth Cymru bennu targedau penodol ar gyfer y rhain. Er y bu gostyngiad graddol i nifer y digwyddiadau TGCh difrifol ers y trosglwyddo, bu dirywiad hefyd i berfformiad y ddesg gwasanaeth TGCh, sy'n debygol o fod oherwydd staff annigonol. Fodd bynnag, mae bodlonrwydd defnyddwyr â gwasanaethau TGCh wedi gwella ers y trosglwyddo a chyflwyno gliniaduron newydd. Bu cyflwyno gliniaduron newydd i'r rhan fwyaf o staff erbyn diwedd 2019 yn amlwg yn ffactor allweddol wrth ganiatáu gweithio hyblyg a gweithio gartref yn ystod pandemig COVID-19.



Mae'n braf gallu adrodd yn gadarnhaol ar raglen newid TGCh sydd wedi bod o fudd i Lywodraeth Cymru wrth iddi wynebu'r her o weithio mewn ffordd wahanol mewn ymateb i bandemig COVID-19. Fodd bynnag, nid yw'r gwaith wedi'i gwblhau, ac mae angen cymryd camau pellach i sicrhau'r holl fuddion a fwriadwyd, i fynd i'r afael â'r pwysau a achoswyd gan staffio annigonol, ac i sicrhau bod gwersi yn cael eu dysgu ar gyfer prosiectau'r dyfodol.

Adrian Crompton
Archwilydd Cyffredinol
Cymru



Ffeithiau allweddol

11 Mae'r ffeithlun isod yn crynhoi'r ffeithiau allweddol o'n hadroddiad.



Cyfanswm gwariant Llywodraeth Cymru ar wasanaethau TGCh

- £13.9 miliwn yn 2019-20



Cyllideb ar gyfer y rhaglen weithredu

- £12.7 miliwn dros ddwy flynedd



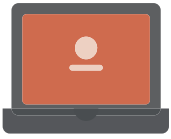
Staffio

- Trosglwyddwyd 54 o staff contractwyr i dîm TGCh Llywodraeth Cymru
- Mae gan y tîm TGCh 87 o staff parhaol a 4 contractwr yn gwneud swyddi parhaol ar hyn o bryd
- Diffyg o 15-20% yn y staff TGCh ers y trosglwyddo



Arbedion

- Cynlluniwyd £8.1 miliwn o arbedion yn 2019-20
 - Cyflawnwyd £4.9 miliwn o arbedion yn 2019-20
-



Buddion ehangach

- Cyflwynwyd 6,000 o liniaduron newydd i staff
- Gostyngiad o £23,000 i gostau teithio (ac mae gostyngiadau llawer mwy yn debygol o 2020-21 ymlaen)
- Gall 8,000 o staff gysylltu o bell ar yr un pryd erbyn hyn



Bodlonrwydd defnyddwyr

- Bodlonrwydd defnyddwyr o 85% ym mis Mawrth 2020 (i fyny o 56% ym mis Hydref 2018)



Perfformiad desg gwasanaeth TGCh

- Cyfradd trwsio tro cyntaf o 67% yn y 22 mis hyd at fis Hydref 2020 (i lawr o 74% yn y 12 mis hyd at fis Ionawr 2019)
 - Cyfradd ateb galwadau mewn 20 eiliad o 72% yn y 22 mis hyd at fis Hydref 2020 (i lawr o 94% yn y 12 mis hyd at fis Ionawr 2019)
 - Terfynwyd 12% o alwadau ar ôl 30 eiliad yn y 22 mis hyd at fis Hydref 2020 (i fyny o 3% yn y 12 mis hyd at fis Ionawr 2019)
-

- 12 Mae'r amserlen isod yn dangos y dyddiadau allweddol yn ymwneud â chyflenwi mewnol.



Medi 2014

Llywodraeth Cymru yn ymestyn contract Merlin am bum mlynedd

Chwefror 2018

Rhoddodd Adolygiad Gateway annibynnol ddyfarniad risg goleuadau traffig 'oren' i'r rhaglen gyffredinol



Hydref 2018

Cyhoeddi Adolygiad Gateway arall a roddodd ddyfarniad 'oren' i'r rhaglen gyffredinol eto, a dyfarniad 'oren-gwyrdd' i'r elfen cyflenwi mewnol

Mawrth/Hydref 2019

Cyflwyno 6,000 o liniaduron i staff

Medi 2004

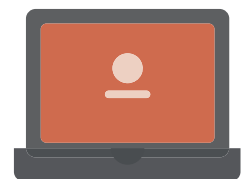
Llywodraeth Cymru yn llofnodi'r contract 'Merlin' deng mlynedd gyda Siemens Business Services (a ddisodlwyd gan Atos yn ddiweddarach) ar gyfer TGCh ar gontract allanol

Tachwedd 2017

Llywodraeth Cymru yn cyflenwi tîm bach o staff wasanaethau cymwysiadau corfforaethol yn fewnol, fel treial ar gyfer cyflenwi TGCh yn fewnol ar raddfa fwy Penderfyniad mewn egwyddor i gyflenwi'r rhan fwyaf o wasanaethau TGCh yn fewnol o fis Ionawr 2019

Mawrth 2018

Cymeradwywyd yr achos busnes i gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol, gan ddechrau cyfnod trosglwyddo o ddeg mis



11 Ionawr 2019

Cyflenwi mewnol yn digwydd fel y bwriadwyd, wrth i staff gael eu trosglwyddo yn llwyddiannus o Atos i Lywodraeth Cymru

Argymhellion

Mae'r tabl isod yn nodi ein hargymhellion i Lywodraeth Cymru.

Argymhellion

Olrhain buddion a chostau

- A1** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru, mewn achosion busnes a rhaglenni newid yn y dyfodol, yn proffilio yn eglur gyflawniad ei buddion ariannol a'r rhai nad ydynt yn ariannol a fwriadwyd trwy bennu lefelau targed a dyddiadau cerrig milltir eglur. Byddai hyn yn ei gwneud yn haws asesu a yw rhaglenni ar y trywydd iawn i gyflawni fel y bwriadwyd.
- A2** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru yn trefnu adolygiad ffurfiol o gyflawniad buddion o'r cyflenwi mewnol, tair blynedd ar ôl y trosglwyddo, i sicrhau bod effeithiau tymor canolig yn cael eu cofnodi a'u hadrodd.
- A3** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru yn datblygu dull mwy cadarn o fesur cost wirioneddol prosiectau i lywio gwaith cynllunio, monitro a gwerthuso prosiectau. Dylai hyn gynnwys dull cymesur o fesur cost adnoddau mewnol sylweddol sy'n cael eu gwario ar brosiectau, gan gynnwys amser ei staff ei hun.

Argymhellion

Rheoli perfformiad gweithredol

- A4** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru yn diweddarar'r dangosyddion perfformiad allweddol a'r targedau gweithredol ar gyfer gwasanaethau TGCh, i sicrhau eu bod yn adlewyrchu'r model newydd o ddarparu gwasanaeth mewnol, gan gynnwys mwy o weithio gartref a gweithio hyblyg a llai o deithio.
- A5** Rydym yn argymell bod y Pwyllgor Gweithredol yn ystyried dangosfwrdd crynhoi yn nodi perfformiad y gwasanaeth TGCh fel eitem agenda sefydlog ar gyfer herio a chraffu.
- A6** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru yn cyflwyno proses meincnodi perfformiad a strwythurau ei gwasanaeth TGCh i ganiatáu cymhariaeth â sefydliadau eraill.
- A7** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru yn cyflwyno adolygiad blynyddol ffurfiol o fodlonrwydd defnyddwyr gwasanaethau TGCh, i asesu a yw gwelliannau yn cael eu cynnal yn y tymor hir.

Lefelau staffio

- A8** Rydym yn argymell bod Llywodraeth Cymru yn ailystyried y lefelau staffio a nodir yn ei Model Gweithredu Targed ar gyfer TGCh ac yn datblygu cynllun gweithredu ar gyfer sicrhau'r nifer gofynnol o staff. Heb gymryd camau o'r fath, ceir perygl na fydd buddion llawn y trosglwyddo yn cael eu sicrhau.



Cefndir i'r cyflenwi mewnlol

01

Roedd yr achos busnes i gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol yn nodi amcanion eglur a chymysgedd o fuddion ariannol a rhai nad ydynt yn ariannol

- 13 O dan contract Merlin, roedd Atos yn cynnal systemau TGCh Llywodraeth Cymru, yn gwneud gwaith datblygu (y cyfeirir ato weithiau fel 'gwasanaethau prosiect') ac yn darparu seilwaith, offer ac arbenigedd. Fodd bynnag, pan oedd angen amrywiadau i'r contract, roedd y trafodaethau yn cymryd amser. Roedd Llywodraeth Cymru yn pryderu hefyd ynglŷn â chost y contract, a'i thyb o safonau gwasanaeth amrywiol¹.
- 14 Nododd ein hadroddiad yn 2011 ar gontract Merlin fod y contract yn darparu gwasanaethau TGCh craidd yn effeithiol². Fodd bynnag, canfu'r adroddiad hefyd na allai Llywodraeth Cymru ddangos bod yr holl wariant o dan y contract yn cynnig gwerth am arian.
- 15 Yn 2014, ymestynnodd Llywodraeth Cymru gontract Merlin ond gyda'r bwriad o ddechrau cyflenwi gwasanaethau yn fewnol yn raddol. Roedd y contract estynedig hefyd yn caniatáu i Lywodraeth Cymru gaffael gan gyflenwyr eraill ar gyfer gwasanaethau prosiect a seilwaith³.
- 16 Ym mis Tachwedd 2017, trosglwyddwyd tîm bach o staff Atos a oedd yn ymdrin â gwasanaethau cymwysiadau corfforaethol i Lywodraeth Cymru, a ddarparodd mainc arbrofi graddfa fach ar gyfer cyflenwi mewnol pellach. Yn ddiweddarach yn 2017, penderfynodd Llywodraeth Cymru mewn egwyddor i derfynu contract Atos pan fyddai'n dod i ben yn 2019 a chyflenwi'r gwasanaethau a oedd yn weddill yn fewnol.

1 Cyn ei gyhoeddi, gwahoddwyd sylwadau ar ein hadroddiad drafft gan Atos. Nododd Atos, er nad oedd am godi unrhyw sylwadau ffurfiol bryd hynny, nad oedd o reidrwydd yn cytuno â rhai o honiadau Llywodraeth Cymru am y trefniadau cyflenwi allanol blaenorol yr ydym wedi'u cynnwys yn yr adroddiad hwn.

2 Archwilydd Cyffredinol Cymru, [Darparu gwasanaethau TGCh a phrosiectau TGCh o dan gontract Merlin](#), Awst 2011

3 Gwasanaethau arbenigol (e.e. rheoli prosiect, dylunio atebion technegol) ar gyfer gwaith datblygu TGCh newydd a chaffael offer ac asedau TGCh eraill.

- 17 Ym mis Mawrth 2018, cymeradwyodd Pwyllgor Gweithredol Llywodraeth Cymru achos busnes dros gyflenwi mewnol. Roedd swyddogion wedi paratoi'r achos busnes manwl yn unol â'r 'model busnes pum achos' a argymhellwyd yng nghanllawiau Trysorlys EM, ac roedd yr achos yn cynnwys yr amcanion buddsoddi canlynol:
- **Ileihau costau gwasanaeth TGCh o 2019**, ar brisiau is na'r farchnad am wasanaeth cymharol, ar lefel o fodlonrwydd defnyddwyr sy'n meincnodi yn dda yn ôl cyfartaleddau grŵp cymheiriaid;
 - **Ileihau costau gwasanaethau prosiect** ar gyfraddau is na chyfartaledd y farchnad ar gyfer gwasanaethau tebyg;
 - **gwella gwasanaethau** trwy symud i ddyfeisiau cludadwy â llai o adnewyddu caledwedd ac â lefelau uwch o fodlonrwydd defnyddwyr; a
 - **gwella hyblygrwydd o ran lleoliad** trwy TGCh fwy hyblyg, â llai o gostau teithio ac amser teithio.
- 18 Darparodd yr achos busnes asesiad cynhwysfawr o'r cyd-destun strategol gan nodi chwe opsiwn ar gyfer y camau nesaf ar ôl i gontract Merlin ddod i ben. Aseswyd y chwe opsiwn yn ôl yr amcanion buddsoddi a chwe ffactor llwyddiant critigol, sef:
- **anghenion busnes:** pa mor dda yr oedd yr opsiwn yn diwallu anghenion busnes Llywodraeth Cymru yn y presennol a'r dyfodol;
 - **cydweddu strategaethau:** pa mor dda yr oedd yr opsiwn yn cyd-fynd â Strategaeth TGCh 2016-2021 Llywodraeth Cymru;
 - **sicrhau'r buddion gorau:** adenillion posibl ar wariant o ran canlyniadau a buddion busnes (ansoddol a meintiol, uniongyrchol ac anuniongyrchol i'r sefydliad) a chyfrannu at wella gwerth am arian cyffredinol (effeithlonrwydd, effeithiolrwydd a darbodusrwydd);
 - **cyflawnadwyedd posibl:** gallu Llywodraeth Cymru i reoli'r lefel angenrheidiol o newid, lefel y risg a'r angen am sgiliau ategol;
 - **fforddiadwyedd posibl:** gallu'r sefydliad i ariannu'r gwariant refeniw a chyfalaf angenrheidiol; a
 - **pharhad busnes:** gallu i reoli a lleihau risg drwy'r cyfnod trosglwyddo.
- 19 Nododd yr achos busnes hefyd gymysgedd o fuddion ariannol a rhai nad ydynt yn ariannol a chyflwynodd yr amcangyfrif o gostau, yr amserlen a'r trefniadau rheoli ar gyfer y prosiect. Rydym yn disgrifio'r buddion hyn yn fanwl yn **Rhan 3** yr adroddiad hwn.

- 20 I wireddu'r buddion a'r amcanion buddsoddi hyn, roedd yr achos busnes yn nodi opsiwn a ffefrir, a ddisgrifiwyd fel 'model hybrid'. Mae Blwch 1 yn rhoi manylion y model hwn.

Blwch 1: Y 'model hybrid' a oedd yr opsiwn a ffefrir yn yr achos busnes

Y model a gynigiwyd yn yr achos busnes oedd cyflenwi'r rhan fwyaf o wasanaethau TGCh yn fewnol gan roi gwasanaethau technegol arbenigol penodol ar gcontract allanol yn ddethol (atebion dylunio neu dechnegol ac arbenigedd pwnc technegol) pan fo hynny yn fuddiol o bosibl. Disgrifiwyd hwn fel 'model hybrid' lle mae tîm TGCh Llywodraeth Cymru yn cadw rheolaeth ar swyddogaethau allweddol a darpariaeth y gwasanaeth ond hefyd yn meddu ar yr hyblygrwydd i gaffael arbenigedd arbenigol gan gcontractwyr allanol pan na fyddai'n ymarferol nac yn gost-effeithiol i Lywodraeth Cymru gynnal y sgiliau yn fewnol.

- 21 Daethom i'r casgliad fod yr achos busnes yn cynnig rhesymeg eglur dros yr opsiwn a ddewiswyd. Daethpwyd i'r casgliad hefyd fod yr amcanion buddsoddi yn yr achos busnes yn cyd-fynd yn dda â phortffolio 'TGCh y Dyfodol' Llywodraeth Cymru, cyfres eang o newidiadau i dechnoleg a ffyrdd o weithio a oedd yn adlewyrchu datblygiadau yn yr amgylchedd allanol. Roedd y rhaglen yn cynnwys newid i dechnolegau cwmwl a rhoi gliniaduron⁴ i'r holl staff i ganiatáu gweithio hyblyg mewn unrhyw leoliad.
- 22 Gellid bod wedi cyflawni'r newidiadau hyn drwy fodel contract allanol ond roedd Llywodraeth Cymru o'r farn y byddai hyn wedi cymryd mwy o amser ac wedi bod yn ddrytach. Yn rhan o'r model cyflenwi mewnol, roedd Llywodraeth Cymru yn credu y gellid gwneud neu ddiwygio penderfyniadau yn haws heb gyfyngiadau trafodaethau contract a chymhellion amrywiol perthynas cwsmer-cyflenwr. Un o fuddion eraill y model cyflenwi mewnol oedd datblygu arbenigedd mewnol ac felly datblygu cydnerthedd ac aeddfedrwydd hirdymor swyddogaeth TGCh Llywodraeth Cymru.

4 Yn y mwyafrif llethol o achosion, disodlodd y gliniaduron newydd gyfrifiaduron ben bwrdd yr aelodau staff, gan ganiatáu i'r staff amrywio eu lleoliad. Mewn rhai achosion, roedd y gliniaduron yn rhai newydd gwell na gliniaduron presennol.



Rheoli a gweithredu'r broses drosglwyddo

02

Seiliwyd y gwaith o gynllunio'r broses drosglwyddo ar asesiad cadarn o anghenion a chaniataodd y gweithrediad graddol ddigonedd o amser i ddysgu ac addasu

Cynlluniodd Llywodraeth Cymru y broses drosglwyddo ar ôl cynnal asesiad cadarn o angen ac ar ôl dysgu gan sefydliadau eraill

- 23 Cynhaliodd Llywodraeth Cymru raglen sylweddol o waith i ddeall anghenion a dymuniadau gwahanol grwpiau defnyddwyr o ran darpariaeth TGCh yn y dyfodol. Roedd y gwaith hwn yn cynnwys datblygu proffiliau defnyddwyr, arolwg staff â 1,600 o ymatebion, gweithdai staff i archwilio materion yn fanylach, a grŵp gorchwyl a gorffen i drafod y cyfleoedd a'r gofynion ar gyfer dyfeisiau newydd a newidiadau i'r model gwasanaeth. Defnyddiwyd yr adborth o'r ymarferion hyn i lywio'r ddarpariaeth gyffredinol o liniaduron i staff, y newid i gymwysiadau ar y we a chyflwyno technoleg fideo-gynadledda.
- 24 Tynnodd yr arolygon staff sylw at yr angen am well gwasanaeth cymorth a oedd yn cynorthwyo staff â gofynion penodol yn well, fel y rhai sy'n gweithio gartref a'r rhai sy'n defnyddio technoleg gynorthwyol. Nododd yr arolygon hefyd angen i staff allu cael cymorth gyda materion TGCh trwy lwybrau ychwanegol yn ogystal â'r ddesg cymorth dros y ffôn draddodiadol.
- 25 Ni wnaeth y gwaith ymgysylltu â staff hwn ystyried y cwestiwn o gyflenwi mewnol yn benodol. Dywedodd swyddogion wrthym fod safbwyntiau staff ar y gwasanaeth presennol yn eglur ac yn hirsefydlog; roedd staff yn anhapus â'r gwasanaeth ac ansawdd a gweithrediad offer. Roedd pwyslais yr achos busnes dros gyflenwi mewnol ar werth am arian a'r potensial i wella'r gwasanaeth, felly ni ystyriwyd ei bod yn angenrheidiol ymgysylltu yn eang â staff er mwyn cyfiawnhau'r dull hwn.

26 Fe wnaeth swyddogion ystyried profiadau pedwar sefydliad sector cyhoeddus arall⁵ a oedd wedi newid i gyflenwi eu gwasanaethau TGCh yn fewnol. Nododd y profiadau hyn y gellid sicrhau arbedion sylweddol a gwasanaeth mwy hyblyg ac ymatebol pe bai gwasanaethau yn cael eu cyflenwi yn fewnol, ond bod angen cynllunio'r broses drosglwyddo ymhell ymlaen llaw gydag amser paratoi sylweddol. Rhoddodd Llywodraeth Cymru ddeg mis i gyflawni'r broses drosglwyddo ar ôl cymeradwyo'r achos busnes. Ymgynghorodd swyddogion â Gwasanaeth Digidol Llywodraeth y DU hefyd, a gadarnhaodd fod cynlluniau newydd Llywodraeth Cymru yn cyd-fynd â pholisi Llywodraeth y DU i gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol.

Nid oedd rhai agweddau ar drefniadau llywodraethu ac arwain yn 'glasurol' ond ni effeithiodd hyn yn negyddol ar y ddarpariaeth gyffredinol

- 27 I raddau helaeth, mabwysiadodd Llywodraeth Cymru system lywodraethu ar gyfer cyflenwi mewnol yn unol â phrotocolau rheoli rhaglen a phrosiect sefydledig. Y Prif Swyddog Digidol oedd yr uwch swyddog cyfrifol am bortffolio TGCh y Dyfodol, a rannwyd yn ddwy raglen:
- rhaglen dechnegol dan arweiniad y Prif Swyddog Technoleg⁶ i weithredu gwahanol brosiectau a ffrydiau gwaith i ddarparu atebion technegol; a
 - rhaglen gweithredu Model Gweithredu Targed dan arweiniad y Prif Swyddog Digidol⁷ i oruchwyllo'r broses o drosglwyddo i wasanaeth cyflenwi mewnol.
- 28 Roedd gan y rhaglen weithredu ei bwrdd rhaglen ei hun, o'r enw'r Bwrdd Pontio, â chynrychiolwyr o bob rhan o Lywodraeth Cymru. Cyfarfu'r Bwrdd Pontio yn rheolaidd i drafod cynnydd a risgiau ac i wneud penderfyniadau allweddol. Cafodd wybodaeth briodol am gynnydd, risgiau a materion allweddol.
- 29 Esblygodd strwythurau llywodraethu dros amser wrth i gynlluniau ddod yn fwy sicr ac i ofynion ddod yn fwy eglur. Ar ôl cymeradwyo'r achos busnes dros gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol, cyflawnwyd y rhaglen weithredu drwy ffrydiau gwaith penodol i bwnc, fel y dangosir yn **Arddangosyn 1**.

5 Yr Asiantaeth Trwyddedu Gyrwyr a Cherbydau (DVLA), Cyfoeth Naturiol Cymru, Cyngor Abertawe a'r Adran Busnes, Ynni a Strategaeth Ddiwydiannol.

6 Swyddogaeth y Prif Swyddog Technoleg yw cymryd cyfrifoldeb am strategaeth dechnoleg Llywodraeth Cymru a'i datblygu, goruchwyllo'r gwasanaeth TGCh, a chynorthwyo'r Prif Swyddog Digidol.

7 Swyddogaeth y Prif Swyddog Digidol yw cyflawni agenda Llywodraeth Cymru ar gyfer Digidol, Data a Thechnoleg. Mae deiliad y swydd yn atebol yn uniongyrchol i'r Ysgrifennydd Parhaol.

Arddangosyn 1: Pedair ffrwd waith y rhaglen weithredu

<p>Dylunio'r Model Gweithredu Targed</p> <p>Datblygu strwythurau, swyddogaethau a chyfrifoldebau staff, diffiniad a dyluniad y gwasanaeth, proses TGCh a dyluniad polisi.</p>	<p>Dylunio Sefydliadol</p> <p>Rheoli'r broses o drosglwyddo staff o Atos ac isgcontractwyr eraill i Lywodraeth Cymru, a goruchwylio symudiad yr holl staff perthnasol i'r Model Gweithredu Targed newydd.</p>
<p>Masnachol</p> <p>Disodli contractau⁸ a ddelir gan Atos a sicrhau bod telerau ac amodau ymadael Atos yn cael eu bodloni, gan gynnwys unioni pob dyled ac anghydfod a oedd heb eu datrys.</p>	<p>Offer</p> <p>Nodi offer a chynhyrchion TGCh i gefnogi'r Model Gweithredu Targed.</p>

Ffynhonnell: Archwilio Cymru

- 30 Roedd gan bob ffrwd gwaith ei arweinydd ei hun a oedd yn gyfrifol am ddarparu cynllun gwaith. Fodd bynnag, y ffrwd gwaith Dylunio Sefydliadol oedd yr unig un â bwrdd prosiect. Roedd y Prif Swyddog Digidol o'r farn bod byrddau prosiect yn ddiangen ar gyfer y ffrydiau gwaith eraill gan nad oedd eu risg a'u cymhlethdod yn cyfiawnhau'r gorbenion gweinyddol ychwanegol. Adroddwyd y prif risgiau a phroblemau i'r Bwrdd Pontio, a oedd yn gwneud yr holl benderfyniadau allweddol, ac nid oedd yn ymddangos bod absenoldeb byrddau prosiect yn atal darpariaeth y rhaglen.

8 Roedd gan Atos gcontractau niferus â chyflenwyr meddalwedd a chontractwyr eraill ar gyfer gwasanaethau a ddefnyddiwyd gan Lywodraeth Cymru yr oedd angen eu newyddu (symud draw) i Lywodraeth Cymru.

- 31 Gwnaeth Adolygiad Gateway⁹ annibynnol a gomisiynwyd tuag at ddiwedd y rhaglen sylwadau ynglŷn â'r amrywiaeth o drefniadau a oedd ar waith ar gyfer rheoli prosiectau ac awgrymodd y dylid eu symleiddio. Fodd bynnag, daeth yr adolygiad i'r casgliad nad oedd angen newidiadau ar gyfer gweddill y broses drosglwyddo gan fod cynnydd yn cael ei reoli gan gynghrair o gyfranogwyr cymwys a pharod: nid yw'n 'glasurol' ond mae'n gweithio am y tro. Roedd swyddogion y gwnaethom gyfweled â nhw yn cytuno bod y trefniadau yn gweithio'n dda yn ymarferol ac roedd yr Adroddiad Terfynu Rhaglen o'r farn bod esblygiad trefniadau llywodraethu yn un o gryfderau'r rhaglen.
- 32 Cododd ein gwaith rai pryderon ynglŷn ag arweinyddiaeth ac ymgysylltiad lefel uchaf. Gadawodd y Cyfarwyddwr Cyffredinol a fu'n gweithredu fel yr 'hyrwyddwr TGCh' ar y Bwrdd yn 2017 ac ni phenodwyd neb yn ei le. Roedd consensws ymhlith staff y rhaglen fod hyn wedi arwain at golli proffil i bortffolio TGCh y Dyfodol a materion TGCh yn gyffredinol. Dirprwywyd llawer o faterion TGCh i'r Pwyllgor Gweithrediadau, is-bwyllgor i'r Bwrdd, ac fe wnaeth ei ddisodli gyda 'Pwyllgor Pobl a Gwasanaethau Corfforaethol' a oedd yn atebol i'r Pwyllgor Gweithredol wanhau'r pwyslais ar faterion TGCh. Nid oedd neb o'r swyddogaeth TGCh ar y Pwyllgor Gweithredol (tîm rheoli lefel uchaf Llywodraeth Cymru dan gadeiryddiaeth yr Ysgrifennydd Parhaol). Roedd llinellau atebolrwydd wedi'u gwahanu hefyd, gan fod y Prif Swyddog Technoleg a'r Prif Swyddog Digidol yn adrodd i wahanol Gyfarwyddwyr Cyffredinol, er bod gan y ddau gyfrifoldeb am wahanol agweddau ar bortffolio TGCh y Dyfodol.
- 33 Dywedodd yr Adroddiad Terfynu Prosiect fod y trefniadau is-optimaid hyn yn cael effaith negyddol ar adrodd, cyflymder y ddarpariaeth ac ysbryd, tan i gamau unioni gael eu cymryd trwy greu'r Pwyllgor Pobl a Gwasanaethau Corfforaethol. Fodd bynnag, yn ymarferol, ni chafodd y materion hyn lawer o effaith ymarferol ar redeg y rhaglen weithredu o ddydd i ddydd pan roedd cyllid ar gael a'r achos busnes wedi'i gymeradwyo. O fis Ebrill 2020, mae gan y Prif Swyddog Digidol gyfrifoldeb llwyr am y swyddogaeth TGCh ganolog (rheolir rhai cymwysiadau penodol yn lleol gan is-adrannau perthnasol Llywodraeth Cymru). Mae'n aelod o'r Pwyllgor Gweithredol erbyn hyn, a ddylai godi proffil TGCh a chreu strwythur rheoli eglur ag un llinell atebolrwydd i'r Bwrdd.

9 Adolygiad cymheiriaid annibynnol yw Adolygiad Gateway, gan ymarferwyr profiadol, o raglen neu brosiect ar adegau penderfynu allweddol yn ei gylch oes i roi sicrwydd ynghylch a all symud yn llwyddiannus i'r cam nesaf. Mae'r adolygiadau yn cynnig cipolwg ar bwynt mewn amser ac yn rhan o fframwaith sicrwydd ffurfiol ehangach.

Dyrannodd Llywodraeth Cymru adnoddau ariannol digonol i'r rhaglen ac fe'i darparwyd yn unol â'r gyllideb yn gyffredinol

- 34 £12.7 miliwn dros ddwy flynedd tan 31 Mawrth 2019 oedd yr amcangyfrif o gyfanswm cost y rhaglen weithredu. Fodd bynnag, ni ellir cyfrifo'r union gost gan na fesurwyd yr amser a dreuliodd ar brosiectau gan staff Llywodraeth Cymru y tu allan i Swyddfa'r Prif Swyddog Digidol. Hefyd, roedd yr amcanion cyffredin rhwng y Rhaglen TGCh y Dyfodol a gwaith TGCh 'busnes fel arfer' yn golygu ei bod yn anodd dosbarthu rhai gweithgareddau i gyllideb benodol. Canfuwyd hefyd nad oedd y rhan fwyaf o werthusiadau prosiect ac ymarferion gwersi a ddysgwyd yn cynnwys asesiad o gost y prosiect.
- 35 Roedd cyllideb graidd y swyddogaeth TGCh ganolog wedi ei chyfyngu ers blynedd lawer a daeth Llywodraeth Cymru i'r casgliad nad oedd digon o hyblygrwydd yn y gyllideb graidd i ariannu'r rhaglen weithredu. Bu'r diffyg cymeradwyaeth i'r cyllid yn risg allweddol i'r rhaglen a byddai wedi ei hatal rhag symud ymlaen.
- 36 Sicrhawyd y cyllid, yn rhannol trwy gais buddsoddi i arbed o £6.4 miliwn a gymeradwywyd gan y Gweinidog Cyllid ym mis Tachwedd 2017. Daeth cyllid hefyd o'r gyllideb graidd ar gyfer gwasanaethau TGCh. Hefyd, darparodd y rhaglen Hwyluso Llywodraeth £12.95 miliwn i dalu costau prosiectau eraill ym mhortffolio TGCh y Dyfodol. Bwriad y cyllid oedd sicrhau arbedion hirdymor trwy alluogi rhaglen o waith i foderneiddio seilwaith TGCh yn barod ar gyfer diwedd contract Atos, i wella gwasanaethau digidol ac i reoli data yn fwy effeithiol.
- 37 Bu'r cyllid yn ddigonol i gyflawni'r broses drosglwyddo yn brydlon a darparwyd y rhaglen yn unol â'i chyllidebau refeniw a chyfalaf yn gyffredinol. £19.5 miliwn oedd cyfanswm gwariant Swyddfa'r Prif Swyddog Digidol ar bortffolio TGCh y Dyfodol (a oedd yn cynnwys amrywiaeth ehangach o brosiectau na'r rhai a oedd wedi'u cynnwys o dan y cais buddsoddi i arbed) yn y tair blynedd tan 31 Mawrth 2019, £112,000 yn llai na'r hyn a gyllidebwyd, â rhyw fymryn o orwario o ran gwariant refeniw a mân danwariant o ran gwariant cyfalaf.

Trosglwyddwyd staff contractwyr yn brydlon fel y cynlluniwyd, er gwaethaf rhywfaint o lithriant yn ystod y broses baratoi, ond mae diffyg staff yn y tîm TGCh yn dal i fod yn broblem sylweddol

- 38 Roedd y prosiect Dylunio Sefydliadol yn rhan arbennig o bwysig o'r trosglwyddo. Roedd y prosiect yn cynnwys trosglwyddo staff contractwyr i Lywodraeth Cymru, dylunio strwythur staffio newydd ar gyfer y Model Gweithredu Targed, ac ailstrwythuro'r swyddogaeth TGCh ganolog. Y nod oedd creu 'ethos un tîm' gyda'r holl staff yn gweithio tuag at y model newydd o'r diwrnod cyntaf.
- 39 Trosglwyddwyd pum deg pedwar o staff a gyflogwyd gan Atos a dau is-contractwr i gyflogaeth Llywodraeth Cymru. Llywodraethwyd y trosglwyddiad gan reoliadau Trosglwyddo Ymgymeriadau (Diogelu Cyflogaeth) (TUPE), sy'n diogelu telerau cytundebol cyflogaeth ac yn atal newidiadau niweidiol gan y cyflogwr newydd. Roedd ailstrwythuro'r swyddogaeth TGCh ar yr un pryd â'r broses TUPE yn agwedd uchelgeisiol a heriol ar y prosiect oherwydd dibyniaethau rhwng y gwahanol gamau.
- 40 Roedd y broses ailstrwythuro yn ei gwneud yn ofynnol i bob swydd yn y strwythur newydd gael ei graddio trwy ddefnyddio cynllun gwerthuso swyddi'r Gwasanaeth Sifil, Cymorth Graddio a Gwerthuso Swyddi (JEGS), sy'n pennu'r raddfa gyflog i gyflogaeth. Cafodd y cam hwn ei oedi gan ddisgrifiadau swydd coll neu hen gan y contractwyr a diffyg staff Llywodraeth Cymru i gwblhau'r nifer mawr o werthusiadau swydd. Unionwyd y sefyllfa gan Lywodraeth Cymru trwy ofyn i staff y contractwyr gwblhau eu disgrifiadau swydd eu hunain, wedi'u cymedroli gan reolwyr Llywodraeth Cymru.
- 41 Bu oedi pellach wrth i rai staff apelio canlyniad eu gwerthusiad swydd. Roedd yr apeliadau hyn yn aflwyddiannus, a chwblhawyd y broses o baru pobl â swyddi yn y strwythur newydd erbyn mis Rhagfyr 2018, yn barod i drosglwyddo ar 11 Ionawr 2019. Hwyluswyd y broses gan benderfyniad pragmatig i addasu'r Model Gweithredu Targed mewn rhai ffyrdd i 'fodel gweithredu derbyn' neu 'fodel gweithredu Diwrnod Cyntaf' â swyddi i bob person a oedd wedi ei gyflogi ar y pryd gan y contractwyr neu yng ngwasanaeth TGCh canolog Llywodraeth Cymru.

- 42 Llywddodd Llywodraeth Cymru i gytuno ar delerau ar gyfer y trosglwyddiad TUPE gyda chynrychiolwyr cyflogeion y tri chontractwr. Cofrestrwyd yr holl staff a drosglwyddwyd yng Nghynllun Pensiwn y Gwasanaeth Sifil, a oedd yn fwy ffafriol na chynllun pensiwn Atos. Roedd gan staff contractwyr ddau opsiwn wedyn:
- newid i delerau ac amodau Llywodraeth Cymru; neu
 - aros ar eu cyflog presennol a'u telerau ac amodau presennol, fel y'u diwygwyd mewn trafodaethau gyda chynrychiolwyr y cyflogeion.
- 43 Nid oedd Llywodraeth Cymru yn gallu efelychu rhai nodweddion o gynnig cyflogaeth Atos, yn benodol ceir cwmni ac yswiriant meddygol preifat, a gwnaeth gynnig o swm i wneud iawn am golli'r buddion hyn. Fodd bynnag, roedd staff Atos yn siomedig gyda'r cynnig hwn gan fod y gost o brynu buddion cyfatebol yn breifat yn llawer iawn drytach. Roedd sawl aelod o staff yn siomedig gyda chanlyniad y gwerthusiad swydd, a arweiniodd at gyflogau sylweddol is o dan system cyflogau a graddio Llywodraeth Cymru. Dewisodd y staff hyn gadw eu cyflog drwy aros ar eu telerau ac amodau presennol ond mae'n debygol y bydd yn flynyddoedd lawer tan y bydd cyflogau Llywodraeth Cymru ar gyfer eu swydd wedi dal i fyny â'u cyflog gwarchoddedig presennol. Nid oedd Llywodraeth Cymru yn gallu rhoi manylion i ni am gyfanswm y gost na'r arbedion yn deillio o'r broses TUPE.
- 44 Mae **Arddangosyn 2** yn dangos y prif ganfyddiadau o ymarfer gwersi a ddysgwyd Llywodraeth Cymru o ran y trosglwyddo. Cododd yr ymarfer bryderon hefyd y byddai gwaharddiad dros dro Llywodraeth Cymru ar ddyrchafiad parhaol, a gyflwynwyd yn syth cyn y trosglwyddo, yn ei gwneud yn anoddach recriwtio'r bobl iawn i swyddi newydd yn y Model Gweithredu Targed. Roedd Llywodraeth Cymru wedi hyrwyddo'r potensial o gamu ymlaen yn eich gyrfa yn un o ragoriaethau'r trosglwyddiad i staff contractwyr, ac roedd tîm y prosiect yn ofni y byddai'r penderfyniad polisi (sy'n berthnasol i Lywodraeth Cymru gyfan ac a oedd y tu hwnt i'w rheolaeth) yn niweidio ysbryd.

Arddangosyn 2: Gwersi a ddysgwyd o'r prosiect Dylunio Sefydliadol

Casgliad ar weithrediad cyffredinol y prosiect

Cwblhawyd y tri throsglwyddiad TUPE ar wahân ond cysylltiedig, ac ar yr un pryd, ailstrwythurwyd dwy o is-adrannau Llywodraeth Cymru. Yn unol ag amserlen dynn, trosglwyddwyd y bum elfen hyn i strwythur cwbl newydd ac i amserlen gyffredin heb unrhyw darfu amlwg ar y ddarpariaeth. Rheolwyd y risgiau a nodwyd drwy'r prosiect yn llwyddiannus a chydabuwyd yn eang ddarpariaeth lwyddiannus y prosiect cymhleth hwn gan dîm y prosiect Dylunio Sefydliadol.

Cryfderau

- Roedd y strwythur llywodraethu yn gweithio'n dda, yn enwedig y bwrdd prosiect.
- Gweithgareddau ymgysylltu â staff a'r broses ymgynghori.
- Cytuno ar fesurau trosglwyddo TUPE.
- Gweithiodd tîm y prosiect yn dda gyda'i gilydd.

Gwendidau/cyfleoedd a fethwyd

- Arweiniodd disgrifiadau swydd anaddas gan y contractwyr at fisoedd o wastraffu amser a gafodd effaith niweidiol ar y berthynas rhwng pobl am gyfnod.
- Gellid bod wedi gwella ymgysylltiad â chydwasanaethau a thimau partner busnes adnoddau dynol i gynorthwyo'r trosglwyddo i fusnes fel arfer.
- Byddai cynllun cyfathrebu ag adnoddau digonol o'r cychwyn wedi sicrhau bod rhanddeiliaid yn cael diweddariadau rheolaidd ar gynnydd.
- Byddai wedi bod yn fuddiol gallu galw ar fwy o adnoddau yn ystod adegau prysur yn llwyth gwaith tîm y prosiect.
- Roedd Llywodraeth Cymru wedi rheoli sawl trosglwyddiad TUPE yn y blynyddoedd diwethaf, ond bu'n rhaid i bob tîm gweithredu ddysgu am y gofynion o'r newydd. Byddai adnodd penodol yn Llywodraeth Cymru wedi bod yn ddefnyddiol.

- 45 Ers y trosglwyddo, mae Llywodraeth Cymru wedi ei chael yn anodd staffio'r gwasanaeth yn llawn. Mae'r is-adran TGCh wedi bod yn brin o staff ar lefel o 15-20% ers y trosglwyddo¹⁰. Mae diffyg staff o'r fath yn cynyddu'r pwysau ar staff presennol ac o bosibl yn niweidio ysbryd. Fel y disgrifir ym **mharagraff 58**, mae'r diffyg staff hefyd yn debygol o fod yn effeithio ar lefelau perfformiad y ddesg gwasanaeth ac yn cyfrannu at y ffaith nad yw'r holl fuddion a fwriadwyd yn cael eu gwireddu.
- 46 Mae cadw staff TGCh wedi bod yn her ers y trosglwyddo ac mae nifer bach o staff wedi symud i rannau eraill o Lywodraeth Cymru. Ffactor arall sy'n cyfrannu at y diffyg staff yw'r saib ar recriwtio allanol (oni bai y cytunir ar achos busnes penodol) a gyflwynodd Llywodraeth Cymru ym mis Mawrth 2020 oherwydd cyfyngiadau ariannol ac oherwydd yr anawsterau recriwtio yn ystod y pandemig.
- 47 Yng nghanol 2020, penododd Llywodraeth Cymru nifer o staff desg gwasanaeth TGCh parhaol ac mae wrthi'n recriwtio Prif Swyddog Technoleg. Mae'r is-adran bellach wedi cael cymeradwyaeth hefyd i recriwtio i saith swydd TGCh mewn gwahanol dimau.
- 48 Ar hyn o bryd, nid oes unrhyw gynllun gweithlu ar gyfer yr is-adran TGCh ganolog i gyflwyno mesurau ar gyfer datblygu sgiliau a recriwtio staff i ddarparu'r Model Gweithredu Targed. Fodd bynnag, mae swyddogion yn bwriadu datblygu cynllun gweithlu ar gyfer y swyddogaeth digidol, data a thechnoleg gyfan ar draws Llywodraeth Cymru. Mae'r broses ar gam cynnar ar hyn o bryd, ond mae'n debygol o ystyried datblygiad staff, prentisiaethau a newidiadau i'r model gweithredu i addasu i newidiadau yn yr amgylchedd allanol gan gynnwys newidiadau technegol.

10 Nid ystyrir swyddi a lenwir gan staff contractwyr yn swyddi gwag yn y cyfrifiadau hyn.

Roedd y dull rheoli prosiect yn effeithiol i raddau helaeth a rhoddodd cyflwyniad graddol y newidiadau amser i ddysgu ac addasu

- 49 Mae cyflenwi TGCh yn fewnol wedi bod yn broses yn hytrach nag un digwyddiad. Ers 2014, mae Llywodraeth Cymru wedi caffael llawer o'i gwasanaethau prosiect a'i gofynion seilwaith y tu allan i'r contract Atos, ac yn 2017 trosglwyddodd dîm bach o staff Atos i Lywodraeth Cymru (**paragraff 16**). Yn seiliedig ar gyngor gan Wasanaeth Digidol Llywodraeth y DU a phrofiad adrannau llywodraeth eraill a oedd wedi ceisio gwneud newidiadau tebyg, treuliodd swyddogion amser sylweddol yn cynllunio'r broses drosglwyddo yn rhan o bortffolio TGCh y Dyfodol ehangach. Caniataodd y dull graddol hwn i swyddogion ddysgu o brofiad gan osgoi dull 'clec fawr'.
- 50 Defnyddiodd Llywodraeth Cymru ddull PRINCE2 a'r dull Agile Scrum i reoli'r agweddau technegol ar bortffolio TGCh y Dyfodol. Dywedodd swyddogion wrthym fod y dull wedi gweithio'n dda. Roedd y dull yn gyfuniad rhwng dull 'rhaeadr' PRINCE2 traddodiadol, sy'n gofyn am gynllunio manwl ar gychwyn y prosiect, ac Agile, sy'n fwy hyblyg ac yn gweddu'n well i brosiectau technegol lle mae angen addasu dyluniad y gwasanaeth yn ystod y prosiect yn hytrach na'i gynllunio yn fanwl ar y cychwyn. Ystyriwyd bod Agile yn llai addas ar gyfer y ffrydiau gwaith masnachol ac adnoddau dynol lle mae angen bodloni gofynion cyfreithiol penodol a bod angen gwneud llawer o'r gwaith mewn trefn benodol. Defnyddiodd y ffrydiau gwaith masnachol ac adnoddau dynol hyn ddull rhaeadr.
- 51 Sefydlodd Llywodraeth Cymru swyddfa rheoli rhaglen, swyddogaeth dros dro i gydgyssylltu gwaith cynllunio ac adrodd ar draws y rhaglen weithredu a hefyd i weithredu fel ysgrifenyddiaeth i'r Bwrdd Pontio. Datblygodd swyddogion gynlluniau cyflawni manwl ar gyfer pob ffrwd gwaith ac fe wnaethant ddechrau'r gwaith cyflawni ar unwaith. Adroddwyd ar gynnydd i'r Bwrdd Pontio mewn adroddiadau uchafbwyntiau rheolaidd, a oedd yn crynhoi materion allweddol ac yn rhoi dyfarniad coch, oren neu wyrdd o ran hyder mewn cyflawniad llwyddiannus, yn dibynnu ar gynnydd a risgiau. Daeth yr Adolygiadau Gateway a'r Adroddiad Terfynu Prosiect i'r casgliad bod disgyblaethau rheoli rhaglen o ddydd i ddydd yn effeithiol.

- 52 Aeth y rhaglen weithredu rhagddi yn unol ag amserlenni a fwriadwyd yn gyffredinol, fel bod cerrig milltir allweddol yn cael eu bodloni. Yn bwysig, cytunwyd ar delerau ac amodau ar gyfer yr holl staff a drosglwyddodd o'r contractwyr i Lywodraeth Cymru yn barod ar gyfer y dyddiad trosglwyddo ar 11 Ionawr 2019. Pan ddaeth yn eglur y gallai'r broses o drosglwyddo staff ddigwydd yn brydlon, newidiodd rheolwyr y rhaglen eu dyfarniad o'r rhaglen weithredu o 'oren' i 'oren-gwyrdd'.
- 53 Cytunodd Adolygiad Gateway ym mis Hydref 2018 â'r dyfarniad hwn ar gyfer trosglwyddo gwasanaethau o Atos ond roedd yn llai hyderus am bortffolio TGCh y Dyfodol yn gyffredinol, gan roi dyfarniad 'oren' iddo. Nododd yr adolygiad fod swyddogion wedi gwneud ymdrech ymwybodol i ganolbwyntio ar drosglwyddiad uniongyrchol Merlin, a oedd wedi dad-risgio'r elfen honno o'r rhaglen. Fodd bynnag, roedd yr adolygiad yn bryderus y byddai cyfyngiadau ariannol, llinellau adrodd wedi'u gwanhau a chyfrifoldebau wedi'u rhannu yn rhwystro cynnydd tuag at gyflawni dyheadau'r Model Gweithredu Targed. Er enghraifft, byddai cyfyngiadau ariannol a chyfyngiadau recriwtio yn ei gwneud yn anodd recriwtio i swyddi allweddol yn y Model Gweithredu Targed, a gallai rhannu'r cyfrifoldeb am TGCh ar draws Lywodraeth Cymru gyfyngu darpariaeth effeithlon o wasanaethau.

Roedd lle i wella rheolaeth risg a cheir risg parhaus o ran adnoddau i gyflawni'r Model Gweithredu Targed, ond rheolwyd risgiau yn effeithiol yn y pen draw i fodloni terfyn amser y trosglwyddiad

- 54 Mabwysiadodd Llywodraeth Cymru ddull safonol o reoli risgiau. Nodwyd risgiau mewn gweithdy risgiau, a chafodd y prif risgiau eu cofnodi a'u monitro ar lefel rhaglen mewn cofrestrau risg a ddiweddarwyd yn rheolaidd. Dyfarnwyd pob risg ar raddfa pum pwynt o ba mor debygol yr oedd o ddigwydd a difrifoldeb ei heffaith pe byddai'n digwydd. Dosbarthwyd y sgôr ddilynol, o gyfanswm o 25, yn goch (angen gweithredu ar unwaith), oren neu wyrdd. Roedd y cofrestrau yn cynnwys camau gweithredu a ddiffiniwyd yn fras i leihau'r risg i lefelau a oedd yn 'oren' neu'n 'wyrdd' ym mhob achos. Neilltuwyd perchennog i bob risg a oedd yn gyfrifol am reoli'r risg, a chafodd risgiau eu monitro gan fwrdd y rhaglen.

- 55 Dywedodd yr Adolygiad Gateway cyntaf ym mis Chwefror 2018 fod staff allweddol yn ymwybodol o risgiau allweddol ond mai prin oedd y dystiolaeth o ddull wedi'i strwythuro a'i reoli o liniaru, ac nid oedd gan swyddfa reoli'r rhaglen adnoddau i olrhain risgiau yn effeithiol. Prin oedd y dystiolaeth o welliant sylweddol a ganfuwyd gan yr ail Adolygiad Gateway ym mis Hydref 2018, a daeth i'r casgliad nad oedd rheoli risg gystal ag y gallai fod oherwydd llywodraethu cymhleth a darlun dryslyd o ran cynllunio a rheoli adnoddau. Roedd y beirniadaethau hyn fwyaf perthnasol i risgiau lefel uchel a thymor hwy yn hytrach na risgiau prosiect penodol yn effeithio ar fodloni'r terfyn amser yn llwyddiannus.
- 56 Cydnabu swyddogion Llywodraeth Cymru y gwnaethom gyfsweld â nhw y gellid bod wedi mabwysiadu dull wedi'i strwythuro'n fwy a mwy trylwyr o reoli risg. Fodd bynnag, roeddent o'r farn bod y trefniadau yn ddigonol yng nghyd-destun amgylchedd risg cymharol sefydlog. Yn y pen draw, rheolwyd y risgiau yn effeithiol i gyflawni'r broses drosglwyddo yn brydlon ac i fodloni'r holl gerrig milltir allweddol.
- 57 Roedd y prif risgiau i'r trosglwyddo yn ymwneud â throsglwyddo staff o Atos i Lywodraeth Cymru, oherwydd oedi posibl yn y broses o werthuso a pharu swyddi neu broblemau ymgysylltu'n llwyddiannus â'r contractwyr a'u staff. Hefyd, tynnwyd sylw at y gost ychwanegol o ddarparu pensiynau ar gyfer staff a drosglwyddwyd fel risg y dewisodd Llywodraeth Cymru ei derbyn. Yn ehangach, tynnodd y cofrestrau risg sylw at yr angen am adnoddau staff a hyfforddiant digonol i sicrhau y byddai'r swyddogaeth TGCh wedi'i hailstrwythuro yn cynnig gwasanaeth di-dor o ansawdd uchel, gan gynnwys yr angen i recriwtio yn allanol i lenwi swyddi gwag yn y Model Gweithredu Targed.
- 58 Adnoddau annigonol i ddarparu'r Model Gweithredu Targed yw'r un risg lefel uchel sydd wedi dod i'r amlwg yn eglur. Fel y disgrifir ym **mharagraff 45**, nid yw llawer o swyddi wedi'u llenwi, gan gynnwys rhai swyddi technegol allweddol, ac mae staff dan bwysau wrth i rai weithio goramser sylweddol.

Ceir lle i gryfhau'r ffordd y caiff perfformiad ei fonitro trwy graffu'n fwy rheolaidd ar gyfres well o ddangosyddion

- 59 Ar hyn o bryd, mae Llywodraeth Cymru yn monitro perfformiad y gwasanaeth TGCh trwy gyfres o ddangosyddion y mae'n eu cofnodi a'u hadrodd yn rheolaidd. Fodd bynnag, o ystyried y trosglwyddo a'i newidiadau dilynol i natur, dulliau a threfniadau darparu gwasanaethau TGCh, erbyn hyn mae angen i Lywodraeth Cymru adolygu ei thargedau a dangosyddion lefel gwasanaeth TGCh gweithredol.

- 60 Mae Llywodraeth Cymru yn gwneud gwaith i ddatblygu fframwaith Dangosydd Perfformiad Allweddol sefydliadol newydd. Mae drafft presennol y fframwaith eisoes yn cynnwys nifer bach o fetrigau sy'n gysylltiedig â TGCh. Fodd bynnag, ceir lle i ystyried metrigau eraill sy'n rhoi sylw i berfformiad y gwasanaeth TGCh mewnol cyfan, a chynnig pwyslais ar fwy o ddarpariaeth o wasanaethau cwmwl, mwy o weithio hyblyg/gartref, yn ogystal â chymwysiadau, offer a chyfarpar TGCh newydd i'r staff.
- 61 Pan fydd Llywodraeth Cymru yn adolygu ei dangosyddion TGCh, dylai hefyd ystyried sut y mae perfformiad yn cymharu â chymaryddion allanol, gan gynnwys adrannau eraill Llywodraeth y DU. Mae meincnodi yn fwch yn y trefniadau monitro perfformiad presennol.
- 62 Ceir lle hefyd i Lywodraeth Cymru wella ei gwaith craffu ar berfformiad y gwasanaeth TGCh. Caiff dangosyddion perfformiad TGCh eu monitro ar lefel gweithredol o fewn tîm rheoli'r is-adran gwasanaethau TGCh. Caiff materion TGCh hefyd eu hadrodd i'r Pwyllgor Gweithredol ar sail eithriad. Fodd bynnag, o gofio bod technoleg, digidol a TGCh yn alluogwyr mor allweddol i Lywodraeth Cymru, byddai'n fuddiol cyflwyno crynodeb o berfformiad TGCh ar lefel uwch, i gynyddu craffu a her, ar sail fwy ffurfiol a rheolaidd. Yn ystod ein gwaith, roedd Llywodraeth Cymru yn newid ei threfniadau adrodd, wrth i'r Prif Swyddog Digidol ddod yn aelod o'r Pwyllgor Gweithredol. Mae hyn yn cynnig cyfle allweddol i gynyddu proffil a chraffu ar faterion digidol a TGCh.



Cyflawni'r buddion a fwriadwyd

03

Mae rhai o'r buddion a fwriadwyd yn cael eu cyflawni ond bu llai o arbedion na'r disgwyl yn 2019-20

Mae arbedion yn cael eu sicrhau ond nid i'r graddau a gynlluniwyd, yn bennaf oherwydd diffyg lefelau staffio TGCh a chynnydd i'r costau meddalwedd a chontractwyr a amcangyfrifwyd

63 Roedd arbedion ariannol yn rhan sylfaenol o'r achos busnes dros gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol. Mae **Arddangosyn 3** yn dangos er nad yw Llywodraeth Cymru wedi sicrhau'r holl arbedion yr oedd wedi gobeithio eu sicrhau, mae wedi gwneud arbedion o £4.9 miliwn yn 2019-20. I roi cyd-destun, cyfanswm gwariant Llywodraeth Cymru ar wasanaethau TGCh yn 2019-20 oedd £13.9 miliwn.

Arddangosyn 3: Arbedion disgwylidig a gwirioneddol o'r trosglwyddo, 2019-20

Dangosir arbedion mwy na'r disgwyl yn wyrdd ac arbedion llai na'r disgwyl yn goch.

Amcan yr achos busnes	Arbedion disgwylidig	Arbedion gwirioneddol
Lleihau costau gwasanaethau prosiect TGCh	£6 miliwn	£3 miliwn
Lleihau costau gwasanaeth TGCh	£2 miliwn	£1.25 miliwn
Lleihau costau gweithredu busnes:		
• Gwasanaethau argraffu a reolir	£100,000	£443,000
• Canolfan ddata	Ni phennwyd targed	£155,000
Gwella gweithio hyblyg:		
• Lleihau costau teithio	Ni phennwyd targed	£23,000
Cyfanswm	£8.1 miliwn	£4.9 miliwn

Ffynhonnell: Data ariannol heb ei archwilio a ddarparwyd gan Lywodraeth Cymru

- 64 Mae Llywodraeth Cymru wedi sicrhau gostyngiad o £3 miliwn i gostau gwasanaethau prosiect TGCh. Roedd hwn yn amcangyfrif ceidwadol yn seiliedig ar flwyddyn olaf y contract. Llwyddodd i wneud hyn trwy ddefnyddio staff Is-adran Gwasanaethau TGCh mewnol (a chontractwyr) i ddarparu prosiectau TGCh yn hytrach na defnyddio'r contract gwasanaeth rheoledig allanol. Dywedodd Llywodraeth Cymru wrthym na chyrraeddwyd y targed arbedion llawn o £6 miliwn oherwydd nad yw'r is-adran TGCh wedi sefydlu swyddfa rheoli rhaglen sy'n gweithredu'n llawn, a allai fod wedi ei defnyddio gan y sefydliad ehangach i leihau ei defnydd o gontractwyr a thrydydd partion. Disgrifir y materion hyn yn fanylach ym **mharagraff 69a**.
- 65 Sicrhawyd arbedion o £443,000 yn 2019-20 trwy grynhoi gwasanaethau argraffu rheoledig yn swyddfeydd Llywodraeth Cymru. Roedd hyn yn cynnwys lleihau nifer yr argraffwyr bwrdd gwaith a darparu nifer o wasanaethau argraffu canolog neu wedi'u rhannu. Mae Llywodraeth Cymru wedi gwneud mwy o arbedion na'r disgwyl oherwydd gostyngiadau pellach i nifer yr argraffwyr a staff yn argraffu llai o waith na'r disgwyl.
- 66 Roedd yr achos busnes yn cynnwys nod i leihau'r ddibyniaeth ar ganolfannau data a lleihau'r seilwaith TGCh ffisegol, ar-safle, trwy symud gwasanaethau i'r cwmwl. Roedd Llywodraeth Cymru wedi bwriadu cau ei Chanolfan Ddata 2¹¹ yn 2020-21 ond fe'i datgomisiynwyd yn gynharach nag y bwriadwyd, ddiwedd 2019. Arweiniodd hyn at arbedion o £155,000 ar gostau trydan a chynnal a chadw'r ganolfan ddata.
- 67 Mae trefniadau gweithio hyblyg a alluogwyd gan y gliniaduron newydd wedi arwain at £23,000 yn llai o gostau teithio. Gwireddwyd hyn yn bennaf ar gyfer lleoliadau swyddfa Bedwas a Merthyr, lle cyflwynwyd y gliniaduron newydd gyntaf. Nid oedd Llywodraeth Cymru wedi pennu targed ar gyfer costau teithio is yn 2019-20, a bydd yr arbedion hyn wedi cynyddu'n sylweddol yn 2020-21 gan fod pandemig COVID-19 wedi arwain at lawer mwy o staff yn gweithio gartref. Disgwylir arbedion sylweddol yn y dyfodol o ran costau teithio a chynhaliaeth. Fodd bynnag, bydd costau ychwanegol yn deillio o gynorthwyo staff yn eu trefniadau gweithio gartref trwy ddarparu offer fel monitorau a bysellfyrddau.

11 Roedd Canolfan Ddata 2 wedi'i lleoli ar Heol Casnewydd, Caerdydd, mewn adeilad y Swyddfa Gartref. Roedd y ganolfan ddata yn cynnwys systemau TGCh adrannol a gweinyddol allweddol, ac roedd yn rhan o drefniadau wrth gefn oddi ar y safle Llywodraeth Cymru i wneud copïau o ddata'r sefydliad.

68 Mae Llywodraeth Cymru wedi sicrhau gostyngiad o £1.25 miliwn i gostau gwasanaeth TGCh yn 2019-20. Fodd bynnag, roedd y costau gwirioneddol yn wahanol i'r rhai a amcangyfrifwyd yn yr achos busnes. Rydym wedi nodi rhai o'r meysydd allweddol lle'r oedd amrywiadau a chaiff y rhain eu crynhoi yn **Arddangosyn 4**. Wrth lunio'r achos busnes ddechrau 2018, defnyddiodd Llywodraeth Cymru y costau gwirioneddol a ysgwyddwyd yn 2017-18 i amcangyfrif y costau gwasanaeth TGCh a'r gorbenion ar gyfer 2019-20.

Arddangosyn 4: Meysydd allweddol o amrywiadau yn y costau gwasanaeth TGCh disgwylidig a gwirioneddol

Costau gwasanaeth TGCh	Costau a amcangyfrifwyd 2019-20 (achos busnes – Mawrth 2018)	Costau gwirioneddol – 2019-20
Meddalwedd ac offer	£6.1 miliwn	£8.4 miliwn
Costau ymgynghori	£0	£0.7 miliwn
Gwasanaethau platform	£1.2 miliwn	£1.3 miliwn
Swyddfa Cymorth Proffesiynol	£1.6 miliwn	£0.8 miliwn
Gweithrediadau gwasanaeth	£1.8 miliwn	£1.7 miliwn
Uwch reolwyr	£0.5 miliwn	£0.2 miliwn

Ffynhonnell: Data ariannol heb ei archwilio a ddarparwyd gan Lywodraeth Cymru

- 69 Mae'r pwyntiau bwled isod yn cynnig rhywfaint o esboniad pellach o'r amrywiadau yn **Arddangosyn 4**:
- a roedd costau staff yn is na'r disgwyl, yn bennaf oherwydd 15-20% o ddiffyg staff yn y tîm TGCh ers trosglwyddo i'r gwasanaeth mewnol. Disgwyliwyd i swyddfa rheoli rhaglen gael ei chreu i ddarparu cymorth rheoli rhaglen a phrosiect a chymorth busnes i brosiectau seilwaith a chymwysiadau TGCh. Fodd bynnag, ni chafodd ei ffurfio'n llawn. Er bod hyn wedi arwain at arbedion o £773,000, mae'r diffyg swyddfa rheoli rhaglen yn golygu bod y gwasanaeth yn fwy dibynnol ar gontractwyr nag y bwriadwyd, ac nad yw gwasanaeth llawn y swyddfa rheoli rhaglen wedi bod ar gael i'r sefydliad ehangach.
 - b roedd costau uwch reolwyr £248,000 yn is nag a ragwelwyd yn yr achos busnes oherwydd newidiadau yn strwythur y tîm rheoli TGCh ac oherwydd swydd wag y Pennaeth Gwasanaethau Proffesiynol. Roedd costau i ddarparu'r gwasanaeth a'r gweithrediadau craidd, fel y ddesg gwasanaeth TGCh, yn ogystal â'r timau rheoli problemau, newid ac asedau, £152,000 yn is na'r disgwyl. Fodd bynnag, roedd costau ymgynghori £741,000 yn uwch na'r disgwyl, wrth i gontractwyr gael eu defnyddio i lenwi rhai swyddi ar y ddesg gwasanaeth TGCh ac ar gyfer y rhaglen cyflwyno gliniaduron newydd.
 - c roedd costau meddalwedd yn sylweddol uwch na'r disgwyl, yn rhannol oherwydd y defnyddiwyd mwy o drwyddedau meddalwedd nag y disgwyliwyd yn wreiddiol. Tanamcangyfrifodd Llywodraeth Cymru rai o'r cynnydd prisiau ar draws y farchnad feddalwedd hefyd, a chynnydd i brisiau yn gysylltiedig â'r cyfraddau cyflenwyr ffafriol a ddarparwyd yn flaenorol o dan y contract Atos.
- ch arweiniodd gynnydd i'r cymwysiadau a symudwyd i'r cwmwl a mwy o ddefnydd data at gostau £133,000 yn uwch na'r amcangyfrif gwreiddiol.
- 70 Er nad ydym wedi cwblhau archwiliad llawn o ffigurau'r arbedion a adroddwyd gan Lywodraeth Cymru, fe wnaethom gwblhau archwiliad synnwyr lefel uchel o'r ffigurau a gafodd eu cynnwys yn arolwg olrhain buddion y prosiect. Canfuwyd nifer bach o broblemau a gwallau yn y broses o olrhain arbedion, ac mae Llywodraeth Cymru wedi rhoi sylw i'r rhain erbyn hyn¹².

12 Roedd dau wall yn ymwneud â chamgyfrifo rhwng £15,000 ac £20,000 o arbedion. Roedd y trydydd gwall yn ymwneud â chyfrifo arbedion ar gostau argraffu o £100,000 ddwywaith. Cywirwyd y rhain ers hynny.

- 71 Canfuwyd lle hefyd i Lywodraeth Cymru wella'r broses o olrhain a phroffilio arbedion a buddion, er enghraifft trwy broffilio'r buddion nad ydynt yn ariannol y bwriedir eu sicrhau ar gyfer blynyddoedd y dyfodol. Mae Llywodraeth Cymru yn cynnal taenlen fewnol i olrhain y buddion a sicrhau bob mis. Er bod Llywodraeth Cymru wedi bwriadu llunio asesiadau buddion canol blwyddyn trylwyr yn wreiddiol, mae wedi penderfynu ers hynny wneud y gwaith adrodd trylwyr hwn ar ddiwedd y flwyddyn ariannol, i osgoi dyblygu ymdrechion. Disgwylwyd i'r arolwg olrhain buddion ar gyfer 2019-20 gael ei gyflwyno i'r Pwyllgor Gweithredol ar gyfer craffu ym mis Chwefror 2021.
- 72 Yn ogystal â'r arbedion a nodir uchod, roedd yr achos busnes yn cynnwys bwriad i osgoi costau cyfalaf ar gyfer disodli seilwaith TGCh penodol. Roedd Llywodraeth Cymru wedi disgwyl arbed £4 miliwn y flwyddyn, am bum mlynedd o 2019-20, o ran gwariant cyfalaf ar seilwaith TGCh. Mae'n bosibl osgoi'r gost hon gan nad oes angen i Lywodraeth Cymru adnewyddu cymaint o seilwaith a dyfeisiau TGCh ar-safle mwyach, gan fod y gwaith hwn yn rhan o wasanaethau cwmwl a gynhelir gan drydydd partion erbyn hyn. Oherwydd y crebachiad i seilwaith ar-safle, cafwyd costau ychwanegol am wasanaethau platfformau cwmwl. Amcangyfrifwyd mai £1.15 miliwn fyddai'r costau hyn ar gyfer 2019-20 ond roedd y costau gwirioneddol £133,000 yn uwch.

Mae rhai o'r buddion nad ydynt yn ariannol yn cael eu sicrhau, ond nid y cwbl, er ei bod yn anodd barnu llwyddiant gan na phennwyd targedau penodol

- 73 Yn ogystal ag arbedion ariannol, dywedodd yr achos busnes y byddai cyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol yn arwain at amryw o fuddion nad ydynt yn ariannol. Fodd bynnag, ni wnaeth Llywodraeth Cymru bennu targedau penodol ar gyfer y rhain, gan ei gwneud yn anodd mesur llwyddiant. Mae **Arddangosyn 5** yn rhestru pob un o'r buddion hyn ac yn crynhoi cynnydd Llywodraeth Cymru hyd yn hyn. Mae Llywodraeth Cymru wedi gwneud rhywfaint o gynnydd tuag at sicrhau'r buddion nad ydynt yn ariannol ond mae angen gwneud gwelliannau pellach.

Arddangosyn 5: crynodeb o gynnydd o ran sicrhau buddion nad ydynt yn ariannol

Buddion	Crynodeb o gynnydd
<p>Mynediad o bell</p> <p>Datrys problemau mynediad o bell i leihau nifer y galwadau i'r ddesg gwasanaeth TGCh gan ddefnyddwyr TGCh ar gyfer y math hwn o broblem</p>	<p>Gostyngodd nifer y galwadau i'r ddesg gwasanaeth TGCh ar ôl dechrau cyflenwi'n fewnol, o gyfartaledd o 368 y mis yn 2018 i gyfartaledd o 225 yn 2019.</p> <p>Er i nifer y galwadau gynyddu yn 2020 (i gyfartaledd o 621 y mis yn ystod pum mis cyntaf 2020) mae hyn yn debygol o fod oherwydd y trefniadau gweithio gartref newydd yn ystod y pandemig. Ym mis Mawrth 2020, y mis y cyhoeddwyd y cyfyngiadau symud cyntaf, cyrhaeddodd nifer y galwadau ei bwynt uchaf, sef 1,080.</p>
<p>Rheoli cymwysiadau</p> <p>Datrys problemau rheoli cymwysiadau trwy gyflwyno gwasanaeth cymorth cymwysiadau i ddatblygu cymwysiadau newydd a rhoi'r rhain ar waith</p>	<p>Y swyddogaeth y bwriedir i'r gwasanaeth rheoli a chymorth cymwysiadau ei chyflawni yw datblygu cymwysiadau TGCh newydd ar gyfer adrannau Llywodraeth Cymru a rhoi'r rhain ar waith i ddiwallu anghenion busnes. Mae diben y cymwysiadau hyn yn amrywio ond un enghraifft yw galluogi ffurflenni electronig yn lle dogfennau papur mewn rhai prosesau mewnol.</p> <p>Nid oedd Llywodraeth Cymru wedi darparu gwasanaeth rheoli a chymorth cymwysiadau ar adeg ein gwaith. Roedd nifer o swyddi peirianwyr cymorth cymwysiadau yn cael eu recriwtio ddiwedd 2020, gyda'r bwriad o gychwyn y gwasanaeth ar ddechrau 2021.</p>
<p>Rhwydwaith preifat rhithwir (VPN)</p> <p>Gwella cadernid capasiti mynediad o bell trwy gynyddu nifer y staff sy'n gallu cysylltu â'r VPN ar yr un pryd</p>	<p>Mae Llywodraeth Cymru wedi gwella cadernid ei chapasiti mynediad o bell trwy gynyddu nifer y staff sy'n gallu cysylltu o bell ar yr un pryd o 2,000 yn 2019 cyn y pandemig i 8,000. Dylai hyn gynnig mwy na digon o gapasiti, o gofio bod gan Lywodraeth Cymru tua 6,000 o staff.</p>

Buddion	Crynodeb o gynnydd
<p>Gweithio hyblyg</p> <p>Buddion gweithio hyblyg yn galluogi staff i weithio gartref neu mewn lleoliad swyddfa arall i ffwrdd o'u prif swyddfa</p>	<p>Mae gliniaduron newydd wedi galluogi gweithio mwy hyblyg, sydd wedi bod o fudd mawr o gofio'r trefniadau gweithio newydd sydd wedi bod yn angenrheidiol yn ystod y pandemig.</p> <p>Mae'r tarfu yn sgil COVID-19 wedi dangos bod offer TGCh a digidol effeithiol yn alluogydd allweddol ar gyfer gweithio hyblyg a chydweithio mewn timau. Cynyddodd rhaglen Llywodraeth Cymru o gyflwyno gliniaduron newydd i'r 6,000 o ddefnyddwyr TGCh erbyn Tachwedd 2019 gydnerthedd busnes yn sylweddol a chaniataodd i'r staff barhau i weithio yn hyblyg gartref. Roedd amseriad y rhaglen gyflwyno yn allweddol i roi'r cyfle i staff ymgyfarwyddo â'r gliniaduron a'r offer meddalwedd newydd cyn cyfyngiadau symud Mawrth 2020.</p>
<p>Osgoi teithio</p> <p>Osgoi'r angen i deithio a lleihau'r amser a dreulir yn teithio</p>	<p>Mae gliniaduron newydd ac atebion fideo-gynadledda yn arwain at y gallu i osgoi teithio. Roedd Llywodraeth Cymru yn disgwyl i amser teithio leihau yn 2019 ond nid yw wedi mesur hyn. Mae'n glir bod amser teithio wedi lleihau yn sylweddol yn ystod y pandemig.</p>
<p>Lleihau carbon</p> <p>Llai o allyriadau carbon trwy lai o argraffu a thrwy gau canolfan ddata</p>	<p>Er nad oedd y budd hwn wedi'i restru yn benodol yn yr achos busnes, mae Llywodraeth Cymru yn honni bod lleihau'r argraffu (y cyfeirir ato ym mharagraff 65) wedi arwain at bron i 700 cilogram o ostyngiad i allyriadau carbon deuocsid o'i gymharu'r cyfnod rhwng mis Mehefin 2019 a mis Chwefror 2020 â'r cyfnod rhwng mis Mawrth 2020 a mis Tachwedd 2020. Mae Llywodraeth Cymru yn hawlio gostyngiad ychwanegol i allyriadau carbon o ganlyniad i gau Canolfan Ddata 2 a bydd yn adrodd yn ffurfiol ar hyn ar ddiwedd flwyddyn ariannol 2020-21.</p>

Er y bu gostyngiad graddol i nifer y digwyddiadau TGCh difrifol, staffio annigonol yw achos mwyaf tebygol y dirywiad i berfformiad y ddesg gwasanaeth ar ôl y trosglwyddo

74 Roedd Llywodraeth Cymru wedi gobeithio y byddai'r cyflenwi mewnol yn galluogi'r tîm TGCh i ddarparu gwell gwasanaeth drwy'r gallu i gynnig adnoddau yn fwy hyblyg ac ymateb yn gyflym i anghenion busnes. Un mesur o berfformiad gwasanaeth cyffredinol yw nifer y digwyddiadau difrifol y mae'r gwasanaeth yn ymateb iddynt. Mae nifer y digwyddiadau 'Lefel Effaith 1'¹³ hyn, fel y'u gelwir, wedi gostwng yn raddol rhwng Ionawr 2018 a Rhagfyr 2020. Fodd bynnag, mae rhai dangosyddion yn dangos dirywiad i berfformiad y desg gwasanaeth yn ystod y chwe mis ar ôl y trosglwyddo. Er i berfformiad ddechrau gwella rhyw fymryn ddiwedd 2019, roedd y perfformiad hwn yn dal i fod yn is na thargedau lefel gweithredu yn 2020. Mae **Arddangosyn 6** yn cymharu perfformiad desg gwasanaeth ym mis Hydref 2020 gyda'r perfformiad cyn y trosglwyddo.

Arddangosyn 6: perfformiad y desg gwasanaeth cyn ac ar ôl y trosglwyddo

Dangosydd	Targed	Perfformiad cyn y trosglwyddo	Perfformiad ar ôl y trosglwyddo
Cyfradd trwsio tro cyntaf yn dilyn galwadau i'r ddesg gwasanaeth TGCh	70%	74%	67%
Cyfradd ateb galwadau i'r ddesg gwasanaeth o 20 eiliad	95%	94%	72%
Galwadau i'r ddesg gwasanaeth a derfynwyd ar ôl 30 eiliad	5%	3%	12%
Cyfradd ddatrys gwaith rheoli digwyddiadau	95%	98%	89%

Ffynhonnell: data Llywodraeth Cymru. Sylwer: Mae rhai o'r targedau wedi newid yn ystod y cyfnod sydd wedi'i gynnwys yn yr arddangosyn.

Sylwer: Mae'r perfformiad cyn y trosglwyddo yn cynnwys y cyfnod o 12 mis hyd at fis Ionawr 2019 ac mae'r perfformiad ar ôl y trosglwyddo yn cynnwys y cyfnod o 22 mis hyd at fis Hydref 2020.

13 Diffinnir digwyddiadau Lefel Effaith 1 fel digwyddiadau TGCh sy'n effeithio ar fwy na 1,000 o ddefnyddwyr.

- 75 Y rheswm mwyaf amlwg am y dirywiad hwn i berfformiad yw y bu diffyg staff o 15-20% yn y tîm TGCh ers y trosglwyddo. Mae'r symud oddi wrth fodel contract allanol yn golygu bod y risgiau sy'n gysylltiedig â bylchau o ran adnoddau yn y gwasanaeth TGCh wedi'u trosglwyddo i Lywodraeth Cymru. Mae'r risgiau hyn wedi dod i'r amlwg ers y trosglwyddo a bu anawsterau o ran staffio'r ddesg gwasanaeth TGCh ers mis Ionawr 2019. Manteisiodd nifer o staff contractwyr gynt ar y cyfle a roddwyd gan y trosglwyddo i gael swyddi mewn rhannau eraill o Lywodraeth Cymru, gan roi pwysau pellach ar adnoddau a chynyddu'r defnydd o staff asiantaeth.

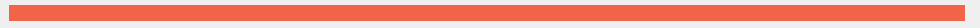
Mae bodlonrwydd defnyddwyr gyda gwasanaethau TGCh wedi gwella ers y trosglwyddo a chyflwyno gliniaduron newydd

- 76 Mesur allweddol arall o berfformiad gwasanaeth yw bodlonrwydd defnyddwyr gwasanaeth, sydd wedi gwella ers y trosglwyddo. Canfu Arolwg Pobl y Gwasanaeth Sifil o fis Hydref 2018 fod 56% o staff Llywodraeth Cymru yn cytuno neu'n cytuno'n gryf â'r datganiad 'Mae gen i'r dechnoleg (TGCh/TG) sydd ei hangen arnaf i wneud fy ngwaith yn effeithiol'. Pan ofynnwyd yr un cwestiwn i staff ym mis Mawrth 2020, roedd 85% yn cytuno neu'n cytuno'n gryf.
- 77 Cynhaliodd Llywodraeth Cymru arolwg defnyddwyr ac offer TGCh ym mis Ionawr 2020 hefyd, a ganolbwyntiodd yn bennaf ar y rhaglen cyflwyno gliniaduron, defnydd o offer digidol newydd a sut y mae'r rhain wedi arwain at newid ymddygiad. Ymatebodd wyth deg naw y cant o staff yn gadarnhaol i'r datganiad 'Mae gen i'r dechnoleg sydd ei hangen arnaf i wneud fy ngwaith yn effeithiol'. Canfu'r arolwg hefyd fod:
- 88% o staff yn fodlon â'r broses a'r dull o gyflwyno gliniaduron newydd;
 - 93% o staff wedi dechrau defnyddio'r gliniadur newydd i weithio yn hyblyg gartref a bod 49% o staff yn defnyddio gliniaduron wrth deithio; a
 - 90% o staff wedi ymateb yn gadarnhaol bod ganddynt yr offer TGCh i'w cynorthwyo i weithio'n glyfar.

- 78 Dangosodd arolwg mis Ionawr 2020 fod y gliniaduron a'r cymwysiadau newydd yn gatalydd ar gyfer newid ymddygiad:
- roedd 77% o staff yn defnyddio'u gliniaduron mewn cyfarfodydd yn hytrach nag argraffu papurau cyfarfod;
 - roedd 89% yn defnyddio negeseuon gwib i gyfathrebu â chydweithwyr yn hytrach nag e-bost; ac
 - roedd 63% yn defnyddio dulliau cydweithredol, er enghraifft, Skype, i gynnal rhith-gyfarfodydd.
- 79 Tynnodd yr arolwg sylw hefyd at nifer o awgrymiadau ar gyfer gwella gan ddefnyddwyr TGCh, gan gynnwys:
- dylid darparu hyfforddiant i ddefnyddwyr TGCh ar wybodaeth, defnydd ac ymwybyddiaeth o'r feddalwedd a'r cymwysiadau busnes newydd ar y gliniaduron newydd;
 - awgrymodd staff fod lle i wella gwaith ar y cyd â rhanddeiliaid allanol, er enghraifft, trwy ddefnyddio Skype gyda sefydliadau eraill; a
 - lle i ddigideiddio prosesau busnes, er enghraifft, trwy gael gwared ar ffurflenni papur a defnyddio ffurflenni a phrosesau electronig yn eu lle.
- 80 Mae gwasanaeth TGCh Llywodraeth Cymru wedi cymryd camau i fynd i'r afael â rhai o'r materion hyn trwy ganiatáu rhith-gyfarfodydd Microsoft Teams gyda sefydliadau allanol ers mis Ebrill 2020. Hefyd, ym mis Gorffennaf 2020, cytunodd Llywodraeth Cymru ar gontract hyfforddi dwy flynedd gyda chwmni i ddarparu hyfforddiant i staff ar y feddalwedd Microsoft Office newydd, dulliau gweithio ar y cyd a meddalwedd rhith-gyfarfod. Mae'r hyfforddiant wedi dechrau a bydd yn parhau tan fis Mehefin 2022.



Atodiadau



Ymagwedd a dulliau archwilio

Ymagwedd a dulliau archwilio

O dan y contract Merlin blaenorol, talodd Llywodraeth Cymru gwmni preifat i ddarparu gwasanaethau TGCh iddi. Roedd contract Merlin yn destun adroddiad gan yr Archwilydd Cyffredinol yn 2011.

Yn 2017, gwnaeth Llywodraeth Cymru y penderfyniad mewn egwyddor i gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol. Ym mis Mawrth 2018, cymeradwyodd Llywodraeth Cymru achos busnes i gyflenwi gwasanaethau TGCh yn fewnol, gan gychwyn cyfnod trosglwyddo o ddeg mis. Roedd y trosglwyddo i gyflenwi mewnol yn rhan o gyfres ehangach o newidiadau i dechnoleg yn Llywodraeth Cymru, o'r enw portffolio TGCh y Dyfodol. Canolbwyntiodd ein gwaith ar y cyflenwi mewnol yn hytrach na'r portffolio ehangach.

Digwyddodd y trosglwyddo i wasanaethau a gyflenwir yn fewnol fel y bwriadwyd ym mis Ionawr 2019 ac ni wnaethom ddechrau unrhyw waith tan fis Ionawr 2020, i sicrhau bod blwyddyn gyfan wedi mynd heibio ac i roi digon o amser i'r newidiadau ymwreiddio. Gwnaed y rhan helaeth o'n gwaith maes yn ystod ail hanner 2020.

Ystyriodd ein hadolygiad a oedd proses trosglwyddo Llywodraeth Cymru i gyflenwi gwasanaeth TGCh yn fewnol ar y trywydd iawn i sicrhau'r buddion a fwriadwyd. Roedd ein cwmpas yn cynnwys y dull strategol o gynllunio'r broses drosglwyddo, rheolaeth a gweithrediad y broses drosglwyddo, cyflawniad y canlyniadau a fwriadwyd, a'r trefniadau ar gyfer goruchwyllo a monitro perfformiad. Mae **Arddangosyn 7** yn nodi'r dulliau archwilio y gwnaethom eu defnyddio.

Arddangosyn 7: dulliau archwilio

Adolygu dogfennau a data	Fe wnaethom adolygu dogfennau yn ymwneud â chynllunio a chyflawni'r broses drosglwyddo gan gynnwys yr achos busnes, cynlluniau prosiect, adroddiadau uchafbwyntiau, allbynnau gwireddu buddion a chofnodion fforymau perthnasol.
Cyfweliadau	Fe wnaethom gynnal amryw o gyfweliadau â staff a oedd yn ymwneud ag arwain, cynllunio a gweithredu'r broses drosglwyddo. Yn ystod ein gwaith, bu newidiadau i'r swyddi Prif Swyddog Digidol a Phrif Swyddog Technoleg yn Llywodraeth Cymru. Ymgysylltwyd â deiliaid y swyddi yn ogystal â'u rhagflaenwyr.



Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

Rydym yn croesawu galwadau ffôn
yn Gymraeg a Saesneg

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru