



BERGEN KOMMUNE

Anskaffelse sak-arkivløsning i Bergen kommune

Overordnet beskrivelse

Februar 2015

Innhold

1	OVERORDNET BESKRIVELSE AV ANSKAFFELSEN.....	3
1.1	Innledning.....	3
1.2	Dagens situasjon	3
1.3	Målbilde	4
1.3.1	Rammebetingelser for ny løsning	4
1.3.2	Formål og gevinster.....	4
1.3.3	Overordnet beskrivelse av ny sak-arkivløsning.....	5

1 OVERORDNET BESKRIVELSE AV ANSKAFFELSEN

1.1 Innledning

Byrådsavdeling for finans, eiendom og eierskap, ved Seksjon IKT konsern, har etablert et eget prosjekt (SAS-prosjektet) som håndterer anskaffelsen og implementeringen av ny sak-arkivløsning, samt utfasing av eksisterende løsning (Doculive). Prosjektet har tidligere presentert utfordringer og målbildet for anskaffelsen på en egen dialogkonferanse 14. februar 2014. Se Doffin for mer informasjon: <https://www.doffin.no/Notice/Details/2014-211455>.

Dette dokumentet er organisert som følger: Først gis overordnet informasjon om anskaffelsen samt informasjon om dagens situasjon. Videre gis det en beskrivelse av Bergen kommunes målbilde for ny sak-arkivløsning både på kort og lang sikt. Det kortsiktige målbildet er utgangspunktet for anskaffelsen. Beskrivelsen av målbildet presenterer de mål og prioriteringer ny sak-arkivløsning skal understøtte, og er en viktig referanseramme for tolkning av behov og krav i anskaffelsen.

1.2 Dagens situasjon

Bergen kommune har i dag en portefølje av ulike sak-arkivsystemer. Selve grunnsystemet er Doculive, også kalt Bksak, og brukes til administrativ og politisk saksbehandling. Bksak er et sak-arkivsystem levert av Software Innovation, som har vært i produksjon i kommunen i ca. 20 år. Mange ulike databaser og fagsystemer (f.eks. skole, rekruttering) er knyttet til Bksak. I tillegg brukes en rekke andre systemer for saksbehandling, f.eks. epostprogram, tekstbehandlingsprogram og ulike lagringslokasjoner (f.eks. fellesområder, fagsystemer, m.m.). Det vedlikeholdes i dag også mer enn 900 tilgangsgrupper manuelt.

Dagens sak-arkivsystem understøtter *ikke* kommunens behov og utfordringer på blant annet følgende områder:

- Bedre håndtering og arkivering av mange ulike typer av data, dokumenter og filtyper.
- Mer og bedre deling og samhandling av dokumenter og data.
- Mer standardiserte saksbehandlingsprosesser.
- Bedre støtte til ulike typer saksflyt.
- Bedre dokumentasjon av prosesser.
- Mer automatisert saksbehandling, arkivering og avlevering.
- Mer standardisert og systematisk arkivering for økt gjenfinning.
- Økt tilgang til og gjenbruk av arkiverte data og dokumenter.
- Mer intuitive og fleksible brukergrensesnitt.

Det er en målsetting at ny sak-arkivløsning skal bidra til å etablere en helhetlig løsning for felles arkiv og bedre støtte til politisk og administrativ saksbehandling.

1.3 Målbilde

1.3.1 Rammebetingelser for ny løsning

Bergen kommune tilbyr en rekke tjenester innenfor mange ulike fagområder, der IKT er et sentralt virkemiddel for å kunne gi innbyggere og næringsliv et godt tjenestetilbud, og for å kunne legge til rette for god og effektiv tjenesteproduksjon. Dette forutsetter riktige systemer som brukes på riktige måter. I denne sammenhengen er kommunens sak- arkivløsning en sentral komponent og et virkemiddel som i samspill med andre systemer og løsninger skal understøtte Bergen kommunes overordnede mål og virksomhetsstrategi.

Innenfor IKT-utviklingen har Bergen kommune følgende overordnede mål: «Smart, effektiv og målrettet bruk av IKT skal gi bedre tjenestekvalitet, enklere dialog med innbyggere, næringsliv og organisasjoner og sikre effektiv ressursbruk i kommunen» ([IKT-strategi 2014-2017 Bergen kommune](#)). IKT-strategien sier at IKT-utviklingen i Bergen kommune skal:

- *Foregå på en innovativ måte, men skal alltid der det er mulig basere seg på kjente standarder, metoder og verktøy.*
- *Ha sterkt fokus på gjenbruk av eksisterende løsninger, metoder og rammeverk.*
- *Være koordinert og helhetlig på tvers av kommunen.*

I tråd med lokale (og sentrale) føringer må ny sak- arkivløsning bidra til å legge til rette for en mer effektiv virksomhet, med tjenester av høy kvalitet. Ny løsning må være fremtidsrettet og støtte fremtidige krav og utviklingstrekk, f.eks. innenfor samhandling, selvbetjening og digitalisering.

Andre retningsgivende dokumenter som legger føringer for anskaffelsen av ny løsning er blant annet:

- Regjeringens digitaliseringsprogram; På nett med innbyggerne
- St.meld. nr. 19 (2008-2009) Ei forvaltning for demokrati og fellesskap
- St. meld. Nr. 23 (2012-2013) Digital agenda for Norge, IKT for vekst og verdiskaping
- Overordnede IT-arkitekturprinsipper for offentlig sektor (DIFI)
- DIFI sin referanse katalog for IKT standarder i offentlig sektor (standardiseringsportalen)
- KS Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner (KS)
- Felles kommunal IKT arkitektur, KS/KommIT 2014
- Bergen kommunes strategi for informasjonssikkerhet 2011-2014.

Det er av sentral betydning at ny løsning understøtter aktuelle lover og regelverk, f.eks. Arkivloven med forskrift, Forvaltningsloven med forskrift, Offentlighetsloven med forskrift, Personopplysningsloven med forskrift, E-signaturloven, Plan- og bygningsloven, Matrikkelloven etc.

1.3.2 Formål og gevinster

Ny sak- og arkivløsning for Bergen kommune skal understøtte digitalt førstevalg og digital forvaltning. Formålet med ny løsning er å bidra til økt effektivitet og kvalitet i arkivering og saksbehandling i Bergen kommune. Økt effektivisering betyr blant annet tilrettelegging av flere elektroniske

standardiserte prosesser, forenkling og reduksjon av rutineoppgaver og manuelle operasjoner (f.eks. redusere antall dobbeltregistreringer), understøtte informasjonsbehov og tilgang til data (bedre søk og grensesnitt) og understøtte elektronisk samhandling. I tillegg skal drift og forvaltning bli mer effektiv gjennom felles systemløsninger, reduserte lisensutgifter, og mer automatiserte løsninger mtp brukeradministrasjon. Økt kvalitet betyr blant annet at arkivering og saksbehandling skjer iht. til gjeldende lover og retningslinjer, at det legges til rette for digital arbeidsflyt, bedre tilgang til data og bedre systemintegrasjoner, etc.

Det er identifisert behov for å digitalisere og automatisere aktiviteter gjennom hele saksgangen for å gi økt effektivitet og kvalitet. Dette gjelder også forvaltning av ny løsning. Dette kan være alt fra automatisk opprette sak, økt ledelsesstøtte, bedre tilpassede grensesnitt, utvidet arkiv- og informasjonsstruktur, økt støtte for arbeidsflyt og veiledning, m.m.. Det er kritisk at ny sak-arkivløsning understøtter saksflyten i Bergen kommune samt en rekke ulike fagprosesser som foregår i saksbehandlingsprosessen for å sikre den daglige tjenesteproduksjonen.

1.3.3 Overordnet beskrivelse av ny sak-arkivløsning

Ny sak-arkivløsning har en svært sentral rolle i Bergen kommunes system- og virksomhetsarkitektur fordi løsningen skal understøtte kommunes kjerneprosesser innen administrativ og politisk saksbehandling og arkiv, og den skal samspille med en rekke andre løsninger og komponenter.

I forbindelse med anskaffelsen presenteres derfor et kort- og et langsiktig målbilde. Det kortsiktige målbildet er knyttet til selve anskaffelsen, og beskriver kommunens tekniske krav og behov på en overordnet måte. Det langsiktige målbildet inneholder, i tillegg til sak-arkivløsningen som skal anskaffes, flere utvidelser som samlet skal møte den sentrale rollen en sak-arkivløsning skal ha i kommunen i fremtiden. Valgt leverandør skal gjennom arbeidet med ny sak-arkivløsning bidra til at Bergen kommune oppnår det kortsiktige målbildet, men også legge til rette for videre oppnåelse av det langsiktige målbildet.

Følgende skisse illustrerer kortsiktig målbilde, knyttet til anskaffelsen av ny sak-arkivløsning:



1.3.3.1 Funksjonell beskrivelse

Overordnet kortsiktig mål bilde er at ny sak-arkivløsning skal være kommunens sentraliserte løsning for saksbehandling og arkiv. Løsningen skal være fleksibel mtp at den må kunne understøtte mange ulike arbeidsprosesser, endringer i organisasjonen, nye og endrede tjenester, standarder, samt de utfordringer en storkommune opplever rundt kompleksitet og volum. Ny løsning skal effektivt kommunisere med en rekke ulike systemer og komponenter for å sikre et sentralisert arkiv. For å understøtte kommunens behov skal ny løsning videre understøtte en utvidet arkiv- og informasjonsstruktur, dvs. at løsningen skal håndtere både journalpliktig og ikke journalpliktig dokumentasjon, samt metadata.

Sak-arkivløsningen skal etableres med en egen løsning for historisk arkiv. Løsningen skal arkivere avsluttede saker fra produksjonsarkiv i saksbehandling, og avsluttede saker fra fagsystemer.

Videre skal løsningen ha høy grad av tilgjengelighet. Internt skal løsningen være tilpasset ulike roller, tjenester og prosesser, og det skal være enkelt for kommunen å tilpasse dette til nye behov. I tillegg skal løsningen støtte universell utforming og ha stabil og høy oppetid.

Produksjonsarkivet kan legge til rette for at de data som ligger i løsningen enkelt skal kunne hentes ut på ulike typer enheter/medier, m.m. slik at kommunen enklere skal kunne understøtte behov i saksbehandling mtp. mobilitet, men også økt kostnadseffektivitet som knytninger mot bestemte system/teknologi/enheter.

Sak-arkivløsningen skal også forholde seg til kontorstøtte og samhandlingsverktøy på en lisensnøytral og effektiv måte. Med dette menes at ny løsning skal legge til rette for at kommunen skal kunne bruke ulike kontorstøtteløsninger avhengig av behovet til saksbehandler. For å effektivisere og

redusere bruken av personlig epost, samt knytning til epostverktøy, er det ønskelig at ny løsning skal kunne kommunisere direkte med epostserver/Exchange slik at epost automatisk lastes inn i produksjonsarkivet og tilgjengeliggjøres i definerte mapper for saksbehandler i ny sak-arkivløsning.

Ny sak-arkivløsning skal også tilby søk både i produksjonsarkiv og i historisk arkiv. Søket skal tilby treff og visning på saker og dokumenter, men også gi informasjon om hvilken kontekst disse befinner seg i (f.eks. type sak, fagområde, avdeling, tittel, prosjekt, mine personlige dokumenter m.m.). Søket skal være en sentral løsning for tilgjengeliggjøring av informasjon, både for ansatte og for innbyggerne og næringsliv.

Videre skal løsningen legge til rette for at funksjonalitet kan «flyttes ut» på Bergen kommunes portal og intranettet slik at ansatte skal kunne saksbehandle visse typer saker i sin helhet på intranettet. En slik tilrettelegging skal blant annet gi gevinster i forhold til reduserte knytninger til kontorstøttesystemer. Det er også et mål om økt selvbetjening i form av at eksterne brukere (innbyggerne, næringsliv) skal kunne logge seg på kommunens portal («min side») og se status i sine saker, hente ut dokumenter og vedtak, og i større grad kunne sende forespørsler via elektroniske skjema/dialog. For å gjøre søknadene mer komplette før innsendelse, hentes og kontrolleres data fra ny sak-arkivløsning. Dette skal bidra til å redusere antall henvendelser f.eks. på telefon vedr status på saker.

Følgende oppdeling benyttes i kravspesifikasjonen for anskaffelsen:

Del 1: Saksbehandling og produksjonsarkiv

Ny sak-arkivløsning skal bestå av en eller flere komponenter eller deler:

- Saksbehandlingsdel som understøtter administrativ og politisk (møte- og utvalgshåndtering) saksbehandling, bestående av en sett med ulike deler, løsninger eller komponenter. Fagprosesser som bl.a. plan og byggesaksprosesser, arkivprosesser, styrende dokumenter, papirløs behandling/papirløse politikere, m.fl. skal understøttes.
- Tilgjengeliggjøring (innsyn) av politiske spørsmål/spørsmålsregister, politikerregister, møteinformasjon, saksdokumenter, offentlig journal.
- Et sentralisert produksjonsarkiv. Avsluttede saker skal automatisk overføres til historisk arkiv (del 2). Løsningen skal understøtte en utvidet arkiv- og informasjonsstruktur. Løsningen skal håndtere dokumentasjon som er journalpliktig, ikke journalpliktig men arkivverdig, ikke-arkivverdige dokumenter, samt sensitive og ikke-sensitive dokumenter
- Gjenfinning/søk både i produksjonsarkiv og historisk arkiv, med tilhørende metadata. Søket skal kunne benyttes både innenfor og utenfor selve saksbehandlingsdelen.
- Løsning for delvis automatisert bruker- og tilgangsstyring gjennom å knytte sak-arkivløsningen til Bergen kommunes løsning for master data management (MDM) som inneholder blant annet organisasjonsstruktur, ansatte, stilling, m.m.

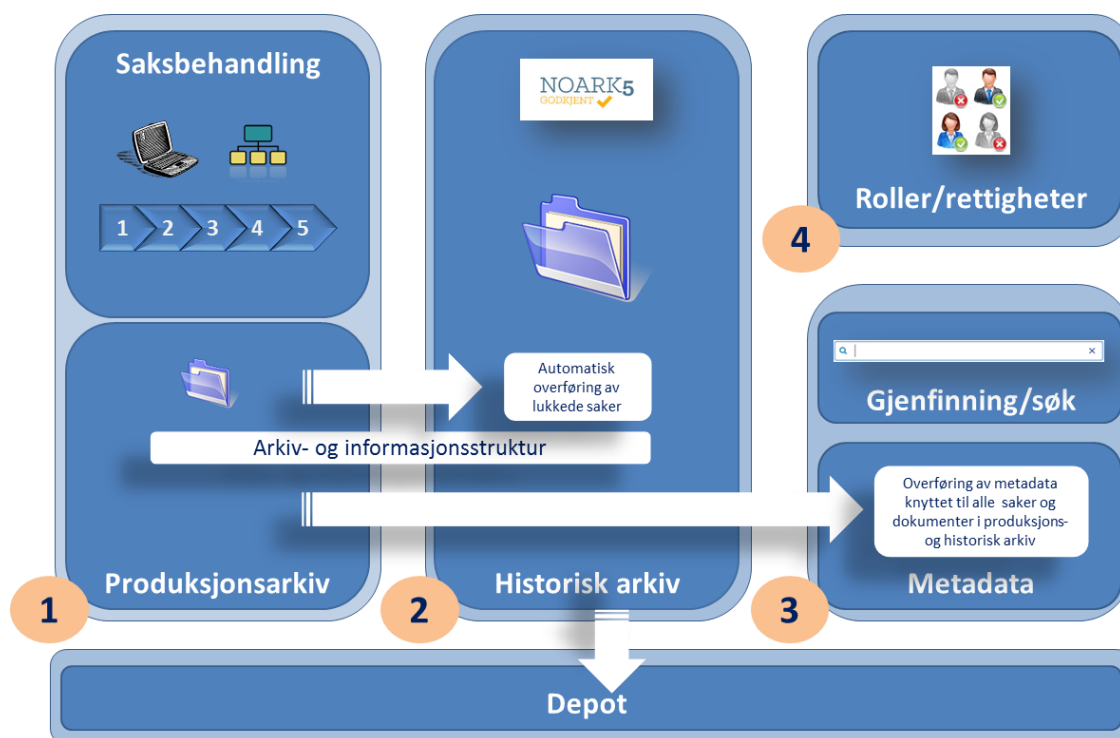
Del 2: Løsning for historisk arkiv

Ny sak-arkivløsning skal ha en egen løsning for historisk arkiv som mottar og gjør tilgjengelig avsluttede saker fra produksjonsarkiv og avsluttede saker fra fagsystemer. Løsningen skal være felles for alle automatisert avleveringer til Bergen kommunes depotløsning. Løsningen vil, sammen med

eksisterende løsning for innsyn i avsluttede databaser, inngå i en arkivarkitektur i Bergen kommune som skal ivareta systematisk forvaltning og utfasing av både Noark-basert dokumentasjon og generelle databaseuttrekk.

1.3.3.2 Langsiktig mål bilde

Følgende skisse illustrerer langsiktig mål bilde for sak- arkivløsning i Bergen kommune:



Avhengig av tilbudt løsning og de muligheter som vil være tilgjengelige allerede ved implementering, er det på lengre sikt ønskelig at det etableres en egen løsning for gjenfinning og søk med en egen tilhørende metadatabase (se nr. 3 i skisse for langsiktig mål bilde). Løsningen skal høste metadata mot mange kilder (kontorstøtte, fagsystemer mm), som deretter samles i en egen metadatastruktur. Søket skal være en sentral løsning for tilgjengeliggjøring av informasjon både for ansatte og for innbyggerne og næringsliv.

Det er også ønskelig med en egen løsning for autorisasjon og rettighetsstyring (nr. 4 i skissen for langsiktig mål bilde) slik at tilgangsstyring standardiseres og kan administreres utenfor ny sak-arkivløsning. Løsningen skal samvirke tett mot løsningen for søk og gjenfinning og bidra til at informasjon sikres mot innsyn gjennom en attributtbasert tilgangs- og rettighetskontroll (ABAC - Attribute Based Access Control). Egenskapsdata eller attributtene må kunne hentes fra forskjellige systemer som f.eks. AD og Bergen kommunes løsning for master data management (MDM).