

Vedlegg 1 Bilag 1 – Patentstyrets IKT strategi, kritiske suksessfaktorer og prinsipper

1 IKT-strategi

Patentstyrets IKT-systemer skal tilfredsstille krav fra myndighetene gjennom lover, forskrifter og andre styrende dokumenter.

1.1 Overordnede mål for IKT- strategien

- IKT understøtter god virksomhetsstyring
- IKT- systemene understøtter og fremmer kostnadseffektiv saksbehandling og riktig tjenestekvalitet (IR og administrativ)
- IKT- kostnader (drift og investeringer) er tilpasset Patentstyrets framtidige økonomiske situasjon som EPC-medlem
- IKT understøtter måloppnåelse knyttet til NPI og EPC tilslutning, kundeorientering, ekstern informasjonsvirksomhet
- IKT- strategien gir grunnlag for gjenbruk av informasjon på tvers av IT- systemet og avdelinger (integrasjon av systemer og bruk av web- tjenester)

1.2 Kritiske suksessfaktorer (KSF)

- Ta i bruk ferdigutviklede systemer hvor dette er formålstjenlig
- Hensiktsmessig styring av IKT- området
- Benytte måleparametere for effektivitet og kundetilfredshet
- Mer integrerte og samordnede systemer for å sikre effektiv informasjon internt og til kunden og for å unngå dobbeltarbeid og feil (fremtidig integrasjon av CRM- systemet med Agresso og saksbehandlerverktøy SANT)
- Ha god kompetanse på egne IKT- verktøy
- Ha relevant nøkkelkompetanse for å administrere disse verktøyene og tildele riktig ressurs på riktig området for å forminske sårbarhet

1.3 Prinsipper for IT seksjonen

Prinsipp for IT seksjonen	Forklaring av prinsipp
Innovasjon	Patentstyret skal benytte moderne men utprøvd teknologi i tråd med gjeldende trender.
Kostnadseffektiv drift	Det koster å ha kompetanse på mange områder. Patentstyret skal derfor standardisere på utbredte produkter som det er lett å håndtere, lett å få ekstern hjelp på og som fortsatt er støttet av leverandørene. Antall systemer og plattformer skal holdes så lavt som mulig uten at dette medfører redusert funksjonalitet eller ytelse. Virtualisering av IT-miljøet sørger for en enklere administrasjon av maskinparken.
	Hensiktsmessig bruk av nettverksressurser (Storage Area Network - SAN, deduplisering)
	Sentralisering av tjenester (bruk av Microsoft AD-katalogtjenester)
	Gjennomgang av avtaler i samarbeid med Økonomiseksjonen

	<p>og i henhold til konkurranseutsettelsesregler: - vedlikeholdsavtaler, serviceavtaler og lisensavtaler</p>
	<p>Totalkostnader skal vurderes i henhold til - prisen for selve programvare (eller den relaterte lisens), fri eller ikke - kostnader til de aktuelle konsulenttenester ved implementering - kostnader ved vedlikehold.</p>
	<p>Viktige produkter som kan benyttes per i dag: - Microsoft –AD-katalogtjeneste, .WEB servere (.NET).filservere, mailservere, terminalservere mm - Citrix-Terminalserverløsning - Oracle-Databaser - Linux-Applikasjonsservere, WEB servere, Databaseservere - VMWare-Virtuell server software</p>
Sourcing	<p>IT-seksjonen skal vurdere hver tjeneste i forhold til om den ønskede kvalitet kan ytes kostnadseffektivt internt med egne ressurser, eller om tjenesten med ønsket kvalitet best kan kjøpes eksternt. IT-seksjonen vurderer å øke sin bemanningskapasitet spesielt for IT-supportlinje 2 og bruk av utviklere (2 nye stillinger opprettes i 2009)</p>
Integrasjon og samhandling	<p>Patentstyret skal benytte systemer med muligheter for integrasjon og samhandling. (SOA, Service Oriented Architecture). Det skal legges til rette for utveksling av data med omverdenen (Web services og XML).</p>
Virtualisering	<p>Tynne klienter skal anvendes på kontor og til fjernarbeid. Servere skal konsollideres der dette er mulig.</p>
ITIL-tilpassning	<p>ITIL-rammeverket (eller et lignende rammeverk) skal være en rettesnor i arbeidet med Service Management og IT-driftsprosessene, samt for leveransestyring.</p>
NS7799-tilpassning	<p>NS7799-standarden for administrasjon av informasjonssikkerhet skal være en rettesnor i arbeidet med informasjonssikkerhet.</p>
Felles IKT- støtte	<p>Ha felles støtte for alle digitale verktøy og telefoni, mobil, digitale kopimaskiner.</p>
Miljø	<p>IT-seksjonen skal følge de offentlige føringer for valg av miljøvennlige produkter, når dette er hensiktsmessig.</p>
Arbeidsmiljø	<p>Legge til rette for fleksibel og tilpasset arbeidsform ved hjelp av fleksible IKT-løsninger. Mulighet til å få tilgang til sin arbeidsprofil fra enhver arbeidsstasjon, mulighet for arbeid i hjemmet, mulighet for god ergonomi, med dobbeltskjermer etc.</p>
Fri Programvare	<p>Patentstyret kan benytte fri programvare der dette gir gevinst over tid. Løsningene skal være funksjonelle og fleksible, men dette skal alltid veies opp mot drift og utviklingskostnader.</p>