

Kravspesifikasjon  
Oppsett og utvikling av Microsoft  
Dynamics 365 CRM / ERP  
for Kristiansund kommune



## Innhold

|   |    |
|---|----|
| 1.0 Bakgrunn for prosjektet .....                               | 3  |
| 2.0 Utfordringen vi ønsker å løse med Dynamics 365.....         | 4  |
| 3.0 Avtale.....   | 5  |
| 3.1 Leveranseplan.....  | 5  |
| 3.2 Fasttrack .....   | 5  |
| 4.0 Proof of Concept – Første fagsystem som skal migreres ..... | 5  |
| 4.1 Oppdragsgivers behov .....                                  | 5  |
| 4.2 Bakgrunnsinformasjon for FDVU .....                         | 5  |
| 4.3 Oppdragsgivers forventninger.....                           | 6  |
| 4.4 Oppdragsgivers krav til systemet .....                      | 7  |
| 5.0 Overordnede føringer og premisser.....                      | 8  |
| 5.1 Kostnadsreducerende tiltak .....                            | 8  |
| 5.2 Eksisterende teknisk plattform .....                        | 8  |
| 6.0 Gjennomføringsplan.....                                     | 9  |
| 7.0 Interessenter .....   | 10 |
| 8.0 Kompetanseutvikling.....                                    | 10 |
| 9.0 Datamigrering.....  | 10 |

## 1.0 Bakgrunn for prosjektet

Kristiansund kommune har cirka 2000 ansatte og en solid digital satsing. Microsoft Office 365 er valgt som økosystem for samhandling og vi ønsker å få utviklet «Påkobla», et CRM/ERP-system, basert på Microsoft sin produktportefølje med Dynamics 365 som motor.

Gjennom prosjektet skal kommunen få et helhetlig system som på sikt skal automatisere og forenkle saksbehandling, forvaltning, drift og vedlikehold for kommunen. Både forskjellige udokumenterte prosesser som per nå eksisterer i en rekke ulike fagsystemer og datasett, og overføring av eksisterende rutiner, prosedyrer og prosessveiledere fra flere av kommunens asset management- og saksbehandlingssystemer inngår i prosjektet. Formålet med Påkobla er å samle all saksbehandling og oppgaveløsning i ett system og å gjøre samhandling om oppgavene smidig og enkel.

Nåsituasjonen i kommunen er delvis kartlagt gjennom kvalitative dybdeintervju og spørreundersøkelser. Hovedinnsikten fra kartleggingen er at de fleste enheter mangler et oppgavesystem og at alle enheter mangler en god, effektiv måte å dokumentere, delegere og rapportere mellom kollegaer og ut mot innbygger/tjenestemottager. De ansatte i forvaltningen ønsker større tilgang på felles data, og kontroll på sine oppgaver. Kommunens ansatte har et sterkt ønske om å kontinuerlig forbedre tjenestene ut mot innbygger.

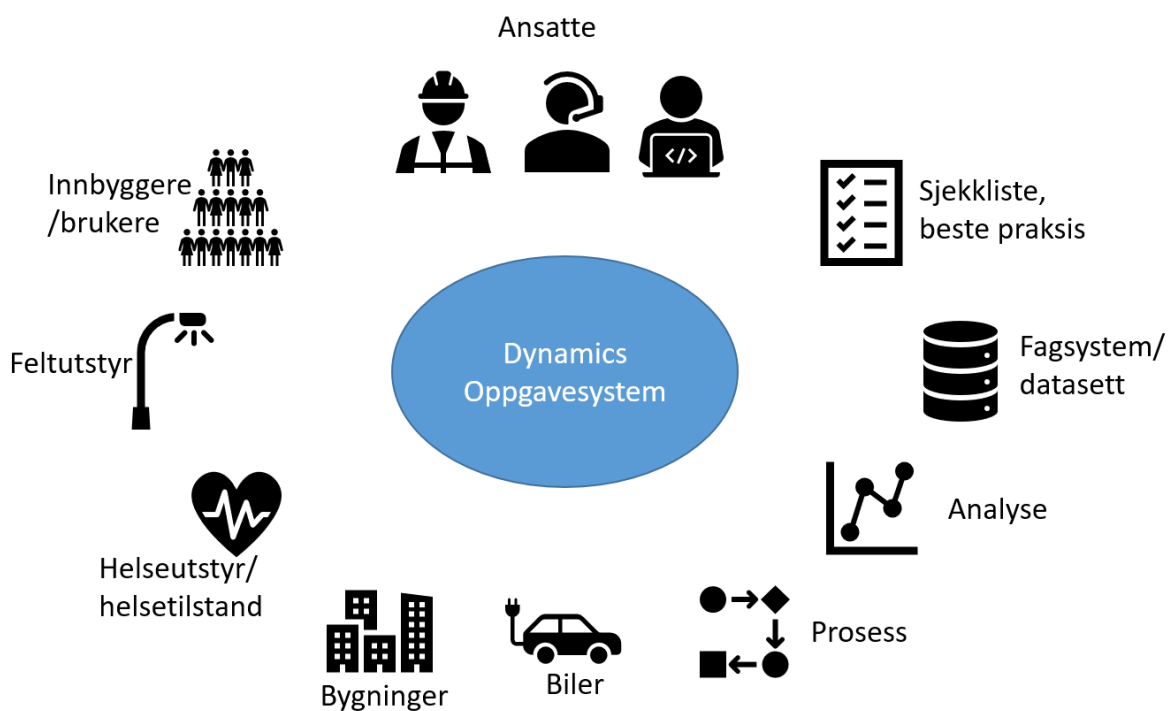
Ledelsen har behov for bedre innsikt i alle sider av kommunens tjenesteproduksjon og ressursene som forvaltes. Det er i dag ikke mulig på en enkel måte å rapportere eller visualisere de ulike sektorenes arbeidsmengde eller -kvalitet.

Det er behov for å kunne sammenstille data på tvers av stillinger, avdelinger, enheter og sektorer for å yte bedre og raskere saksbehandling. I dag finnes data i mange ulike systemer med ikke oversiktlig tilgangskontroll. Samhandling er vanskeliggjort både av mange og varierte systemer, forskjellige sikkerhetsbarrierer og de ansattes mangelfulle innsikt i dataflyten og hvor data kan finnes.

## 2.0 Utfordringen vi ønsker å løse med Dynamics 365

Kristiansund kommune ønsker å utvikle et helhetlig system som tar hånd om de ulike oppgavene som per nå eksisterer i en rekke ulike fagsystemer og datasett, i mailboksen, i Planner, på post-it lapper og muntlig. Vi ønsker å flytte data om kommunens ressurser (Ansatte, kjøretøy, bygninger m.m.) inn i et helhetlig ERP-system for bedre å kunne planlegge, gjennomføre og rapportere på daglige driftsoppgaver. Formålet med Påkobla er å samle mest mulig av kommunens informasjon på ett sted og å gjøre samhandling om oppgavene smidig og enkel. Den/de som jobber med å løse en oppgave skal enkelt kunne rapportere status på oppgaven til den som har meldt inn oppgaven og forventer svar (kan være innbygger, leder, medarbeider eller politiker). Her kommer CRM delen av Dynamics til sin rett.

Figuren under illustrerer hovedelementene Påkobla skal koble sammen, uten at dette er en uttømmende figur.



### Prosjektet skal løse følgende:

- Det skal utvikles og struktureres en plattform med Common Data Services hvor flere og flere av kommunens saksbehandlings- og FDV-systemer kan migreres inn for å forenkle samhandling mellom fagsystemene og utvikling av nye applikasjoner og grensesnitt.
- Kommunens ressurser, som bygg, utstyr, personer og avtaler, skal kunne forvaltes og nyttiggjøres på tvers av fagområder og prosesser.
- Det skal tilrettelegges for integrasjoner mot alle nasjonale felleskomponenter som er relevante for å forenkle bruk av systemet. Eksempler kan være ID-Porten, SvarUT, Kontakt- og reservasjonsregisteret, FIKS-plattformen, Min Side m. fl.
- Alle oppgaver skal registreres, og om mulig løses automatisk. Påkobla skal gi god veiledning til ansatte som gjennomfører oppgaver som del av kommunens helhetlige tjenesteproduksjon.
- Registrerte oppgaver følges i systemet, og systemet har funksjonalitet for å passe på at oppgaver blir kvittert eller avsluttet, eventuelt tildeles annen saksbehandler.

- Innbygger skal få mulighet til å følge sin henvendelse og å få svar innen rimelig tid via «Min Side» på kommunens nettside. Innbygger skal ha mulighet til å kommenter/endre saksopplysninger underveis.
- Prosjektet skal «leane» alle prosessene som skal inn i Påkobla og føre til at vi bruker våre ansatte på det de er gode på og ikke på å flytte rundt på papir eller purre på svar på e-poster. Det forventes at leverandør skal bistå i kartlegging og optimalisering av alle prosesser som skal inn i Påkobla.

### 3.0 Avtale

For denne anskaffelsen vil man benytte følgende kontrakt: **Smidigavtalen (SSA-S) 2018**

Avtalen er beregnet på større programvareanskaffelser hvor det skal benyttes smidig utviklingsmetodikk.

(<https://www.anskaffelser.no/verktoy/kontrakter-og-avtaler/smidigavtalen-ssa-s>)

#### 3.1 Leveranseplan

Partene skal senest i forbindelse med planlegging av første delleveranse samarbeide om å utarbeide en leveranseplan innenfor rammene av prosjekt- og milepælsplanen i bilag 4 og i overensstemmelse med programvareutviklingsmetoden i bilag 6 (Se SSA-S avtalen i konkurransedokumentene).

#### 3.2 Fasttrack

Oppdragsgiver ønsker i den grad det passer med tilbyders prosjektplan å benytte MS Fasttrack for å hjelpe til med å gå til Dynamics 365 smidig og trygt <https://dynamics.microsoft.com/en-us/fasttrack/>.

## 4.0 Proof of Concept – Første fagsystem som skal migreres

Proof of Concept-prosjektet omfatter å utvikle et FDVU-system for hele kommunens samlede bygningsmasse. Dette vil si at systemet skal ta hånd om kommunale bygg og boliger, og at man skal kunne forvalte, drifte, vedlikeholde og utvikle disse gjennom Påkobla. Konkret skal det eksisterende fagsystemet, «Archibus», fases ut og alle data, tegninger og prosesser migreres til Dynamics 365. På den måten blir Påkobla verktøyet vi benytter for å gjennomføre kommunens eiendomsstrategi, i tillegg til daglig drift og utleie.

### 4.1 Oppdragsgivers behov

Kristiansund kommune har henholdsvis manuelle system og datatekniske system for FDV-områdene. Det er et ønske om å anskaffe en totalløsning som omfatter følgende funksjonsområder:

- Samling og organisering av bygg- og eiendomsopplysninger.
- Drift og vedlikehold av bygg.
- Administrasjon av utleiekontrakter i forhold til interne og eksterne leietakere.
- Behovsmeldingssystem for byggdrift.
- Tegningssystem som fungerer sammen med øvrige funksjoner.

### 4.2 Bakgrunnsinformasjon for FDVU

Enheten Eiendomsdrift består av følgende avdelinger:

- Administrasjon:
  - 1 enhetsleder, 1 eiendomsforvalter, 1 personal og adm. konsulent.
- Drift og vedlikehold:
  - 1 leder, 1 oppsynsmann, 15 vaktmestre, 5 fagarbeidere, 1 lærling.

- Bolig og forvaltning:
  - 1 leder, 1 leiekontraktsforvalter, 1 boveileder.
- Renhold:
  - 1 leder, 1 renholdskonsulent, 45 renholdere.
- Prosjekt:
  - 1 leder, 6 prosjektleder, 1 trainee.

Eiendomsdrift forvalter i dag en bygningsmasse på til sammen ca. 200.000 m<sup>2</sup> bestående av:

- 11 Administrasjonsbygg
- 14 Skolebygg
- 7 Kulturbygg
- 3 Idrettsbygg
- 12 Barnehager
- 250 Omsorgsboliger
- 5 Sykehjem
- 430 Ordinære utleieboliger
- 10 Kirker og gravsteder
- Kommunale utleieboliger
- Andre bygg

Enheten bruker i dag Archibus basisprogram (bygg og tegningsregister) med utleiemodul som byggforvaltningssystem. Vi betaler for 2 samtidige brukere. Kristiansund kommune har kun kjøpt Windows-versjonen av programvaren, ikke WEB-versjonen. Enheten Tildeling og koordinering oppdaterer sitt system Profil jevnlig ut ifra opplysninger fra Archibus.

Drift og vedlikehold samt bolig organiserer sitt arbeid ved bruk av både eget personell og eksterne rammekontraktører. Enheten har i dag rammeavtaler innenfor ulike fag. Alle ramme- og serviceavtaler skal administreres via det nye FDVU-systemet. Dette være seg alt fra behovsmelding og avrop til rapporter og ferdigstilling med oppfølging. Enheten har i dag ikke noe programvareverktøy som ivaretar dette og det er viktig at FDVU-modulen i Dynamics får funksjonalitet for å ivareta dette behovet.

#### 4.3 Oppdragsgivers forventninger

Kristiansund kommune ønsker en helhetlig løsning som kan være et effektivt støttesystem for følgende prioriterte områder:

- Bygg og eiendomsregister
- Arealforvaltning og tegninger
- Dokumenthåndtering (FDV-dokumentasjon)
- Leieadministrasjon
- Planlagt vedlikehold
- Håndtering av feilmeldinger, brukerønsker og serviceoppdrag
- Internkontroll og faste driftsoppgaver
- Bestillinger/arbeidsordre
- Avtaleadministrasjon (garantier, ramme- og servicekontrakter)
- Nøkkeladministrasjon
- Brannvernhandtering

Videre skal systemet:

- Sikre at man får et felles system hvor all bygg- og eiendomsinformasjon registreres, vedlikeholdes og brukes som et felles hjelpemiddel for operativ drift og beslutningsstøtte
- Være et felles og gjennomgående planleggingsverktøy for drift- og vedlikehold av bygningsmassen og hvor tilstandsanalyse, kalkulasjon og økonomioppfølging av kan utføres i samme system.
- Bidra til enklere oppfølging av pålegg og plikter i forhold til lover, forskrifter og andre retningslinjer.
- Gjøre det lettere å drive systematisk oppdatering av alle bygningsmessige endringer av tegninger, arealer, tekniske installasjoner, brannforhold, offentlige pålegg, leietagerforhold med kontrakter, mm.
- Bidra til operativ og effektiv administrasjon av utleie av lokaler, både eksternt og internt.
- Bidra til kobling mellom bygningsmassen og ulike tegninger og tegningsarkiv. All funksjonalitet som innebærer datafangst i forhold til areal i tegninger, skal være dynamisk.
- Gjøre det mulig å effektivisere ressursbruken.
- Sikre innsyns - og oppslagsmuligheter for både interne og eksterne brukere.
- Løsningen skal ha tilfredsstillende funksjonell kvalitet for å støtte kommunens arbeidsprosesser.
- Systemet skal være kostnadseffektivt mht anskaffelse/utvikling, drift, vedlikehold og support.

#### 4.4 Oppdragsgivers krav til systemet

I Kravspesifikasjon FDVU DEL 2 finnes Kristiansund kommunes krav til systemet. Denne Excelfilen er delt inn i en arkfane med de faktiske kravene og en fane med de opprinnelige kravene Eiendomsdrift hadde satt for den opprinnelige anskaffelsen av kjøp av programvare. Denne arkfanen er kun til orientering slik at leverandør skal se de opprinnelige behovene.

I Excelarket ligger også en beskrivelse av tabeller som skal overføres fra det nåværende FDVU-systemet.

## 5.0 Overordnede føringer og premisser

Påkobla følger kommunens strategi og «Zero Trust Architecture». Det vil si at det til enhver tid må være god kontroll på at tilgang gis kun til den som *skal* ha tilgang, selv om selve systemet kan benyttes fra hvilket som helst utstyr hvor som helst i verden.

Teknisk skal Påkobla være integrert med alle relevante nasjonale felleskomponenter som ID-porten, Min side, SvarUT, FIKS med flere. Påkobla må støtte integrasjon mot Public 360, kommunens sentralbordsystem Wave, Office 365 (kalendere, Teams, Planner), Stratsys, Azure AD, Compilo, Visma Enterprise og generelt støtte kjente API-standarder.

Organisatorisk: Ledere i utvalgte pilotprosjekt må avgi ressurser. Alle ansatte skal bruke Påkobla. Det blir opprettet et brukerforum for deling av erfaringer og kompetanse under utvikling av systemet.

### 5.1 Kostnadsreducerende tiltak

Det er ønskelig å holde løpende kostnader lave der det er mulig. Oppdragsgiver ser at med et så stort omfang, kan kostnader til lagring fort øke, og det er ikke nødvendigvis hensiktsmessig å lagre alle data i Dynamics 365-databasen. Tilbyder bes beskrive strategier for å holde tekniske driftskostnader nede.

### 5.2 Eksisterende teknisk plattform

Kommunen har per høst 2019 over 80 ulike fagsystemer. Det er ikke tenkt at Påkobla skal integreres mot alle disse systemene. Hvilke systemer som krever en-veis eller to-veis integrasjon og hvilke systemer som kan fases ut, må kartlegges grundigere i implementeringsfasen men vi ser for oss at Dynamics vil påvirke følgende systemer/prosjekter:

- For FDVU-modulen skal det migreres relevant informasjon fra følgende systemer: BraArkiv, eByggesak 360, Sharepoint (migrere informasjon tilknyttet funksjonalitet), Ephorte, eByggWeb og Public360
- Wave Sentralbordsystem (API-dokumentasjon er tilgjengelig på web, og brukernavn og passord fås på forespørsel)
  - Sentralbordansatte skal kunne følge åpne saker i Dynamics og legge inn/endre informasjon på saken.
- Public 360 (Sak- og arkivsystem). Oppgave og arkiveringsintegrasjon.
  - Hente ut info fra oppgavelisten i Public. Saksbehandler skal få ut informasjon om saker som man skal behandle. Innbygger får informasjon om saker hvor hen er sakspart. Man skal kunne trykke «Arkiver» på en gitt sak/oppgave i Dynamics slik at saken automatisk arkiveres i riktig mappe Public360.
- ACOS Min Side.
  - Innsyn i innbyggers egne åpne saker. Og saker «relevant for deg» som ikke inneholder konfidensiell info for eksempel info om eget nabolag eller valgte søkeord.
- Difi ID porten. Autentisering (Link til API på Github: <https://difi.github.io/idporten-oidc-dokumentasjon/>)
- Azure AD. Autentisering.
- IAM (Identity Access Management).
  - Oppdragsgiver benytter i dag en enkel IAM-løsning basert på LCS (LifeCycle Server) fra DotNet Internals. Oppdragsgiver bes beskrive hvordan tilgangskontroll bør løses når stadig flere fagmiljø skal benytte løsningen, og hver enkelt ansatt skal ha tilgang basert på hvilken rolle hen innehar og hvilken oppgave som skal løses.
- Visma (HRM, BI og økonomisystem).
  - Oppgaveintegrasjon, brukerhåndtering, rapportering. Informasjon om ansatte,
- Stratsys (Virksomhetsstyring).



- Oppgaveintegrasjon.
- Compilo (Kvalitetssystem).
  - Oppgaveintegrasjon.
- O365 og spesielt Outlook og Planner. Informasjon- og Oppgaveintegrasjon.
  - Redusere behov for bruk av disse systemene. Muliggjør dialog i Dynamics i stedet (men gjerne i Teams).
- De øvrige fagsystemene som ikke er listet opp over men som behandler oppgaver/saker (Profil, Gemini Melding osv.)
- Byens digitale kontrollrom (Se beskrivelse i KDG, link finnes på side 4.) Full integrasjon. Plattform er ikke bestemt, men data vil flyte gjennom Azure og IoT Hub.
- Alle fremtidige nye systemanskaffelser

Påkobla skal samle data på en strukturert måte slik at kommunen får dra nytte av Common Data Service. Påkobla skal bruke, lagre og håndtere data samlet på en slik måte at vi kan analysere data på tvers av bruksområder og fagområder og bruke samme data flere ganger. Påkobla skal ha en enkel funksjon for å legge relevante datasett åpent tilgjengelig for offentligheten.

## 6.0 Gjennomføringsplan

Det er ønskelig å benytte smidig metode bygd opp rundt et samarbeid mellom oppdragsgivers utviklingsressurser og tilbyders prosjektorganisasjon.

Styringsgruppen skal ha rapport på økonomi, fremdrift og andre relevante KPI'er i prosjektet ved hver milepæl og ved ekstraordinære behov for styringssignal.

Vi ser for oss en implementeringsperiode på ett år. Det vil være en intern prosjektleder i prosjektet som koordinerer kommunens ressurser. Vi ønsker at leverandør tar prosjektlederansvar for de eksterne ressursene (teknisk konsulent og LEANkonsulent). Det bør minst være ukentlig dialog mellom intern og ekstern prosjektleder.

Prosjektet skal gjennomføres etter en smidig prosjekttilnærming der leverandøren jobber tett med utvalgte enheter i kommunen etter tur. Leverandør vil i samarbeid med utvalgte ressurser i kommunen og IKT Orkidé fungere som prosjektteamet. Det skal i samarbeid med kommunen og leverandør utarbeides hovedmål og delmål ved prosjektets start. Det skal også lages et roadmap som er delt inn i sprinter som skal fungere som styrende dokument for implementeringsprosjektet. Utarbeidelsen av hovedmål, delmål, roadmap og sprinter er å se på som en kartleggingsfase hvor prosjektet får sitt «scope» definert. På denne måten får leverandør og kommunen en felles forståelse for hva som skal løses, hvordan det skal løses og hvordan resultatene skal måles i etterkant. Under forhandlingene vil eventuelle avklaringer angående prosjektets omfang bli avklart.

Vedlagt prisskjema skal fylles ut. Priser inngått med leverandør i endelig kontrakt skal ha budsjetterte kostnader for de ulike sprintene. Om leverandør ser at en aktuell sprint ikke kan gjennomføres etter budsjetterte rammer skal det gis skriftlig beskjed til prosjektets styringsgruppe ihht til SSA-S kontrakten.

Microsoft skal også involveres i prosjektet for å sikre en god gjennomføring og en modell for kommunenorge. Microsoft har sagt at det er gode muligheter for å få bevilget innovasjonsmidler til dette prosjektet. Leverandør bes om å følge opp dette. Prosjektet er det første av sitt slag i Norge og intern og ekstern prosjektleder er ansvarlig for å søke på relevante finansieringskilder i KS, Innovasjon Norge eller lignende. Kommunen skal søke på finansieringskilder tilgjengelig for det offentlige.

Oppdragsgiver har opsjon på prosjektutvidelse for valgt leverandør etter implementeringsprosjektet er ferdigstilt.

## 7.0 Interessenter

I første omgang vil ansatte på eiendomsdrift, leverandører til eiendomsdrift og leietakere være de viktigste interessentene i prosjektet (Se 4.0 Proof of Concept).

Når Proof of Concept er ferdig vil enhet for enhet i kommunen periodevis være prosjektets viktigste interessenter. Eksempel på enheter er: Servicetorget (spesielt sentralbord og skranke), veg og trafikk, renovasjon, servicedesk plan og byggesak, hjemmetjeneste og tildeling.

Innbyggere vil også være en meget viktig interessentgruppe i dette prosjektet og det anbefales å opprette en referansegruppe med ulike kategorier av innbyggere/tjenestebrukere.

Fylket og samarbeidende kommuner vil også være viktig å involvere, samt næringsliv/bedrifter som kommunen samarbeider med for å levere gode innbyggertjenester.

Prosjektlederteamet har ansvar for å gjennomføre en grundig interessentanalyse i starten av prosjektet for å sikre involvering og god kommunikasjon mot de ulike interessentgruppene.

## 8.0 Kompetanseutvikling

Leverandør skal dokumentere sitt arbeid godt og fungere som en kompetanseutvikler for kommunens ansatte. Det er spesielt viktig at kommunens Utviklings-avdeling får innsikt i teknisk oppsett og generell systemtankegang for å kunne drifte og videreutvikle plattformen etter prosjektets slutt.

Leverandør skal gjøre testing i samarbeid med kommunen underveis i prosjektet.

## 9.0 Datamigrering

Datamigrering: For systemer som fases ut til fordel for Dynamics skal historiske relevante data overføres. I første omgang for Archibus (Se 4.0 Proof of Concept).