

REGLEMENT FOR DIGITALISERING OG IKT

Reglement for digitalisering og IKT gir deg oversikt over hvordan bruk av digitalisering og IKT er regulert i Bergen kommune.

Her finner du hvilke krav som gjelder innenfor digitalisering og informasjon- og kommunikasjonsteknologi (IKT).

Du ser også hvilke roller som har et særlig ansvar for å etterleve kravene

FOR HVEM:

- Kommunaldirektør
- Behandlingsansvarlig
- Resultatenhetsleder
- Digitaliseringskoordinator
- IKT -koordinator
- Prosjekteier / Programeier
- Prosjektleder / Programleder
- Systemeier
- Systemkoordinator
- Personvern- og informasjonssikkerhetskoordinator



INNHALDSFORTEGNELSE

REGLEMENTETS FORMÅL.....	2
MÅLGRUPPE OG ROLLER	2
LESEVEILEDNING OG STØTTE	2
STYRING OG FORVALTNING AV KONSERN- OG FAGSYSTEM	2
SIKRE OG TILGJENGELIGE IKT-TJENESTER	2
DATA OG INFORMASJONSFORVALTNING	2
PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET	2
AVTALEFORVALTNING DIGITALISERING OG IKT	2
PORTEFØLJE, PROSJEKT- OG PROGRAMSTYRING	2
VIRKSOMHETSARKITEKTUR	2
BRUKEROPPLEVELSE OG UNIVERSELL UTFORMING	2
INNOVASJON OG BÆREKRAFT	2
SAMSTYRING	2



REGLEMENTETS FORMÅL

Om reglementet for digitalisering og IKT

Reglement for digitalisering og IKT stiller krav som gjelder innenfor digitalisering og IKT i Bergen kommune

Reglementet skal legge til rette for en felles etterlevelse av de krav, standarder og metoder som setter rammer for digitalisering og IKT. Reglementet er et styrende dokument. Det samler kravene som er stilt til de ulike prosessene. Kravene blir satt i sammenheng med relevante roller. Avvik fra kravene skal behandles av Seksjon for digitalisering og innovasjon konsern (SDI). Større avvik skal behandles i Digitaliseringsrådet.

Alle ansatte skal være kjent med og etterleve [Instruks for bruk av IKT i Bergen kommune](#).

Seksjon for digitalisering og innovasjon kontrollerer at reglementet og annen styrende dokumentasjon som gjelder digitalisering og IKT blir fulgt.



MÅLGRUPPE OG ROLLER

Målgruppen for reglementet er ledere og ansatte i roller med særlig ansvar for å sette seg inn i og sikre etterlevelse av krav knyttet til digitalisering og IKT:

- Kommunaldirektør
- Behandlingsansvarlig
- Resultatsenhetsleder
- Digitaliseringskoordinator
- Prosjekteier / Programeier
- Prosjektleder / Programleder
- IKT-koordinator
- Systemeier
- Systemkoordinator
- Personvern- og informasjonssikkerhetskoordinator

Rollene i reglementet er også beskrevet i BkKvalitet. Ansatte som er involvert i digitaliseringsaktiviteter vil også ha utbytte av å gjøre seg kjent med reglementet.



LESEVEILEDNING OG STØTTE

Reglementet er inndelt i fagområder med krav knyttet til digitalisering og IKT.

I deler av reglementet er det lenket til ansatthjelpen. Ved å følge lenkene kommer du til en ansatthjelp med mer informasjon om temaet. Hvert kapittel inneholder en kravtabell som er styrende for alle i Bergen kommune. Kravtabellene har en egen kolonne som viser hvilke roller som har ansvar for at kravet overholdes.

Hvis innholdet i reglementet eller kravtabellen er uklart, kan du sende inn en sak via [BkService](#). Da kan ansvarlig fagmiljø vurdere hvordan kravet er formulert eller gi den veiledning som er nødvendig for å sikre at reglementet og krav blir etterlevd.

FAGOMRÅDE 1

STYRING OG FORVALTNING AV KONSERN- OG FAGSYSTEM

Styring og forvaltning av konsern- og fagsystem er ansvar og aktiviteter knyttet til anskaffelse, forvaltning, drift, videreutvikling og systemadministrasjon av IKT-systemer.

IKT-system er et fellesbegrep for digitaliserings- og IKT-løsninger som er anskaffet eller utviklet for å understøtte tjenesteproduksjonen i Bergen kommune. Styring og forvaltning av kommunens IKT-systemer skal skje på en trygg måte der brukeropplevelse, tilgjengelighet, bærekraft, personvern og informasjonssikkerhet står sentralt.

Styring og forvaltning kan omfatte mange ulike prosesser, og gjennomføres ofte i samarbeid mellom interne og eksterne parter. Det skal utarbeides tjenestebilag for alle systemer mellom Ansattservice og systemeier for å sikre blant annet driftsnivå, kostnader, overvåking, brukerstøtte og forvaltningsstøtte.

Alle IKT-systemer som benyttes i Bergen kommune skal være registrert i kommunens systemoversikt. Kommunens systemoversikt er en forutsetning for en sikker og stabil styring, drift og forvaltning av kommunens IKT-systemer. Systemoversikten skal gi en total oversikt over de systemer som benytter seg av kommunens infrastruktur. I tillegg kan oversikten benyttes til oversikt over eksisterende og dokumenterte vurderinger av systemet, eksempelvis ROS (risiko- og sårbarhetsvurdering), databehandleravtaler og kritikalitetsvurderinger. System oversikten forvaltes av Ansattservice.

Styring og forvaltning av IKT-systemer innebærer ansvar for strategisk fokus, målsetting og tiltak. Det innebærer også å sikre at det stilles krav til planer og tiltak for nye og forbedrede systemer, og å sørge for at planene er forankret i kommunens digitaliseringsstrategi, og er innenfor rammene i dette reglementet og annet relevant lovverk.

Styring og forvaltning omfatter blant annet:

- Budsjett, økonomistyring og prioritering av aktiviteter og tiltak
- Driftstjenester (feilretting, oppgradering/videreutvikling og vedlikehold)
- Bruk av kommunens serviceprosesser og servicestandard, herunder systemadministrasjon (tilgang, roller og rettigheter)
- Endringshåndtering og kontinuerlig forbedring for understøttelse av arbeidsprosesser
- Dokumentasjon, informasjon og opplæring og brukerstøtte
- Risiko og sårbarhetsanalyse, informasjonsforvaltning/informasjonsikkerhet og beredskap
- Avtalestyring og avtaleforvaltning i samspill med leverandører

Se ansatthjelp for [Etablering og drift av fagsystem](#) på Allmenningen.

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
1.1	Det skal utpekes en systemeier og en systemkoordinator for alle systemer. Alle systemer skal ha etablert ansvarslinje til behandlingsansvarlig i tilfeller der personopplysninger behandles.	Kommunaldirektør/ behandlingsansvarlig
1.2	Alle IKT-systemer skal følge og tilpasses kommunens vedtatte serviceprosesser, servicesystem (BkService) og felles servicestandard.	Systemeier
1.3	Arbeidsprosessene som omfattes av systemforvaltningen skal identifiseres, besluttes og dokumenteres.	Systemeier
1.4	Det skal etableres rutiner og retningslinjer for arbeidsprosessene som forvaltningen skal omfatte. Hvis det etableres andre roller for systemforvaltning, skal de beskrives og tydelig kobles eller avgrenses til systemeier/systemkoordinatorrollene.	Systemeier
1.5	For henvendelser, melding av feil, mangler og avvik i tjenesten skal kommunens til enhver tid gjeldende retningslinjer følges.	Systemkoordinator
1.6	Opplysninger om IKT-system, roller og organisering skal registreres i kommunens felles systemoversikt. Dette gjelder også IKT-systemer som ikke driftes av kommunens interne driftsleverandør.	Systemeier

FAGOMRÅDE 2

SIKRE OG TILGJENGELIGE IKT-TJENESTER

Alle digitaliserings- og IKT-tjenester som benyttes i Bergen kommune er en del av kommunens infrastruktur. Helhetlig styring, drift og forvaltning skal sikre at denne infrastrukturen med tilhørende systemer og tjenester blir levert til kommunens enheter og ansatte på en sikker og stabil måte.

Digitaliserings- og IKT-tjenestene understøtter store deler av kommunens tjenesteproduksjon og tjenesteleveranser. Det er en forutsetning at tjenestene har den kvalitet, sikkerhet og tilgjengelighet som brukerne forventer. IKT-tjenestene leveres som del av tjenestekatalogen, forvaltet av Ansattservice. Tjenestekatalogen er en del av BkService. Forvaltning og videreutvikling skal følge etablerte serviceprosesser. Alle tjenester skal være tilstrekkelig vurdert med hensyn til tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet. Ved behov skal det vurderes etablering av databehandleravtaler for bruk av tjenester.

Forvaltning og videreutvikling av IKT-tjenester

Hvert tjenesteområde i Ansattservice har sine respektive eiere. For IKT-området er det direktør for Seksjon for digitalisering og innovasjon (SDI). Det er etablert en styringsavtale mellom Ansattservice og eier av tjenesteområdet. Avtalen regulerer ansvarsdeling, prising og indikatorer for måling av tjenestekvalitet.

For IKT-tjenestene er Ansattservice ansvarlig for all tjenesteproduksjon og tjenesteforvaltning, også utvikling og forbedring. Det inkluderer også tjenester for systemforvaltning og systemdrift for dem som har avtalt dette. Unntak er regulert av styringsavtalen.

Tjenestekatalogen er en felles oversikt over alle tilgjengelige tjenester, med tilhørende kvalitet, ytelse og pris. Tjenestekatalogen er tilgjengelig i BkService og understøttes av felles serviceprosesser. Alle tjenestene skal være definert med eierskap og måleindikatorer for pris og tjenestekvalitet. Måleindikatorer avtales mellom Ansattservice og eier av tjenesteområdet.

Ansattservice skal gjennomføre årlig brukerundersøkelse for tjenestene. Undersøkelsen skal være et viktig verktøy for å forbedre tjenester og justere måleindikatorer.

Les mer om [BkService og kommunens felles serviceprosesser](#).

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
2.1	Alle IKT-tjenester skal være del av tjenestekatalogen i BkService. Ved etablering eller større endring av tjenester, skal «Sjekkliste for overlevering til forvaltning» benyttes.	Systemeier
2.2	Alle IKT-tjenester som etableres i kommunens infrastruktur skal vurderes etter kriteriene tilgjengelighet, integritet og konfidensialitet. Krav til sikkerhet skal stilles i anskaffelser, og det skal gjennomføres sikkerhetsrevisjoner av leverandør. Alle IKT-tjenester skal vurderes med tanke på kritikalitet for tjenesteleveransen. Avtaler skal etableres iht. kritikalitetsvurderingen. Det skal etableres beredskaps- og kontinuitetsplaner for IKT-tjenester i Bergen kommune.	Kommunaldirektør/ Systemeier
2.3	Alle tjenester i tjenestekatalogen skal forvaltes og leveres i tråd med avtalte måleindikatorer og kommunens felles serviceprosesser.	Ansattservice

FAGOMRÅDE 3

DATA OG INFORMASJONSFORVALTNING

Informasjonsforvaltning innebærer et helhetlig syn på aktiviteter og verktøy. Dette sikrer best mulig kvalitet, utnyttelse og sikring av informasjon i virksomheten. Organiseringen av informasjonen skal være systematisk og henge sammen med virksomhetens arbeidsprosesser.

God informasjonsforvaltning er en forutsetning for en helhetlig, mer effektiv og brukerrettet offentlig sektor. Dette innebærer at Bergen kommune må etablere systemer, rutiner og praksis som gjør at kommunen har oversikt over hvilke data og informasjon som håndteres, hva de betyr, hva de brukes til, hvilke prosesser de er en del av og hvem som kan bruke dataene og informasjonen.

Trygg informasjonsforvaltning

All informasjonsforvaltning i Bergen kommune skal på IKT-området være i tråd med de kravene som stilles for sikker informasjonsforvaltning, spesielt med hensyn til personvern og informasjonssikkerhet. Informasjonsforvaltning involverer alle arbeidsprosesser og IKT-systemer i Bergen kommune og det er dermed mange ulike lover og regler som er relevante. Kommunen må derfor systematisk legge til rette for å utføre nødvendig arbeid for å forvalte og rydde i våre egne data.

Lagring av informasjon

Lagring av informasjon er i stor grad regulert av lovkrav, som må til enhver tid etterleves.

Arkivering

På Allmenningen finner du ansatthjelpen [Hva må arkiveres?](#) som gir en mer utfyllende oversikt over de mest sentrale rammene for arkivering og lagring av informasjon.

Kravoversikt 3 – Data- og informasjonsforvaltning

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
3.1	All behandling og lagring av informasjon i kommunens IKT-systemer skal skje i tråd med lovverket.	Systemeier
3.2	Det skal finnes rutiner og praksis slik at det er tydelig hvilke data som håndteres. Hva de betyr, hva de brukes til, hvem som bruker dem og hvilke prosesser de inngår i. Arbeidet skal være i tråd med Digitaliseringsdirektoratets veileder " orden i eget hus ".	Systemeier
3.3	Begreper brukes for å beskrive betydning av data. Begreper skal være registrert og oppdatert i kommunens begrepskatalog .	Systemeier/ Systemkoordinator
3.4	Det skal alltid dokumenteres hvilke data et IKT-system inneholder.	Systemeier/ Systemkoordinator
3.5	Dataflyt (integrasjoner) mellom IKT-systemer skal dokumenteres i systemoversikten	Systemeier/ Systemkoordinator

FAGOMRÅDE 4

PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET

Bergen kommune har en overordnet målsetting om at personvern og informasjonssikkerhet skal være en naturlig del av virksomheten og bygges inn i alle prosesser og løsninger. Fagområdene personvern og informasjonssikkerhet er i stor grad regulert av lovkrav. Manglende intern og ekstern etterlevelse av krav vil kunne gi dårligere tjenester til innbyggerne, men det kan også føre til at driften ikke er lovlig. Disse forutsetningene krever at kommunen etablerer gode og etterprøvbare prosesser for å imøtekomme krav til personvern og informasjonssikkerhet.

Personvern

Alle mennesker har en egenverdi som ikke skal krenkes. Personvern handler om retten til et privatliv og retten til å bestemme over egne personopplysninger. Prinsippet er blant annet nedfelt i Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen og i Grunnloven. Retten til beskyttelse av personopplysninger er regulert i [Personopplysningsloven med tilhørende personvernforordning \(GDPR\)](#).

Bergen kommune har som overordnet mål å ivareta personvernet til ansatte og innbyggere:

1. Bergen kommune skal respektere enkeltindividet
2. Bergen kommune skal opprettholde tillitt
3. Bergen kommune skal bidra til å opprettholde et godt demokratisk samfunn

Bergen kommune skal behandle personopplysninger i tråd med personvernprinsippene i personvernforordningens artikkel 5.

Behandlingsansvarlig

Den behandlingsansvarlige¹ er det primære pliktsubjektet etter GDPR. Det betyr at behandlingsansvarlig har det overordnede ansvaret for å overholde personvernprinsippene og personvernregelverket generelt. Den behandlingsansvarlige må sørge for å etablere alle nødvendige organisatoriske og tekniske tiltak for å sikre at personvernregelverket etterleveres til enhver tid.

¹ Legaldefinisjonen av «den behandlingsansvarlige» finnes i GDPR art. 4 nr. 7.

Informasjonssikkerhet

God informasjonssikkerhet er en forutsetning for vellykket digitalisering. Bergen kommune skal jobbe med informasjonssikkerhet for å sikre at kommunen kan utføre lovpålagte oppgaver og levere gode og sikre tjenester. Arbeidet handler om å sikre all informasjonsbehandling som inngår i oppgaver, tjenester og IKT-systemer. Som arbeidsgiver må vi legge til rette for at våre ansatte kan utføre sine oppgaver på en enkel, sikker og trygg måte. Brudd på informasjonssikkerhet i oppgaver og tjenester kan få følger for tjenestenivå, økonomi og ansatte. Det kan også få konsekvenser utenfor kommunen – for innbyggere, andre virksomheter, samfunnsfunksjoner eller nasjonale sikkerhetsinteresser. Økt kompleksitet i infrastruktur, samfunnet og digitaliseringen medfører også økte krav til sikkerheten i den digitale infrastrukturen.

Bergen kommune skal ha gode prosesser for risikostyring av arbeidet med informasjonssikkerhet. Kommunen skal få på plass tekniske og organisatoriske tiltak som er egnet for å håndtere risiko på en tilfredsstillende måte. Dette vil si at Bergen kommune må sikre konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet i IKT-systemer, oppgaver og tjenester.

Kravoversikt 4 – Personvern og informasjonssikkerhet

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
4.1	Krav, oppfølging og kontroll av krav til personvern og informasjonssikkerhet må være en naturlig del av byrådsavdelingenes risikostyringsprosesser. Kravene innebærer å beslutte nivå for akseptabel risiko, etablere styrings- og kontrollprosesser- og aktiviteter.	Kommunaldirektør Behandlingsansvarlig Systemeier Prosjekteier
4.2	Risiko- og sårbarhetsvurdering (ROS) skal gjennomføres før et IKT-system eller tjeneste tas i bruk, ved alle endringer som kan påvirke sikkerheten, og for kontrollformål ROS skal dokumenteres og forankres i tråd med gjeldende prosedyrer, veiledere og ansvarsprinsipper.	Kommunaldirektør Systemeier Prosjekteier
4.3	Personvernkonsekvensvurderinger (DPIA) skal gjennomføres dersom det er sannsynlig at en behandling av personopplysninger vil medføre høy risiko for personers rettigheter og friheter. DPIA skal dokumenteres og forankres i tråd med gjeldende prosedyrer, veiledere og ansvarsprinsipper.	Behandlingsansvarlig Prosjekteier Systemeier
4.4	Det skal føres protokoll over behandling av personopplysninger. Behandlingsprotokoll skal dokumenteres og forankres i tråd med gjeldende prosedyrer, veiledere og ansvarsprinsipper.	Behandlingsansvarlig Prosjekteier Systemeier
4.5	Det skal stilles krav til personvern og informasjonssikkerhet når nye tjenester og systemer blir anskaffet. Bergen kommunes standardkrav for personvern informasjonssikkerhet skal benyttes. Krav ut over dette må vurderes for den enkelte anskaffelse.	Kommunaldirektør Behandlingsansvarlig Systemeier Prosjekteier
4.6	Eksterne leverandører skal jevnlig følges opp for å sikre at krav til personvern og informasjonssikkerhet etterleveres.	Prosjektleder
4.7	Medarbeidere skal få opplæring i krav om personvern og informasjonssikkerhet i arbeidshverdagen generelt, og ved bruk av IKT-systemer spesielt. Det skal etableres tiltak som sørger for at alle som gis tilgang til informasjonssystemer og tilhørende informasjon, har tilstrekkelig kompetanse til å benytte systemene og til å ivareta informasjonssikkerheten. Opplæring og kompetanse innen personvern og informasjonssikkerhet skal prioriteres - både av ledere, ansatte og roller med særskilt ansvar.	Behandlingsansvarlig Alle ansatte Resultatsenhetsleder

FAGOMRÅDE 5

AVTALEFORVALTNING DIGITALISERING OG IKT

Avtaleforvaltning og oppfølging av leverandør er sentralt for å sikre at leveranser og krav til kvalitet er i samsvar med eksisterende avtale, og at Bergen kommune ivaretar forpliktelsene våre. Avtaleforvaltning sikrer at Bergen kommune har en hensiktsmessig portefølje av IKT-systemer og løsninger.

Avtaleforvaltning er å følge opp og samhandle med leverandør gjennom hele avtaleperioden fra anskaffelse til avvikling av IKT-systemer. Dette gjelder alle typer avtaler og kontrakter. Plikter og rettigheter mellom partene framgår av de inngåtte kontraktene.

Avtaleforvaltning omfatter:

- Etablere kontrakten og dokumentere endringer i kommunens system for kontraktsadministrasjon (KAV) iht. rutine
- Jevnlig oppfølging av kontrakten med leverandøren for å sikre at vilkår og bestemmelser følges opp, at tjenesteleveranser og -kvalitet er i henhold til kontrakt, at betingelsene er i tråd med marked og behov og at samarbeidet mellom partene ivaretas på en god måte
- Følge opp forventede gevinster og effekter av avtalen
- Vurdering og godkjenne endringer (endringsbilag)
- Utløse eventuelle opsjoner i samarbeid med systemeier
- Avslutning av kontrakt

Avtaleeier er den som eier avtalen på vegne av Bergen kommune og som derfor godkjenner og signerer endringer til avtalen. Avtaleeier er ansvarlig for gevinstrealisering.

Avtaleforvalter er ansvarlig for å følge opp kontrakten på vegne av avtaleeier. Det er avtaleforvalter som følger opp formelle kontraktsmessige forhold og som har ansvar for å dokumentere og sikre at eventuelle endringer i kontrakten blir godkjent. Avtaleforvalter skal som hovedregel delta på møter med leverandør. Det er ofte også avtaleforvalter som koordinerer behov, har løpende kontakt med leverandør om oppfølging av kontrakt, evaluerer og henter inn erfaringer og gir informasjon til brukere og til forvaltning.

Vil du vite mer?

Se [Anskaffelsesstrategi for Bergen kommune 2022 - 2025](#) for mer kunnskap om hvordan Bergen kommune skal jobbe med anskaffelser og avtaleforvaltning.

Innkjøp konsern har utarbeidet noen generelle prosedyrer for avtaleforvaltning. Dette er beskrevet i Bkkvalitet. [Se ansathjelp Kontraktsoppfølging](#).

Kravoversikt 5 – Avtaleforvaltning digitalisering og IKT

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
5.1	Det skal alltid foreligge en kontrakt for anskaffelsen (bestilling, kjøp)	Resultatenhetsleder/ Systemeier
5.2	En kontrakt skal alltid ha en avtaleeier og en avtaleforvalter	Resultatenhetsleder/ Systemeier
5.3	Det skal alltid foreligge en kontrakt som regulerer tjenesteytelser, kommersielle vilkår og samhandling i drifts- og forvaltningsperioden for et IKT-system.	Resultatenhetsleder/ Prosjekteier/ Systemeier
5.4	Kontrakten skal følges opp jevnlig med leverandør.	Resultatenhetsleder/ Systemeier
5.5	Det skal alltid foreligge databehandleravtale i de tilfellene andre behandler personopplysninger på vegne av Bergen kommune. Databehandleravtalen skal være et vedlegg til kontrakten i forkant av kontraktsinngåelse.	Kommunaldirektør og Resultatenhetsleder, Behandlingsansvarlig (hvis DBA)

FAGOMRÅDE 6

PORTEFØLJE, PROSJEKT- OG PROGRAMSTYRING

Porteføljestyring skal sikre at digitaliseringsarbeidet i kommunen er i tråd med gjeldende strategier, planer og føringer. Det stilles derfor krav til hvordan digitaliseringsprosjekter skal gjennomføres og hvordan prosjektene skal rapportere til porteføljen.

En stor og viktig del av kommunens digitaliseringsarbeid skjer i prosjekter. Det er derfor viktig å se digitaliseringsprosjektene i sammenheng og å sørge for at disse understøtter gjeldende strategier og lovverk. Det er også behov for å se prosjekter i sammenheng med hverandre. Arbeidet med porteføljestyring for digitaliseringsområdet skjer gjennom Digitaliseringsrådet. Rådet skal sikre et strategisk og langsiktig fokus i digitaliseringsarbeidet i Bergen kommune.

Digitaliseringsplanen er kommunens samlede portefølje av digitaliseringsprosjekter. Planen rulleres årlig samtidig med kommunens handlings- og økonomiplan. Bestilling om innspill til neste digitaliseringsplan sendes ut i slutten av januar hvert år. Her skal byrådsavdelingene melde inn kjente og planlagte digitaliseringsprosjekter for kommende økonomiplanperiode. Det forutsettes at det er samsvar mellom prosjekter som byrådsavdelingene spiller inn og de finansieringsbehov som løftes gjennom budsjettprosessen.

Løpende informasjon om og administrasjon av Digitaliseringsplanen ivaretas av porteføljekontoret på Seksjon for digitalisering og innovasjon (SDI). Digitaliseringskoordinator er byrådsavdelingens kontaktpunkt inn mot porteføljekontoret. Koordinatoren utarbeider byrådsavdelingens lokale digitaliseringsportefølje eller interne digitaliseringsplan.

Prosjekthåndboken beskriver krav til hvordan digitaliseringsprosjekter gjennomføres, og hvordan aktivitetene skal dokumenteres i obligatoriske ledelsesprodukter og andre dokumenter. Kommunens prosjektmetode skal bidra til at prosjektene når målene sine innenfor rammene som gjelder og ivareta overordnede strategiske hensyn.

Innmeldingsprosess og verktøystøtte

BkProsjekt er kommunens verktøy for prosjekt-, program og porteføljeadministrasjon. Alle digitaliseringsprosjekter skal meldes inn til porteføljekontoret ved å registrere en prosjektbegrunnelse. Prosjektbegrunnelsen oppsummerer prosjektets mål, omfang, kostnader, nyttevurderinger, gevinstpotensial, strategisk forankring, og tidsrammer.

Alle prosjektbegrunnelser skal vurderes av Digitaliseringsrådet i lys av de overordnede rammer og føringer. En vurdering skal foreligge før prosjekteier beslutter oppstart. Ved endringer i prosjektets mandat etter oppstart skal prosjektbegrunnelsen oppdateres.

Vil du vite mer?

Se utfyllende [informasjon om porteføljestyling](#) på Allmenningen og i [Prosjekthåndboken](#).

Kravoversikt 6 – Portefølje, prosjekt- og programstyring

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
6.1	Alle digitaliseringsprosjekter skal registreres med en prosjektbegrunnelse i BkProsjekt. Denne skal vedlikeholdes og oppdateres kontinuerlig, slik at den til enhver tid gir et riktig bilde av omfang, innhold og ansvar i prosjektet.	Prosjekteier
6.2	Det skal foreligge en anbefaling fra Digitaliseringsrådet før oppstart av prosjektet besluttes (BP2) og ved beslutning om overgang fra planlegging til gjennomføring (BP3).	Prosjekteier
6.3	Alle digitaliseringsprosjekter skal følge kravene i Prosjekthåndboken.	Prosjektleder
6.4	Alle prosjekter og programmer skal rapportere status etter avtale med porteføljekontoret.	Prosjektleder
6.5	Alle prosjekter/program skal ha en kvalitetsansvarlig for prosjektmetodikk (QA) i tråd med rutiner beskrevet i prosjekthåndboken.	Prosjekteier

FAGOMRÅDE 7

VIRKSOMHETSARKITEKTUR

Virksomhetsarkitektur handler om hvordan organisering, arbeidsprosesser og IKT-løsninger benyttes slik at man sikrer gode brukeropplevelser, effektivisering og digitalisering.

Arkitekturprinsippene skal legges til grunn i alt endringsarbeid i Bergen kommune: innovasjon, forbedringer av rutiner og prosesser, innføring av nye tjenester og prosjekter for å utvikle nye IKT løsninger eller ta i bruk ny teknologi.

Fem ulike arkitekturområder

Alle prosjekter og digitaliseringstiltak påvirker kommunens virksomhetsarkitektur. Virksomhetsarkitektur er delt inn i fem områder: forretning, data, IKT-system, teknologi og sikkerhet. Det er viktig at omfanget av endringer innenfor ett eller flere arkitekturområder avdekkes tidlig i endringsprosessen.

Felles retningslinjer

Nasjonale arkitekturprinsipper er et sett med felles retningslinjer for alt arbeid med digitalisering og IKT i Bergen kommune. De skal bidra til at IKT-løsningene henger godt sammen med kommunens oppgaver, og dermed legge til rette for bedre og mer helhetlige digitale tjenester.

Sjekkliste for virksomhetsarkitektur

Det er etablert en sjekkliste for virksomhetsarkitektur i Bergen kommune. Prosjektleder/programleder er ansvarlig for at sjekklisten blir gjennomgått som del av planleggingsfasen. Dersom prosjektleder ikke er utpekt, er det bestiller av konseptutredning eller prosjekteier sitt ansvar. Virksomhetsarkitekt fra Avdeling for samhandling og virksomhetsarkitektur skal delta ved gjennomgang og utfylling av sjekklisten. Basert på resultatet av utfylt sjekkliste vil arkitekturteamet veilede prosjektet med planlegging av de neste fasene.

Vil du vite mer?

Les mer om virksomhetsarkitektur i [Ansatthjelpen](#)

Kravoversikt 7 – Virksomhetsarkitektur

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
7.1	Arkitekturprinsippene skal legges til grunn ved etablering av nye IKT-løsninger eller ved vesentlige ombygginger av eksisterende IKT-løsninger.	Prosjekteier/ Resultatenhetsleder/ Digitaliseringsrådet
7.2	Alle prosjekter som startes skal sikre at valgt konsept er i tråd med arkitekturprinsippene.	Prosjekteier
7.3	Alle prosjekter, delprosjekter og programmer skal gå gjennom sjekkliste for virksomhetsarkitektur sammen med en virksomhetsarkitekt fra avdeling samhandling og virksomhetsarkitektur. Sjekklisten skal være dokumentert som en del av prosjektets gjennomføringsvedtak.	Prosjektleder/ Prosjekteier

FAGOMRÅDE 8

BRUKEROPPLEVELSE OG UNIVERSELL UTFORMING

Bergen kommunes digitale løsninger skal være så brukervennlige at de er et naturlig førstevalg for ansatte, innbyggere og næringsliv. Derfor må løsningene være brukervennlige for alle, og brukerne må føle seg trygge og ivaretatt i de digitale løsningene.

Fagmiljøet jobber for at kommunens digitale løsninger er designet slik at de er forståelige og enkle å bruke for alle. Web-gruppen i Ansattservice skal sikre at kommunens digitale løsninger følger overordnede prinsipper og regelverk for brukskvalitet, universell utforming og klart språk.

Fagmiljøet for brukskvalitet på nett skal bistå kommunen med følgende:

- Vurdere brukskvalitet i kravutforming, anskaffelse, evaluering og utvikling av nettløsninger. Ha kompetanse på brukervennlig webdesign, krav til universell utforming, klart språk og testmetoder for kvalitetssikring.
- Ha en rådgivende rolle for å sikre at interne og eksterne løsninger har god brukskvalitet.
- Være brukerens representant og hente innsikt om behov og bruksmønstre hos ansatte og innbyggere i Bergen kommune.
- Ha kompetanse på og forvalte verktøy og metoder for brukerinnsikt, og samtidig sørge for at verktøy og metodikk tas i bruk i organisasjonen.
- Sette seg i brukerens sted sammen med de ansvarlige for løsningene, det vil si være med å definere brukerens behov og teste ut løsningene.
- Se brukskvalitet i sammenheng med personvern og bidra til at personvernet til brukerne ivaretas i kommunens nettløsninger.

Vil du vite mer?

På Allmenningen finner du:

- [Sjekkliste for brukskvalitet](#)
- [Ansatt Hjelp for universell utforming av IKT-løsninger](#)

Løsningene skal også følge [nasjonalt lovverk](#) og [bystyrevedtak om universell utforming i kommunen](#).

Kravoversikt 8 – Brukeropplevelse og universell utforming

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
8.1	Alle nettløsninger i Bergen kommune skal dokumentere at sjekkliste for brukskvalitet for digitale løsninger er tilfredsstillt.	Systemeier
8.2	Kommunens intranett (Allmenningen) og nettsider skal benyttes i tråd med vedtatte retningslinjer og informasjon og tjenester skal være lett tilgjengelige, forståelige og brukervennlige for innbyggere og ansatte.	Systemeier
8.3	Alle nett- og IKT-løsninger i Bergen kommune skal følge Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger og sjekkliste for brukskvalitet. Det er utarbeidet standardkrav som skal være del av alle anskaffelser av nett- og IKT-løsninger. Brudd på kravene legges frem for behandling i Digitaliseringsrådet.	Kommunaldirektør / systemeier

FAGOMRÅDE 9

INNOVASJON OG BÆREKRAFT

Innledning

I tiden fremover må offentlig sektor levere tjenester på nye, bedre og smartere måter. Strammere økonomiske rammer og samfunnsendringer som klimaendring, demografiske endringer og pandemier og FNs bærekraftsmål setter også klare føringer for endring. Alt dette må Bergen kommune forholde seg til og rapportere på.

Innovasjon og fokus på bærekraft krever at kommunen utvikler kultur, kompetanse, ledelse og nye samarbeidsformer. Stortingsmeldingen «En innovativ offentlig sektor fra 2020» presenterer tre hovedprinsipper for innovasjon i offentlig sektor:

- Politikere og offentlige myndigheter må gi handlingsrom og insentiver til å innovere.
- Ledere må utvikle kultur og kompetanse for innovasjon, der alle har mot til å tenke nytt og lære av feil og suksesser.
- Offentlige virksomheter må utvikle nye former for samarbeid

Bærekraftig tjenesteutvikling

Krav om bærekraft og digital transformasjon gjør det nødvendig å se på tjenestene med nye øyne. Når vi utvikler bærekraftige tjenester, må teknologi og digitale verktøy tas i bruk der det har mest effekt. Slik kan kommunen utnytte de ansattes kompetanse til oppgaver der den trengs mest, og sørge for en bærekraftig tjenesteproduksjon i fremtiden. Gjennom innovativ tjenesteutvikling kan kommunen skape nye ideer, bidra til å effektivisere og forbedre prosesser, og gi bedre tjenester for brukerne.

Nye arbeidsmetoder

Gjeldende digitaliseringsstrategi for Bergen kommune beskriver behovet for at kommunen i større grad skal ta i bruk arbeidsmetoder som kan fremme innovasjon. Det er da nødvendig med kompetanse i slike arbeidsmetoder og i hvilke situasjoner de er nyttige. Det er byrådsavdelingene og resultatenhetsledere som må ta ansvar for å legge til rette for riktige kompetansetiltak. Nye arbeidsmetoder inkluderer blant annet design og smidige metoder (Lean).

Design og konseptfase

I tidlig fase av prosjekter og tiltak er bruk av designmetoder og konsept viktige virkemidler for å fremme nyteknisk utvikling med søkelys på innovasjon og bærekraft. Ansattservice har etablert en veileder for gjennomføring av konseptfase, og vil også tilby tjenester som inkluderer innovasjonsmetodikk, Innolab, DesignLab, Innsiktslab mm. For gjennomføring av prosjekt vil det være Prosjekthåndboken som skal benyttes for styring, uavhengig av type digitaliseringsprosjekt.

Se [Prosjekthåndboken](#) og [veileder for konseptfase](#) for utfyllende beskrivelser.

[Prinsipper for virksomhetsarkitektur](#) med tilhørende [sjekklister](#) er viktige hjelpemidler i dette arbeidet.

Kravoversikt 9 – Innovasjon og bærekraft

KRAV	BESKRIVELSE	ANSVARLIG
9.1	Ved planlegging av endringer, organisatoriske, prosessuelle eller teknologiske, skal nye innovative metoder vurderes benyttet. Veileder for konseptfase skal benyttes.	Resultatenhetsleder/ Prosjekteiere
9.2	Nye digitaliserings- og IKT-løsninger skal vurderes opp mot krav om bærekraft. I dette ligger gjenbruk av løsninger og sambruk på tvers av enheter/sektorer.	Resultatenhetsleder/ Prosjekteiere

FAGOMRÅDE 10

SAMSTYRING

For å tilrettelegge for gode samhandlingsprosesser som støtter målet om mest mulig helhetlig digitalisering og IKT i Bergen kommune er det etablert flere samhandlingsfora. Disse er beskrevet i tabellen under.

For å fremme kommunesektorens interesser på digitaliseringsområdet og sørge for at nasjonale strategier og løsninger, lover og regler tilpasses kommunesektorens behov har KS i samarbeid med staten definert samstyringsorganer. Som del av samstyringsstrukturen er det etablert regionale kommunesamarbeid som DigiVestland.

NAVN	BESKRIVELSE	DELTAGERE	ANSVAR
Digitaliseringsråd	Digitaliseringsrådet skal samordne planer, retningsvalg og aktiviteter innenfor digitaliseringsområdet, i tillegg til arkitektur, personvern og informasjonssikkerhet. Rådet skal bidra til forankring og etterlevelse av de til enhver tid gjeldende krav, styrende dokumenter og vedtatte arkitekturprinsipper. <i>Avholdes 1 gang i måneden</i>	Direktør for digitalisering og innovasjon (SDI), avdelingsledere SDI, digitaliseringskoordinator er tiltredende, personvernombudet har møterett.	SDI
Digitaliseringsforum	Digitaliseringsforum er den strategiske møteplassen mellom byrådsavdelingene for saker som gjelder IKT, digitalisering og digital transformasjon. Forumet skal være en arena for å løfte felles problemstillinger og avhengigheter for diskusjon på tvers av byrådsavdelinger, dele erfaringer og skal bidra til felles strategier, mål og retning for digitalisering i Bergen kommune. <i>Avholdes 2 ganger i måneden</i>	Digitaliseringskoordinatorer, direktør for digitalisering og innovasjon, representanter for konsernfunksjon SDI. Personvernombudet har møterett.	SDI
Fagforum SDI	Forum for koordinering mellom fagområdene innen digitalisering på konsernnivå. Skal sikre at ulike faglige hensyn vektas og ivaretas i anbefalinger og krav fra konsernfunksjon på digitaliseringsområdet. <i>Avholdes 2 ganger i måneden</i>	Fagledere SDI	SDI
Prosjektleder-nettverk	Formålet med prosjektledernetverket er å dele erfaringer, få inspirasjon, faglig oppdatering, samt lære om beste praksis for prosjektarbeid. Det er laget en egen Teams-kanal for prosjektledernetverk der samlinger blir annonsert. <i>Avholdes minst 2 ganger i året</i>	Prosjekt-/programledere for digitaliseringsprosjekter i Bergen kommune	Ansattservice
IKT-forum	IKT-forum skal bidra til samordning av aktiviteter og synspunkter i viktige saker innenfor IKT-området. IKT-forum skal fungere som møteplass hvor utveksling av informasjon, synspunkter og erfaringer står i sentrum. <i>Avholdes 12 ganger i året</i>	Byrådsavdelingene og Bystyrets kontor v/ IKT-koordinatorer, SDI og Ansattservice	Ansattservice
Samhandlings-gruppe web (nettsteder Bergen kommune)	Samhandlingsgruppen samordner aktiviteter og synspunkter i viktige saker innen videreutvikling og forvaltning av nettsidene til kommunen og avklarer hovedprioriteringer for videreutvikling av nettsidene. <i>Avholdes 4 ganger i året</i>	Ansattservice og Seksjon informasjon	Ansattservice

Digitaliseringsrådet, digitaliseringsforum og fagforum forvaltes av et sekretariat driftet av Seksjon for Digitalisering og Innovasjon. Mandatene for disse er beskrevet i BkKvalitet.