



OPPDRAGSBESKRIVELSE

TJENESTE FOR SAKSBEHANDLING, ARKIVERING OG POLITISK BEHANDLING TIL MØRE OG ROMSDAL FYLKESKOMMUNE

DATO: 15.11.2022



INNHold

1. Innledning	4
1.1. Opsjoner	5
2. Rammebetingelser.....	6
2.1. utfordringer.....	6
2.2. Behov	6
3. Saksbehandlingsløsning.....	8
3.1. Intuitiv arbeidsflate	8
3.2. Prosesstøtte og innebygd arkivering	9
3.3. Datafangst.....	10
3.4. Tilskuddsforvaltning – virksomhetsspesifikke metadata	10
3.5. Digital ekspedering	11
3.6. Søk, gjenfinning og rapporter.....	11
3.7. Registersøk.....	12
3.8. Lederstøtte.....	12
4. Arkivløsning	14
4.1. Konvertering, logging og periodisering	14
4.2. Klassifikasjon	14
4.3. Kassasjon.....	14
4.4. Offentlig journal, innsyn og skjerming	14
4.5. Avlevering (deponering)	15
4.6. Systemadministrasjon.....	15
5. Politisk behandling.....	16
5.1. utfordringer.....	16
5.2. Behov	16
6. Informasjonssikkerhet og personvern	17
7. Tekniske krav	18
7.1. Identitet, rolle- og tilgangsstyring	18
7.2. Integrasjoner og API	19
7.3. RPA – Robotic Process Automation	20
7.4. Klienter.....	20
8. Plan for etablering og gjennomføring av innføringsprosjekt.....	21
8.1. Etablering av Tjenesten.....	21



8.2. Migrering.....	21
8.3. Opplæring og dokumentasjon	22
9. Drift, brukerstøtte og tjenestenivå.....	23
9.1. Behov	23



1. Innledning

Oppdragsgiver skal anskaffe ny skybasert løsning for saksbehandling, arkivering og politisk sak / møte- og utvalgsbehandling. Heretter omtalt som Tjenesten.

Tjenesten som anskaffes skal fylle Møre og Romsdal fylkeskommune sitt framtidige behov for saksbehandling og arkivering. Herunder lagring, informasjonsdeling og gjenbruk av data, samt legge til rette for innsyn og gode brukerløsninger for innbyggerne og næringslivet. Tjenesten må til enhver tid fylle kravene til nasjonale standarder og lovverk.

Oppdragsgiver vil anskaffe en standardløsning som er ferdig utviklet og testet, men som har muligheter for tilpasninger innen områder som arbeidsflyter, metadatastruktur, arkivstruktur, arbeidsflater o.a.

Antall registrerte brukere i nåværende løsning er ved kunngjøring av anskaffelsen om lag 700, men aktive brukere vil kunne variere gjennom avtaleperioden. I 2021 ble det arkivert ca. 510 000 filer på til sammen 405 GB.

Sentrale behov som skal dekkes med Tjenesten er:

- a) Et digitalt saksbehandlingsverktøy med godt brukergrensesnitt som vil fremme effektive arbeidsprosesser.
- b) Ivareta publikums økte forventninger til IT-tjenester som er enkle å bruke for raskt å få innsyn og informasjon, men som også ivaretar informasjonssikkerhet.
- c) Være et verktøy som støtter opp om økt dokumentfangst og digitalisering av prosesser som i dag blir gjort manuelt.
- d) Ha kapasitet til å gi trygg lagring av arkivverdig informasjon, slik at fylkeskommunen oppfyller arkivplikten i samsvar med til enhver tids gjeldende lov og forskriftskrav på området.
- e) Ivareta grunnleggende krav til personvern, i samsvar med personvernforordninga, GDPR.
- f) Gi gode muligheter for integrasjon av framtidige tekniske løsninger.

Tjenesten bør gi merkbar effekt på følgende områder:

- a) Brukeropplevelse
 - Et mer selvforklarende brukergrensesnitt som forenkler saksbehandlingsprosessen og gir en god arbeidshverdag for tilsatte
 - Kort responstid
 - Sømløse overganger fra vanlige digitale verktøy til arkiv



- b) Prosess-støtte
 - På en enkel måte kunne gi oversikt og rapportering
 - Utformet i samsvar med oppgavene som skal løses
 - Innebygd arkivering og automatisering
- c) Fremme rettssikkerheten i saksbehandlingen og slik sikre likebehandling, kvalitet og omdømme
- d) Innsyn
 - Forenklet innsyn for innbyggere og media
 - En enklere og mer effektiv saksbehandlingsprosess
- e) Driftssikkerhet
 - Høyest mulig oppetid på tjenesten og tilhørende integrasjoner

Oppdragsgivers krav til Tjenesten fremgår av «Bilag 1 - Vedlegg 1 – Kravspesifikasjon».

1.1. Opsjoner

Opsjon 1 – Migrering og tilgjengeliggjøring av historiske baser

Oppdragsgiver vurderer å migrere dagens produksjonsbase og historiske baser til den nye Tjenesten. Se vedlegg «Bilag 1 - Vedlegg 2 - Teknisk nåsituasjon» kapittel 2.1 for oversikt over omfang. Krav knyttet til denne opsjonen er spesifisert i forbindelse med «Migrering» (2.7.2.1 og 2.7.2.2).

Opsjon 2 – Mulighet for å opprette flere arkiv

Oppdragsgiver vurderer å opprette flere arkiv (med arkivdeler) for eksempel for mindre aksjeselskap som er helt eller delvis eid av Oppdragsgiver. Krav knyttet til denne opsjonen er spesifisert i forbindelse med «Etablering» (2.7.1.9).

Opsjon 3 – Etablere eInnsyn

Oppdragsgiver vurderer å bruke Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) sin nasjonale fellesløsning, eInnsyn. Krav knyttet til denne opsjonen er spesifisert i forbindelse med «Offentlig journal, innsyn og skjerming» (2.3.4.1).

Opsjonene skal prises i prisskjemaet, jf. dokument «Bilag 6b - Prisskjema».

Opsjon 4 - Oppsett og drift av tjenesten for kulturinstitusjoner

De 4 kulturinstitusjonene; Stiftelsen Nordmøre museum, Operaen i Kristiansund, Romsdalsmuseet og Teatret Vårt, har opsjon på å kjøpe valgt Tjeneste.

De nevnte kulturinstitusjonene beslutter på selvstendig grunnlag om opsjon skal utløses. For det tilfelle opsjon utløses vil den enkelte kulturinstitusjon være oppdragsgiver for egen avtale om kjøp av Tjenesten.



2. Rammebetingelser

«[Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025](#)» legger nasjonale føringer for hvordan Møre og Romsdal fylkeskommune som Oppdragsgiver arbeider med digitalisering.

Oppdragsgiver legger dokumentet «Bilag 1 - Vedlegg 3 - IT arkitekturprinsipper for Møre og Romsdal fylkeskommune» som rammebetingelser for anskaffelsen. Prinsippenes hovedformål er blant annet at teknologi skal muliggjøre:

- tjenesteutvikling med brukeren i sentrum
- en enklere hverdag for alle som leverer eller bruker fylkeskommunens tjenester
- tverrfaglig samhandling
- bruk og videreutvikling av nasjonale fellesløsninger

2.1. utfordringer

Både de teknologiske og de juridiske rammene for saksbehandling og arkivering er i stadig utvikling.

På det teknologiske området er det en dreining fra dokumentdrevet til datadrevet saksbehandling og arkivering. Skytjenester er blitt normen. Det skaper forventninger til nye og forenklede muligheter for samhandling, bruk av ulike typer enheter, innebygd arkivering, automatisering, mv. En må regne med at teknologisk utvikling vil skje hyppig også i framtida, og det er vanskelig å spå hvordan behovene innen saksbehandling og arkivering vil løses om noen år.

På det juridiske området er ny arkivlov på vei, og Noark-standarden¹ vil ikke bli videreutviklet. Det er derfor ikke hensiktsmessig å legge detaljerte Noark-krav til grunn for denne anskaffelsen. Samtidig er det fortsatt krav i regelverket om at journalføringspliktige dokumenter skal journalføres og arkiveres i Noark-godkjente løsninger.

2.2. Behov

Oppdragsgiver har behov for at Tjenesten og tilhørende dokumentasjon blir løpende vedlikeholdt, oppdatert og videreutviklet i tråd med utvikling innen digitalisering, automatisering, tilgjengelige nasjonale fellesløsninger og sentrale lover med tilhørende forskrifter.

Følgende lover med tilhørende forskrifter anses som spesielt relevante for Tjenesten per dags dato:

- Lov om arkiv (arkivlova)
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova)

¹Det henvises i dette dokumentet til [Noark 5 versjon 5.0](#).



- Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

I tillegg er disse forskriftene relevante:

- Forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT) – løsninger
- Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)

Listen er ikke uttømmende.



3. Saksbehandlingsløsning

Følgende områder og temaer har utpekt seg som spesielt sentrale gjennom behovsanalysen som Oppdragsgiver har gjort i forkant av anskaffelsen:

- Intuitiv arbeidsflate
- Prosesstøtte og innebygd arkivering
- Datafangst
- Digital ekspedering
- Søk, gjenfinning og rapporter
- Registersøk
- Lederstøtte
- Stedfortreder

I det følgende gis en oppsummering av noen sentrale utfordringer og behov innen disse temaene.

3.1. Intuitiv arbeidsflate

3.1.1. Utfordringer

Dagens arbeidsflate er statisk og med små muligheter for å tilpasses. Den oppleves som lite logisk oppbygd og med for høy brukerterskel. Mange saksbehandlere opererer derfor helt eller delvis utenfor saksbehandlingssystemet. For eksempel produseres en stor mengde dokumenter på plattformer som Teams og OneDrive. Ferdigstilte dokumenter legges så inn i saksbehandlingsløsningen for ekspedering og arkivering.

3.1.2. Behov

Det er viktig at en saksbehandlingsløsning oppleves forståelig og selvforklarende for de som skal bruke den. For brukerne vil det medføre en enklere hverdag. Dette fører i sin tur til mer effektiv saksbehandling med jevnere kvalitet totalt sett i organisasjonen. Eksempler på forhold og funksjoner som kan gi slik effekt:

- Intuitivt brukergrensesnitt med oversiktlige skjermbilder
- Lett tilgjengelig og synlig mulighet for samhandling
- God responstid
- Lavt antall klikk og få navigeringssteg
- Konsistent utforming av brukergrensesnitt og språk
- Responsivt design



3.2. Prosesstøtte og innebygd arkivering

Et hovedfunn i behovsanalysen er at organisasjonen har stort behov for økt grad av prosesstøtte fra digitale verktøy i sine daglige oppgaver. Prosesstøtte får vi når funksjonalitet og grensesnitt støtter brukeren i å planlegge, koordinere og gjennomføre standardiserte prosesser.

God prosesstøtte er en forutsetning for å etablere innebygd arkivering.

3.2.1. utfordringer

Saksbehandlingen er per i dag dokumentorientert, med lite prosesstøtte. Dette gjør arbeidet ineffektivt og skaper økt sårbarhet for feil og mangler. Brukeren må kjenne løsningen godt for å vite hva som er neste steg i prosessene. Metadata må legges inn manuelt, men løsningen gir ikke respons som viser om bruken er riktig eller feil. Det er ikke tilrettelagt for samskriving og multigodkjenning, og dermed oppstår behov for å bruke e-post og andre kanaler i tillegg. Arbeidsflyter oppleves vanskelig å opprette. Det er ikke tatt i bruk digital signering fra saksbehandlingsløsningen.

Eksempel på prosess der disse utfordringene gjør seg gjeldende er planprosessen. Det er høyt volum av denne type saker. De involverer flere saksbehandlere, som skal samhandle på tvers av fag, men i samme dokument. Hver enkelt sak involverer også flere ledere, som skal godkjenne sakens innhold for sine respektive fagområder. Sakene må behandles i løpet av kort tid, noe som krever at flere tidsfrister må overholdes i én og samme sak.

Behovskartleggingen avdekket at mange saksbehandlere og ledere benytter skyggesystem for å holde oversikt over for eksempel pågående oppgaver, frister, og hvilke saker som er sendt til godkjenning og ikke. Også på enhetsnivå benyttes skyggesystem for å holde oversikt over total produksjon og status.

3.2.2. Behov

Det er ønskelig å bruke mest mulig tid på faglige vurderinger og kjerneoppgaver, og minst mulig tid på tekniske forhold. Tjenesten må derfor støtte brukeren i gjennomføring av vanlige oppgaver, som oppretting av dokument og saker, samskriving, godkjenningsflyt, innsyn, og digital signering. Ett av flere mulige virkemidler er at design og brukergrensesnitt gir tilbakemeldinger som synliggjør riktig og feil bruk av tjenesten. Det er viktig at Oppdragsgiver selv kan definere, tilpasse og teste egne arbeidsflyter i tjenesten, og at disse er utformet slik at brukerne lett kan forstå dem.

Oppdragsgiver må kunne skaffe oversikt over oppgaver på flere nivå i tjenesten, slik at skyggesystemene blir overflødig. Slik oversikt bør også kunne tilpasses rolle og nås via vanlige arbeidsflater, som Valo-intranett (basert på SharePoint) eller Teams. God oversikt innebærer også tilpasset varsling ved nye oppgaver mv.



3.3. Datafangst

Datafangst vil si funksjonalitet for å motta og importere metadata og dokumenter inn i Tjenesten. Datafangst kan være manuell eller automatisk, og kan innebære data til arkiv, saksbehandlingsløsning, eller begge.

3.3.1. utfordringer

Oppdragsgiver bruker Office 365, og mye data produseres eller mottas i apper som Outlook, Teams, Word og OneDrive, samt SMS og chat. Arkivarer henter i tillegg data fra SvarInn, importsentraler, integrasjoner og skanning av papirdokumenter.

Det oppleves tidkrevende å overføre e-post og andre dokumenter til dagens saksbehandlingsverktøy. Dokumenter blir derfor ikke alltid arkivert, til tross for at de kan ha dokumentasjonsverdi. En digital skjema-løsning vil gjøre det mulig å øke datafangsten, og gjenbruke data på en enklere måte. Det vil derfor gjennomføres en anskaffelse av skjema-løsning i løpet av 2023.

3.3.2. Behov

Oppdragsgiver ønsker økt grad av datafangst fra forskjellige kilder med størst mulig grad av automatisering. En god del data flyttes per i dag manuelt mellom systemer. Ved å automatisk fange og anvende disse dataene i større grad enn per i dag, vil Oppdragsgiver kunne løse ulike oppgaver på en mer effektiv måte og i noen tilfeller også med en jevnere kvalitet. Økt grad av datafangst vil gjøre at det oppleves enklere enn i dag å saksbehandle i Tjenesten, og å kommunisere eksternt via SvarUt heller enn i e-postsystemet.

3.4. Tilskuddsforvaltning – virksomhetsspesifikke metadata

Tilskuddsforvaltning er et område der vi har behov for strukturert datafangst med virksomhetsspesifikke metadata fra skjema med prosessstøtte. Det finnes også andre områder hos Oppdragsgiver som har lignende behov.

3.4.1. utfordringer

Oppdragsgiver forvalter mange forskjellige tilskuddsordninger, og behandler mellom 1500 og 2000 tilskuddssøknader i året. I dagens sak- og arkivløsning benyttes det en egen modul for tilskuddsforvaltning.

Oppdragsgiver bruker i dag Regionalforvaltning som skjema-løsning med robotisert prosess for å registrere søknaden inn i sak-arkivsystemet. I dag foregår saksbehandlingen i Regionalforvaltning. Tildeling og avslagsbrev blir produsert der og overført til sak-arkivsystem ved hjelp av robotprosess. Godkjenning og ekspedering av svarbrev skjer i Sak-arkivsystemet. Rapportering fra tilskuddssøkere mottas i Regionalforvaltning og overføres til sak-arkivsystemet. Det er en egen prosess for å godkjenne rapporteringen som fører til utbetaling av tilskudd. Det er ingen integrasjon mot økonomisystem.



3.4.2. Behov

Etter innkjøp av ny skjemaløsning i 2023 er det ønskelig at all fylkeskommunal tilskuddsforvaltning skal skje i sak-arkivsystemet. Alternativet er en egen løsning for tilskuddsforvaltning som er tett integrert med ny sak-arkivløsning.

Tilskuddssaker med tilhørende søknader, svar og vedlegg bør kunne legges inn med en egen, definert struktur på metadata for å holde oversikt over rammer, tilskudd, status på tilskuddsordninger, søknader og tildelingsbrev med maler og flettefelt. Det er også behov for å ta ut rapporter med data om søknader og vedtak.

3.5. Digital ekspedering

Oppdragsgiver bruker KS SvarUt til ekspedering. Unntaksvis blir også papir og e-post brukt, men det skal fases ut. Oppdragsgiver har robotisert prosessen med å ekspedere utgående brev. Roboten ekspederer alle brev med status F, gitt visse kriterier. Organisasjonen er dermed vant til at brev ekspederes automatisk. Det vil være et steg tilbake dersom ekspedering må gjøres manuelt etter anskaffelsen av ny sak- og arkivtjeneste. Ekspedering er en viktig funksjon, som må være enkel å bruke.

3.6. Søk, gjenfinning og rapporter

3.6.1. utfordringer

Mengden av strukturert og ustrukturert data øker for hvert år. Samtidig med at volumet øker oppleves søk og gjenfinning i dagens løsning som lite intuitivt og treffsikkert. Saksbehandlerne trenger detaljkunnskap om løsningen for å kunne finne igjen dokumenter som de vet finnes. Dette går ut over motivasjonen for korrekt lagring og arkivering. Standardrapportene som er tilgjengelig brukes lite og gir ikke den oversikten som behøves.

3.6.2. Behov

For å gjøre effektive søk trengs det en kraftig og skalerbar søkemotor med mulighet for ulike typer søk. Det vil oftest være behov for både metadatasøk og å sortere og filtrere søkeresultatet. Forventningen hos brukerne er at søk i sak- og arkivtjenesten skal oppleves like enkelt som å søke i Google.

Søkene kan legge grunnlag for rapportering, statistikk og videre bearbeiding. Statistikk vil kunne gi Oppdragsgiver nyttig informasjon om drift og status. Dette forutsetter mulighet for bruk av egendefinerte metadata. En vanlig måte å presentere slike statistikker på, er gjennom rapporter som kan tilpasses og lagres av den enkelte bruker, basert på rolle og tilgangsnivå. Eksempel på behov er KOSTRA-rapportering.

Det er behov for å integrere søkemotor med kartløsning. Slik kan brukerne gjenfinne saker via kartgrensesnitt med kobling til gards- og bruksnummer eller andre geografiske kjennemerker.



3.7. Registersøk

Oppdragsgiver gjør per i dag oppslag mot tre ulike adresseregistre via sak- og arkivsystemet: Enhetsregisteret, Folkeregisteret og internt adresseregister. I tillegg ønskes oppslag mot matrikkelen i ny Tjeneste.

3.7.1. utfordringer

Det sendes ofte ut brev med mange mottakere, eksempelvis alle kommunene i fylket. Det oppleves tungvint å søke opp alle mottakerne én og én. Oppføringer i et internt adresseregister benyttes, men er krevende å holde oppdatert. Manglende kobling mellom matrikkelen og sak-arkivløsningen skaper merarbeid ved f.eks. utsending av nabovarsel, varsel om oppstart eller høring på planer, mv.

3.7.2. Behov

Enkel tilgang på data i registre og matrikkel er viktig for effektiv saksbehandling og arbeidsflyter. Mange grupper av mottakere brukes gjentatte ganger, og det vil være tidsbesparende å kunne gjenbruke slike grupper. Gruppene bør til enhver tid være oppdatert i henhold til oppføring i Enhetsregisteret eller Folkeregisteret.

3.8. Lederstøtte

Leder har det overordnede ansvaret for at enheten saksbehandler og arkiverer i samsvar med gjeldende lover og forskrifter, med god kvalitet, likebehandling og godt omdømme som ønsket resultat. For å løse oppgavene må leder til enhver tid sørge for at tilgjengelig kapasitet og kompetanse utnyttes på best mulig måte.

3.8.1. utfordringer

Det oppleves tungvint å samhandle i utarbeidelse av politiske dokument. En vanlig metode er å innhente skrivebidrag per e-post eller chat, og samordne manuelt i etterkant. Det oppleves også som vanskelig å se flyten i en politisk sak, spesielt hvilke utvalg den skal gjennom framover i tid. Politiske vedtak følges opp med Excel-ark på flere administrative nivå. Bruken av denne type støtteverktøy er ikke ønskelig.

For å holde oversikt over saksmengden over tid gjøres regelmessige søk, som deretter må bearbeides i Excel. Det oppleves som vanskelig å få oversikt over enheters oppgaver.

Omfordeling av saker må per i dag gjøres i to trinn (sak og journalpost). Dette utføres ikke alltid fullt ut, og kan f.eks. resultere i at journalpost fordeles, men ikke sak.

Dokument til godkjenning må sendes i retur til saksbehandler for å få rettet enkle skrivefeil, og deretter må det sendes til godkjenning på nytt. Ved godkjenning av flere personer benyttes andre metoder, for eksempel e-post. Det er tungvint og gir ingen sporbarhet.



3.8.2. Behov

Oppdragsgiver har behov for at Tjenesten gir god beslutningsstøtte og fungerer som styringsredskap for å følge opp saksbehandling og de politiske prosessene. Med dette menes at Tjenesten gjør det enklere og mer effektivt for leder å gjennomføre sine oppgaver, som f.eks. godkjenning, oversikt over saksmengde, restanser, saksbehandlingstid, status og frister i egen enhet, omfordeling av saker, utarbeiding av politiske saker, vedtaksoppfølging, mv.

4. Arkivløsning

Arkivar må kunne forvalte informasjon slik at den understøtter Oppdragsgivers mål. Arkivløsningen skal sikre at dokumentasjonen bevares for ettertiden og at den kan gjøres tilgjengelig.

Tjenesten skal sikre at dokumentasjonen er ekte, pålitelig, anvendbar, dekkende og satt i sammenheng.

Oppdragsgiver har behov for en fullverdig, fleksibel og skalerbar arkivløsning som definert i NOARK 5. Arkivløsningen må kunne fungere som en frittstående arkivkjerne for å ta imot arkivverdig data fra andre kilder enn det generelle saksbehandlingssystemet.

4.1. Konvertering, logging og periodisering

I saksbehandlings- og arkivsammenheng er konvertering til arkivformat, logging og periodisering viktig for å sikre verdien til dokumentasjonen over tid. Oppdragsgiver må ha oversikt over historikk, hendelser og personer tilknyttet et element. Logger må være enkelt tilgjengelig for de med tjenstlig behov, uten å måtte gjøre for mange navigeringssteg. Det er også viktig at loggene gir nødvendig informasjon.

Oppdragsgiver har ikke periodisert rutinemessig. Vi har behov for en Tjeneste som gjør det enkelt og effektivt å periodisere.

4.2. Klassifikasjon

Når klassering brukes riktig kan det gi gevinst for organisasjonen i form av bedre gjenfinning. I dag er det stort sett arkivarer som klasserer saker og saksbehandlerne opplever liten nytteverdi av arbeidet. I dag benyttes k-kodesystemet med mange koder, som er noe komplekst og tidkrevende. Saksbehandler har behov for støtte i systemet for å kunne klassere riktig.

4.3. Kassasjon

4.3.1. utfordringer

Oppdragsgiver har ikke lagt til rette for kassasjon i eksisterende NOARK-løsning. Det er ikke lagt inn bevarings- og kassasjonskriterier i Tjenesten.

4.3.2. Behov

Vi har behov for å kunne sette kassasjon på arkivdeler, journalposter og saker basert på gitte kriterier. Vi har behov for et grensesnitt for å kunne gjennomføre kassasjon på en trygg og oversiktlig måte. Kassasjon må dokumenteres av Tjenesten.

4.4. Offentlig journal, innsyn og skjerming

Oppdragsgiver publiserer i dag offentlig journal og møtedokument via en løsning fra Jupiter System Partner AS. Oppdragsgiver publiserer ikke fulltekstdokumenter på offentlig journal. Løsningen fra Jupiter lar publikum bestille tilgang til dokumenter.



4.4.1. Behov

Publikum har krav på og behov for tilgang til informasjon fra Oppdragsgiver. Vi kan ikke forvente at publikum har god kjennskap til offentlig forvaltning. Vi har derfor behov for en Tjeneste for publisering av offentlig journal som er enkel å bruke. Det er også viktig at Tjenesten gir saksbehandlere god prosessstøtte i håndtering av innsynsforespørsler.

På sikt har Oppdragsgiver som mål å bruke Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) sin nasjonale fellesløsning, eInnsyn.

Dagens løsning publiserer politiske dokument fra oktober 2011 til dags dato. Ved migrering av data er det viktig at disse politiske dokumentene lar seg fortsatt publisere. Grunnet mange innsynsforespørsler i politiske dokumenter vurderer Oppdragsgiver å ta med historikken videre inn i ny løsning.

4.5. Avlevering (deponering)

Oppdragsgiver skal deponere alle eldre og avsluttede arkiv til IKA Møre og Romsdal IKS. Dette gjelder også digitale arkiv.

4.5.1. Utfordring

Mange har erfart at det er ressurskrevende å produsere arkivuttrekk fra Noark-system. Det har vært behov for omfattende bistand fra Leverandør og tidkrevende intern kvalitetssikring av data før uttrekk kunne produseres og godkjennes.

4.5.2. Behov

Før avlevering gjennomføres har Oppdragsgiver behov for å få god oversikt over datakvaliteten i arkivet. Tjenesten må derfor kunne rapportere på hva som må gjøres for å klargjøre databasen til avlevering. Dette skal være en del av den løpende kvalitetssikringen.

Som arkivskaper har Oppdragsgiver behov for å kunne produsere arkivuttrekk i samsvar med Noark5 kapittel 6.4 uten bistand fra Leverandør.

4.6. Systemadministrasjon

Etter opplæring ønsker oppdragsgiver i størst mulig grad å kunne administrere Tjenesten selv uten å involvere leverandør.

I dagens løsning har Oppdragsgiver over 400 forskjellige maler, som oppleves vanskelig å få oversikt over. Standardtekst er ikke i bruk.

Dagens løsning har begrensede muligheter for å tilpasse arbeidsflater.



5. Politisk behandling

Oppdragsgiver har 13 utvalg som håndterer ca. 800 saker per år. Den politiske behandlingen involverer saksbehandler og leder, utvalgssekretær, folkevalgte og publikum. Utvalgssekretariatet har ansvar for forberedelse, utsending, protokollføring i møtet og etterarbeid i forbindelse med politiske møter. Dette medfører omfattende kontakt med folkevalgte, saksbehandlere og ledere i administrasjonen, media og publikum.

Folkevalgte og andre interessenter til politiske møter skal ha gode brukeropplevelser, ved at Tjenesten oppleves tilgjengelige og enkle, og med god kvalitet.

5.1. utfordringer

I dag benytter utvalgssekretariatet og de folkevalgte en rekke program og apper for å gjennomføre politisk behandling. Det er mange manuelle prosesser, høy brukerterskel og medfører derfor mye brukerstøtte fra administrasjonen.

Se «Bilag 1 - Vedlegg 2 - Teknisk nåsituasjon» for detaljert beskrivelse av dagens løsning.

5.2. Behov

Oppdragsgiver har behov for en Tjeneste som støtter prosessen fra saksframlegg blir opprettet til vedtak er fulgt opp. Det forventes at Tjenesten forenkler og effektiviserer arbeidet, øker tilgjengeligheten, og øker kvaliteten. Målet er å få samlet flest mulig av funksjonene de folkevalgte bruker, på ett sted. Det er også ønskelig å øke graden av automatisering slik at antallet manuelle og repeterende oppgaver blir redusert. Overgangen fra saksbehandlings- og arkivtjeneste til og fra møte- og utvalgsløsning må være mest mulig sømløs.



6. Informasjonssikkerhet og personvern

6.1.1. utfordringer

Tjenesten vil håndtere alt fra offentlige dokument som publiseres på internett, til sensitive personopplysninger (særlige kategorier) som krever et høyt sikkerhetsnivå. Oppdragsgiver har i dag lokal installert sakarkiv-løsning på egne servere i to-sone-miljø, men skal nå gå over til skybasert tjeneste (SaaS). Det gir nye hensyn å ta for å kunne ivareta informasjonssikkerhet.

6.1.2. Behov

Oppdragsgivers arbeid med informasjonssikkerhet skal kunne gjennomføres etter prinsippet om et akseptabelt risikonivå innen konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet, robusthet og kvalitet, samt krav til innebygd personvern, jf. personopplysningsloven.

I Microsoft 365 fins det muligheter for å klassifisere data ved hjelp av følsomhetsetiketter gjennom bruk av Microsoft Information Protection (MIP). Det er ønskelig å ta i bruk disse mulighetene, men det må skje på en måte som ivaretar hensynene som er nevnt her.



7. Tekniske krav

Se «Bilag 1 - Vedlegg 2 - Teknisk nåsituasjon» for en beskrivelse av teknisk nåsituasjon og «Bilag 1 - Vedlegg 3 - IT arkitekturprinsipper for Møre og Romsdal fylkeskommune» for beskrivelse av Oppdragsgivers IT-arkitekturprinsipper.

7.1. Identitet, rolle- og tilgangsstyring

Tilgangsstyring er sentralt i Tjenesten som skal anskaffes. Målet er riktig tilgang til riktig bruker. Oppdragsgiver skiller mellom *autentisering* og *autorisasjon*. *Autentisering* gir tilgang til IT-tjenesten, mens *autorisasjon* gir tilganger til de ulike rollene og funksjonene, og gir mulighet for å skjerme informasjon i Tjenesten. For begge disse områdene må man kunne administrere brukerkontoer.

7.1.1. utfordringer

Oppretting av brukere og tilganger gjøres i dag manuelt. Det benyttes per i dag tilgangskoder for å styre tilgang til innholdet i løsningen. Det er et høyt antall tilgangskoder, som gjør at administrasjonen blir kompleks.

7.1.2. Behov

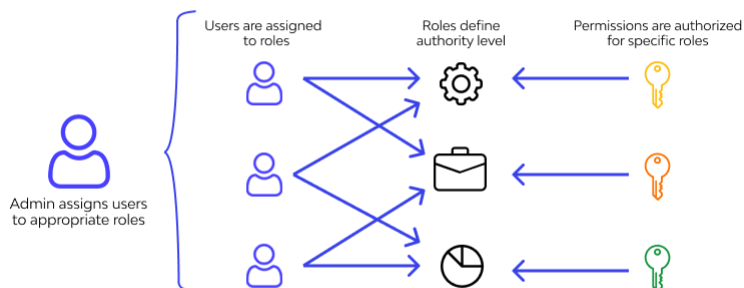
Oppdragsgiver ønsker å bruke Azure AD for autentisering med Single Sign On og to-faktor autentisering. Oppdragsgiver ønsker også at autorisering av brukere skal kunne administreres fra gruppemedlemskap i Azure AD. Alternativt skal det være mulig å gi tilganger basert på roller som er importert i Tjenesten.

Styring av tilganger må ta utgangspunkt i brukernes behov for informasjon og funksjonalitet som de trenger for å få utført sine arbeidsoppgaver. Tjenesten må kunne konfigureres og tilrettelegges til Oppdragsgivers behov.

Tilgangsstyring ønskes håndtert i henhold til RBAC-rammeverket (Role-Based Access Control). Identitetsforvaltningen administrerer brukerne og tilgang til rollene. Rolleoppbyggingen og hvilke tilganger disse rollene gir settes i sak- og arkivsystemet. Oppdragsgiver ønsker også en fleksibilitet med tanke på administrasjon av tilganger manuelt, der dette blir nødvendig.



Role-Based Access Control



Oppdragsgivers HR-system er mastersystem for informasjon om ansatte. Gjennom Oppdragsgivers identitetsforvaltningsløsning administreres brukerkontoer og data fra HR-systemet til hvert enkelt fagsystem. Det er ønskelig at brukeropretting skjer automatisk og at det gis generelle tilganger basert på administrativ enhet og rolle. Data om enhet og rolle distribueres fra HR-systemet via FINT-API-et.

7.2. Integrasjoner og API

Se «Bilag 1 - Vedlegg 2 - Teknisk nåsituasjon» for en beskrivelse av nåværende, kommende og ønskede integrasjoner.

Etablering av integrasjoner må være en del av etableringsplanen.

Dokumentet «Bilag 1 - Vedlegg 3 - IT arkitekturprinsipper for Møre og Romsdal fylkeskommune» er vesentlig for hvordan Oppdragsgiver ønsker å integrere tjenester.

7.2.1. utfordringer

For å sikre arkivering og journalføring fra fagsystemer er det satt opp en rekke integrasjoner mellom fagsystem og arkiv. Det er ofte arbeidskrevende å sette opp og vedlikeholde integrasjoner. Graden av dokumentasjon fra leverandører varierer.

7.2.2. Behov

Oppdragsgiver har behov for å hente og skrive data fra/til nye fagsystemer/tjenester ved digitalisering av arbeidsprosesser. Arkivkjernen må være fleksibel nok til å kunne arkivere og journalføre data fra forskjellige kilder/fagsystem.

Oppdragsgiver ønsker å standardisere alle integrasjoner inn mot fylkeskommunenes felles integrasjonshub FINT (<https://www.fintlabs.no/>). FINT tilbyr grensesnitt der systemleverandører utvikler egne adaptere for å kommunisere mot andre fylkeskommunale systemer.



Oppdragsgiver har behov for en Tjeneste som er integrert mot relevante nasjonale fellesløsninger som for eksempel FIKS Folkeregister, Enhetsregisteret og KS SvarUt, samt støtte andre relevante integrasjonsstandarder som KS Arkiv/ GI (geointegrasjonsstandarden). Det er viktig at Tjenesten videreutvikles i takt med at felleskomponenter endres eller at det tilkommer nye. Tjenesten må tilby veldokumenterte API-er som kan benyttes av Oppdragsgiver f.eks. ved digitalisering av arbeidsprosesser der fagsystemer og Tjenesten skal henge sammen.

Oppdragsgiver er i ferd med å anskaffe nye skybaserte virksomhetsstyringssystem, kvalitetssystem og nytt intranett. Alle disse tjenestene må kunne integreres mot den nye Tjenesten for saksbehandling og arkiv.

7.3. RPA – Robotic Process Automation

7.3.1. utfordringer

Oppdragsgiver benytter RPA-teknologi for å automatisere tidkrevende, manuelle prosesser i dagens sak- og arkivløsning. Se «Bilag 1 - Vedlegg 2 - Teknisk nåsituasjon» for beskrivelse av hvilke prosesser som er automatisert. Automasjonene er per i dag basert på brukergrensesnitt. I fremtiden vil dette være sårbart for endringer og oppdateringer. Vi erfarer at nyere løsninger har en høyere endringstakt, noe som kan skape merarbeid og gjøre RPA-prosesser til tidstyver.

7.3.2. Behov

Det er viktig at Oppdragsgiver har mulighet til å ta i bruk RPA-teknologi også i ny Tjeneste. Det er ønskelig å bli varslet før endringer i Tjenesten som vil kunne påvirke RPA-teknologi i drift.

7.4. Klienter

Oppdragsgiver benytter Microsoft Windows 10 Enterprise på arbeidsstasjonene. I tillegg er det noen Apple Mac. Vi har standardisert på Google Chrome, Microsoft Edge og Apple Safari som nettlesere.



8. Plan for etablering og gjennomføring av innføringsprosjekt

Oppdragsgiver ønsker å innføre en standardløsning som er ferdig utviklet og testet, men med muligheter for tilpasninger innen områder som arbeidsflyter, metadatastruktur, arkivstruktur, arbeidsflater o.a. Grunnet konstituering av nytt fylkesting i oktober 2023, må Tjenesten være etablert og i drift senest 01.09.2023.

8.1. Etablering av Tjenesten

Overgang fra eksisterende til ny løsning krever god planlegging for å kunne gjennomføres på en effektiv og sikker måte. Implementering må koordineres med annen aktivitet hos Oppdragsgiver. Det er ulikt aktivitetsnivå på de ulike fagområdene i løpet av året. Politiske prosesser må kunne gå som normalt.

Med konfigurering menes å strukturere Tjenesten, fylle den med innhold, og gjøre tilpasninger i henhold til Oppdragsgivers behov.

Det er ønskelig at leverandør tar hovedansvar for planlegging av innføring, konfigurering og testing, med god involvering av Oppdragsgiver.

Kravene knyttet til kapittel 8.1 Etablering av Tjenesten skal besvares i «Bilag 3 - Plan for etableringsfasen»

8.2. Migrering

Som en del av innføringsprosjektet skal det vurderes å gjennomføres en migrering av metadata og dokument fra eksisterende løsning til ny. Det vil bli gjennomført skarpt periodeskille.

Oppdragsgiver legger til grunn Noark5 sin definisjon av migrering:

«Med migrering menes i denne sammenheng flytting av komplette datasett fra en teknisk plattform til en annen (ny versjon eller ny løsning), hvor dataene i så stor grad som mulig skal være uendret etter at dataene er flyttet.»

Se «Bilag 1 - Vedlegg 2 - Teknisk nåsituasjon» kapittel 2.2 for oversikt over arkiv som eventuelt skal migreres.

Deponering til arkivdepot er ikke en del av anskaffelsen.



8.3. Opplæring og dokumentasjon

8.3.1. utfordringer

Det er en stor overgang når flere hundre brukere skal ta i bruk nye IT-tjenester. Organisasjonen har forventning om en moderne og brukervennlig Tjeneste som er lite ressurskrevende å lære seg. Likevel vet vi at god innføring, i form av nødvendig opplæring og oppfølging, er kritisk for Tjenestens omdømme og gevinstrealisering.

8.3.2. Behov

I innføringsfasen er det behov for ulike opplæringstiltak og dokumentasjon, slik at Oppdragsgivers brukere kan bli fortrolige og kjent med de nye mulighetene som Tjenesten gir. Oppdragsgiver vil også ha et opplærings- og dokumentasjonsbehov etter innføringsfasen.



9. Drift, brukerstøtte og tjenestenivå

Dette kapitlet beskriver behov knyttet til drift av Tjenesten, herunder feilretting, brukerstøtte og avtalt tjenestenivå.

9.1. Behov

Saksbehandling og arkivering er virksomhetskritiske prosesser som involverer mange brukere hos Oppdragsgiver. Oppdragsgiver har derfor behov for en saksbehandlings- og arkivtjeneste med høy forutsigbarhet og stabilitet i drift.

Brukerstøtte må ivareta organisasjonens behov for veiledning og feilretting. Feilsituasjoner må håndteres på en måte som begrenser konsekvensene for Oppdragsgiver. Endringer må varsles slik at Oppdragsgiver kan planlegge, tilpasse seg situasjonen og informere medarbeiderne.

Oppdragsgiver ønsker jevnlig møtepunkter med Leverandøren for å styrke samarbeid, læring og utvikling.

Tjenestenivå beskrives i «Bilag 4 - Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner».