BERGEN KOMMUNE

Vedlegg til veiledende kunngjøring: Foreløpige behov for nytt fagsystem

Bergen brannvesen
Mai 2018

1 Innhold

2 Brannforebygging

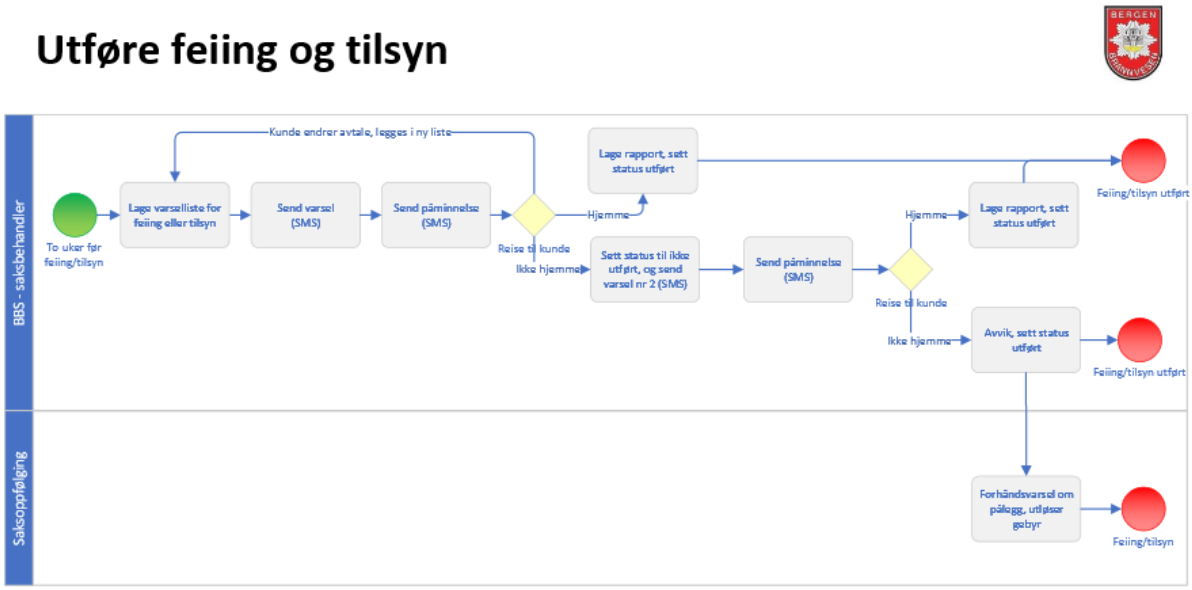
2.1 Generelle krav:

- Løsningen skal være på norsk og alle hjelpetekster og opplæringsmateriell skal også være på norsk.
- Systemet skal kunne kartlegge risiko med bakgrunn i ulike data for å kunne fremskaffe helhetsbilde av risikoen lokalt for eiendommen. Innhenting kan være, matrikkeldata, kartdata, antikvardata, befolkningsdata, datafangst fra felt osv. Ny Feie- og tilsynsordning for Bergen kommune, med lokal forskrift (16.mars 2017) beskriver risikoelementene.
- Det skal være mulighet for å kunne bruke befolkningsdata som risikofaktor. Få ut ulike kriterier fra befolkningsdata, de som bor i boenheten som er definert under NOU trygg hjemme (risikoutsatte grupper). Dette kan være f.eks. eldre, minoriteter. Det er ønskelig med befolkningsdata på boenhetsnivå i matrikkelen.
- Mulighet for å kunne benytte matrikkeldata som risikofaktor. Dette kan være type bygg, hjemmelsoverganger og nye bygg. Systemet bør automatisk oppdateres med informasjon fra Matrikkelen
- Systemet må kunne fange vurdering av hvert objekt. Dette skal også fungere i felt. Systemet skal registrere all nødvendig informasjon og kunne lagre sjekklister, bilder, video og andre filformater på objektet. Registrere passive og aktive brannsikringstiltak, både tekniske og organisatoriske tiltak.
- Informasjon om objektet skal kunne overføres til andre avdelinger i brannvesenet.
- Det skal være mulighet for å kunne visualisere risikobildet i kart i henhold til Feie- og tilsynsordning for Bergen kommune – Med lokal forskrift (16.mars 2017).
- Ved endringer av data som også er risikofaktor/parameter så må risikoen endres tilsvarende automatisk.
- Det må være mulighet for å endre risikoverdien manuelt hvis man under tilsyn/feiing oppdager klare feil i risikoverdien.
- Det skal være mulig å saksbehandle et hvert objekt/anlegg/opplag/bygning
- Systemet må kunne generere ulike gebyrer i henhold til kommunens gjeldende modell
- Eier skal ha innsyn i opplysninger om sin eiendom. Det skal være mulig å melde fra om uriktig informasjon på en enkel måte.
- Programmet bør kunne ivareta registrering og oppfølging av bekymringsmeldinger fra publikum eller andre etater.
- Systemet må også ivareta de krav som stilles i nye personvernregler (GDPR)
- Ønske om å kunne ha tilgang til data fra andre kommuner.
- Håndtere særskilt brannrisiko. Typisk: Arrangementer, overnattinger, fyrverkeri, etc.
- Systemet skal støtte, måle og effektivisere all saksgang. Systemet skal være fullintegrert med sak/arkivsystem (Bk360).
- Systemet bør varsle ved overtredelse av frister for oppfølging av objekter
- Systemet skal støtte avviksprosess og automatisk rapportering av avvik
- Det skal være mulig å lage lister for felles aksjoner og kommunikasjon etc.
- Endringer på objekter i ulike databaser bør oppdateres automatisk på eksisterende objekter i fagsystemet

- Ønske om at informasjon om hendelser (brann, brannhindrende tiltak, unødig alarm) fra operativ enhet automatisk blir oppdatert på objektet.

2.2 Arbeidsprosesser feie- og tilsynstjenesten:

Ny løsning må støtte arbeidsprosessene til Feie- og tilsynstjenesten i Bergen Brannvesen. De operative arbeidsprosessene er beskrevet under:



Modellen viser en overordnet beskrivelse av dagens arbeidsprosess med å utføre tilsyn og feiing. Bergen brannvesen ønsker innspill fra leverandør på hvordan arbeidsprosessene kan forbedres ved hjelp av systemstøtte.

2.3 Planlegging av tilsyn og feiing:

- Det skal være ulike muligheter for varsling, elektronisk og via brevpost. Det skal være mulig med toveis dialog med innbygger. Dialogen skal logges.
- Eier skal selv skal få mulighet til å endre tidspunktet for besøket. Denne funksjonaliteten må kunne skrus av.
- Det er behov for funksjonalitet/veiviser som viser den mest rasjonelle måte å gjennomføre/varsle feiing og tilsyn.
- Det er behov for å kunne få rapport på års-/måneds-/ukeplan etter kartlegging/risikoanalysen for å kunne planlegge fremover på best mulig måte. Planene må kunne visualiseres i kart. Systemet må kunne vise arbeidslister over dagsverk for feiing/tilsyn.
- Det er behov for å kunne varsle etter hvordan eierformen er, dette må være enkelt satt opp. Løsningen må kunne varsle:
    - Vanlig boligeiere
    - Eiere som leier ut
    - Fritidsboliger
    - Borettslag (både andelseier og eier)

    - Sameier
    - Virksomheter
- Mulighet for å kunne varsle personer som bor i egen boenhet i borettslag og leietagere, slik at vi kan varsle disse også i samråd med eier.
- Mulighet for å kunne planlegge aktiviteter i alle bygg/områder.
- Må kunne varsle kun feiing, kun tilsyn og både feiing og tilsyn.
- Arbeidslisten til den enkelte feier/tilsynsfører bør kunne gjenspeile seg i deres kalender.

2.4 Gjennomføring:

- Løsningen må fungere ute i felt. Alle funksjoner som fungerer inne på kontor må også kunne utføres i felt.
- Registreringen må være brukervennlig og enkel.
- Det bør være mulig å gradere avvik. Dette er et ønske for å kunne få statistikk over alvorlighetsgraden av avvik og utvikling av dem. Dette må tas inn i evaluering og risikoanalysen.
- Det må enkelt kunne tas lydopptak, bilder og videoer som lagres på objektet.
- Vi må ha mulighet for å registrere andre tiltak enn bare feiing og tilsyn på eiendommen/boenheten. Eks: Befaring, opplæring, oppfølgning

2.5 Oppfølging:

- Saksgang, rapport, avvik, anmerkninger må følge myndighetsveiledningen til DSB.
- Systemet skal støtte avviksprosessen og automatiseres i størst mulig grad
- Rapporten/avvikene/anmerkingene overføres elektronisk til innbygger/virksomhet.
- Det skal være mulig å ta ut rapporter og statistikk fra hele databasen. Utført arbeid må kunne ses igjennom rapporter og kunne visualiseres i kart.
- Systemet må støtte tiltak som utføres i et risikoområde mot ulike brukere/objekter, aksjoner, kampanjer osv som ikke ligger under vanlig feiing, tilsyn, §13, trygg hjemme.

2.6 Administrative prosesser

Systemet skal støtte alle administrative prosesser som utføres i avdelingen:

- Registrere informasjon og henvendelser fra publikum
- Enkelt å hente ut analyser, tall, statistikker eller rapporter
- Gebyrkjøring, med tilhørende prosesser
- Følge opp avvik og sende varsler om pålegg
- Håndtere henvendelser fra politiet
- Registrere branner
- Administrasjon av endringer på anleggsopplysninger
- Håndtere andre prosesser, herunder vrakpant

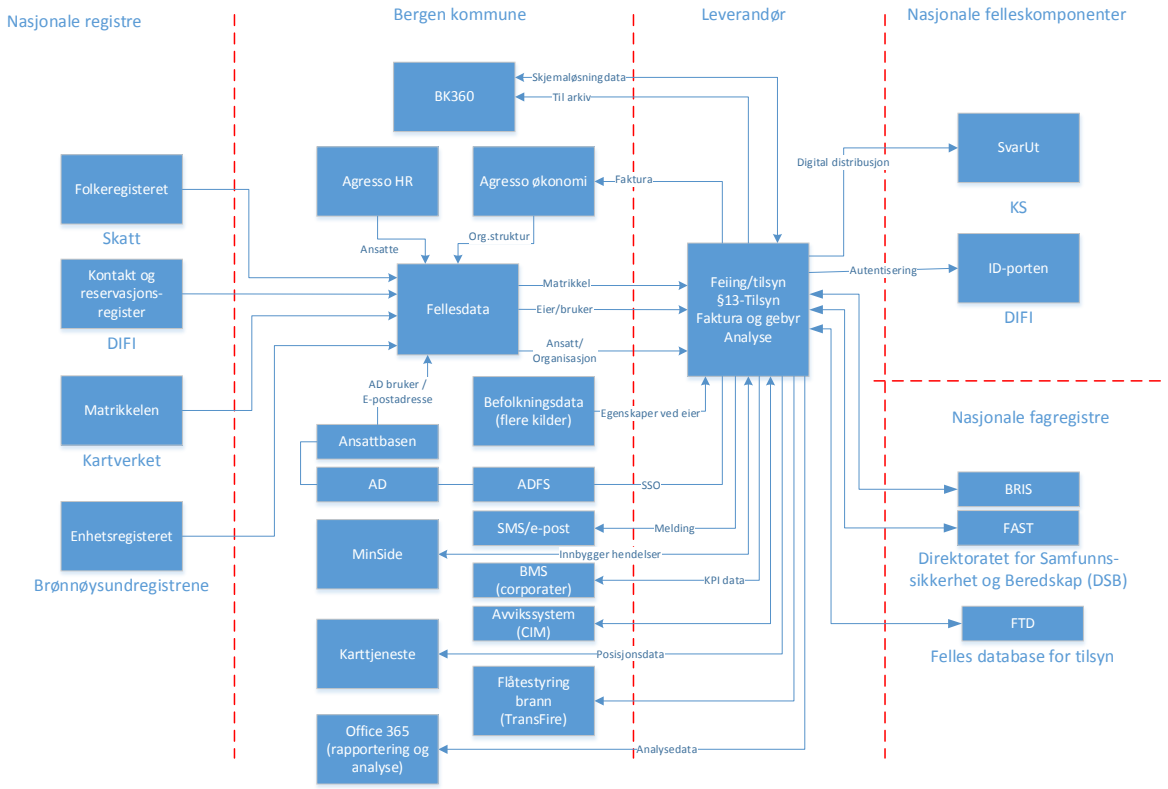
3 Særskilte brannobjekter

Nytt fagsystem skal støtte i og effektivisere arbeidet med særskilte brannobjekter. I tillegg til generelle funksjoner har avdelingen noen særskilte behov:

- Systemet må støtte ulike kategorier for særskilte brannobjekter (eks: bhg, skole, utested, fredet objekt etc) Risikoklassifisering skal gi vekting til kategoriklassene. Systemet bør kunne prioritere kritikaliteten til de særskilte brannobjektene.
- Systemet må håndtere risikoklassifisering av hvert enkelt objekt og de ulike objektskategoriene
- Systemet må støtte kartlegging av særskilte brannobjekter
- Ønske om at mulig nye og endrede særskilte brannobjekter blir varslet om, slik at man kan evaluere om disse skal inn (evt ut av) i systemet. Kilder: Matrikkelen, skjenkekontrollen, riksantikvaren, DSB (Fast), byggesak (brannprospektering, plan og byggesak) og informasjon fra BBSI (barnehage, skole og idrett) og Helse.
- Ønske om automatisering av endringer i Brønnøysund for særskilte brannobjekter.

4 IKT systemoversikt

I Bergen kommune ønsker vi i størst mulig grad å benytte oss av kommunenes fellestjenester. Vi har behov for at tilbudt løsning skal kunne samhandle med systemene i oversikten under. Diagrammet beskriver grensesnitt mellom Bergen brannvesen sitt nye system andre IKT-systemer i Bergen kommune og nasjonale komponenter som blir benyttet. OBS. Diagrammet og underliggende informasjon er ikke fullstendig og det kan komme endringer. Det er ment for at leverandør skal forstå kompleksiteten rundt integrasjoner.



4.1 IKT-system beskrivelse

4.1.1 Nasjonale registre

IKT system	Beskrivelse	Integrasjon til
Folkeregisteret	Skatteetatens folkeregisteret omfatter nøkkelopplysninger om alle personer som er eller har vært bosatt i Norge.	Bergen kommune
Kontakt- og reservasjonsregisteret	Difis kontakt- og reservasjonsregisteret er et register over innbyggerens kontaktinformasjon og reservasjon, og er en fellesløsning som alle offentlige virksomheter skal bruke i sin tjenesteutvikling.	Bergen kommune
Matrikkelen	Kartverkets matrikkelregister er Norges offisielle eiendomsregister.	Bergen kommune
Enhetsregisteret	Brønnøysundregistrenes enhetsregister inneholder nøkkelopplysninger om næringsdrivende og frivillige organisasjoner.	Bergen kommune

4.1.2 Beskrivelse av Bergen kommune

IKT system	Beskrivelse	Integrasjon til
BK360	System for saksbehandling og arkivering.	Fagsystem
Agresso HR	Kommune sitt personalsystem.	Bergen kommune
Agresso Økonomi	Kommunens regnskapssystem.	Fagsystem
Fellesdata	Bergen kommune sin MDM løsning. Samler data fra interne og eksterne systemer som settes sammen i en felles modell. Presenteres som tjenester for interne og eksterne systemer.	Nasjonale registre Fagsystem
Befolkningsdata	Forskjellige kilder som kan levere egenskaper ved innbygger som påvirker brannsikring.	Fagsystem
Ansattbasen	IKT drift sin oversikt over ansatte i Bergen kommune	Bergen kommune
AD	System som benyttes ved autentisering mot Bergen kommune sine systemer.	Bergen kommune
ADSF	Løsning for å tilby SSO fra websider fra leverandør.	Fagsystem
SMS/e-post	Komponent som sørger for at kommunen kan sende SMS og e-post til innbyggere.	Fagsystem
MinSide	Oversikt over en innbyggers hendelser og saker i dialog med kommunen.	Fagsystem
BMS (Corporater)	Corporater er Bergen kommunes verktøy for mål- og virksomhetsstyring.	Fagsystem
Avvikssystem (CIM)		Fagsystem
Karttjeneste	Fellestjeneste for visning av informasjon i et kart.	Fagsystem
Flåtestyring		Fagsystem
Office 365 (rapportering og analyse)	Verktøy for å behandle data i analyser og rapporter.	Fagsystem

4.1.3 Nasjonale felleskomponenter

IKT system	Beskrivelse	Integrasjon til
SvarUt	Behandler utdata til brukers ønsket kanal levert av KS (kommunesektorens organisasjon).	Fagsystem
ID-porten	Autentiseringsløsning levert av Difi	Fagsystem

4.1.4 Nasjonale fagregistre

IKT system	Beskrivelse	Integrasjon til
BRIS	BRIS er et rapporteringssystem med oversikt over hvilke oppdrag brann- og redningstjenesten håndterer	Fagsystem
FAST	FAST – anlegg og kart inneholder informasjonen som eier/bruker av anlegg har meldt inn til DSB.	Fagsystem
FTD	Felles tilsynsdatabase (FTD) inneholder opplysninger om etatenes planlagte og gjennomførte tilsyn i virksomhetene. Hensikten med FTD er bedre å kunne samordne og koordinere den samlede tilsynsvirksomheten til HMS-etatene	Fagsystem

4.2 Integrasjoner til fagsystem

Ref	Navn	IKT system	Beskrivelse
1	Matrikkel	Fellesdata	Informasjon om eiendom
2	Eier/bruker	Fellesdata	Informasjon om person
3	Ansatt/organisasjon	Fellesdata	Informasjon om organisasjon
4	Egenskaper ved eier	Befolkningsdata (flere kilder)	Informasjon om person
5	SSO	ADFS	Informasjon om bruker
6	Melding	SMS/e-post	Informasjon til innbygger
7	Innbygger hendelser	MinSide	Informasjon om innbygger
8	KPI data	BMS (Corporater	Styringsinformasjon
9	Posisjonsdata	Karttjeneste	Informasjon om geografisk plassering av objekt
10	Analysedata	Office 365 (rapportering og analyse)	Datagrunnlag for analyse og rapportering
11	Autentisering	ID-porten	Informasjon om bruker
12	Digital distribusjon	SvarUt	Dokumenter til innbygger
13	Skjemaløsningsdata	BK360	Informasjon fra innbygger
14	Til arkiv	BK360	Arkivverdig informasjon
15	Faktura	Agresso Økonomi	Betalingskrav

5 Prinsipper for IKT i Bergen kommune

Prinsippene skal fungere som et sett med felles retningslinjer for alt arbeid med IKT i Bergen kommune. De skal bidra til at IKT-løsningene henger godt sammen med kommunens oppgaver, og derved legge til rette for bedre og mer helhetlige digitale tjenester. Prinsippene gjelder også for denne anskaffelsen:

Prinsipp	Beskrivelse	Forklaring
Brukervennlighet	IKT systemer skal være universelt utformet, intuitive og lett å bruke for alle.	Systemer skal ha brukervennlige grensesnitt, må være lett å lære, og det må være enkelt å huske hvordan det skal brukes. Slike systemer er mer effektive i bruk og reduserer risiko for å gjøre feil. Det er også enklere å lære opp nye brukere. Tjenestene skal være utformet slik at ingen brukergrupper blir diskriminert, uavhengig av alder og funksjonsevne.
Fleksibilitet og skalerbarhet	IKT-løsninger skal være fleksible og skalerbare.	IKT-løsninger skal ta høyde for endrete forutsetninger som endringer i antall samtidige brukere, infrastrukturendringer og utskifting av sentrale tekniske arkitekturkomponenter.
Åpenhet	IKT-løsningers virkemåte og datagrunnlag skal kunne gjøres rede for.	IKT-løsninger må kunne etterprøves ved at det skal være kjent hvilke premisser som ligger til grunn for avgjørelser. Med premisser menes hvilke data som er samlet inn, kilde for datainnsamling, hvilke regler som er benyttet i tolkning av data og hvor resultatet er lagret.
Tilgjengelighet	Elektroniske tjenester skal være tilgjengelig når brukerne trenger dem.	Prinsippet legger til rette for gode og brukerrettede elektroniske tjenester ved å sørge for at de er tilgjengelig for alle når de har behov for dem. IKT-løsninger må være fleksible og kunne tilpasses ulike brukssituasjoner, både med tanke på effektiv arbeidsflyt, type brukere, mobilitet, og utstyr som blir brukt.
Standardisering og gjenbruk	IKT løsninger skal søke å benytte åpne og/eller vedtatte standarder, bruk av fellesløsninger og -	Prinsippet legger til rette for mest mulig effektiv bruk av allerede etablerte løsninger både internt i kommunen og når en kommuniserer med andre offentlige instanser, enten det gjelder felleskomponenter som ID-porten, felles løsninger som KS SvarUT eller standard

	komponenter.	for elektronisk samhandling i helsesektoren. Generelt etterstreber Bergen kommune å legge til rette for både selv å benytte, så vel som å bidra til å skape fellesløsninger og -komponenter.
Prosess orientering	IKT løsninger skal utvikles eller anskaffes som følge av at forretningsprosesser er analysert, forenklet eller på annen måte optimert.	Prosesser handler om forretningen og skal ikke ha fokus på IKT.
Eierskap til data	Byrådsavdelingene er ansvarlig for egne data.	Den enkelte byrådsavdeling er selv ansvarlig for de data de produserer, herunder datakvalitet, i de IKT-systemene de velger å benytte. IKT Konsern tilrettelegger for vedlikehold og forvaltning av data og beskrivelse av data. Kunnskap om dataelementer og kvalitet på innhold ligger hos byrådsavdelingene. Dette ansvaret er spesielt viktig når en skal dele data mellom flere byrådsavdelinger, med eksterne, eller andre offentlige instanser, og alle stoler på informasjon som blir gjort tilgjengelig.
Felles data definisjoner	Data skal hentes fra autoritative kilder og være beskrevet på norsk med en felles definisjon.	Data som skal brukes i utvikling av systemer må ha felles definisjon i virksomheten for å muliggjøre deling av disse data med andre systemer. En felles definisjon muliggjør bedre og effektiv samordning av tjenester utover egen virksomhet. All kommunikasjon skal være på norsk.
Innebygget personvern	Personvern skal alltid bygges inn i løsninger fra starten.	Tilnærmet alle løsninger i Bergen kommunes virksomhetsarkitektur behandler personopplysninger i en eller annen form. Derfor skal konsekvensen for personvernet alltid ivaretas allerede fra oppstarten av et hvert prosjekt. Til å sørge for innebygget personvern benyttes den internasjonale veilederen. Den norske varianten av denne veilederen, finnes hos Datatilsynet.

Innebygget informasjons sikkerhet	En hver løsning skal i utgangspunktet selv dekke eget behov for sikring.	Et hvert behov for sikring er avhengig av behovet for informasjonen som behandles og hvilken sammenheng den skal behandles i. Derfor er det avgjørende at sikring skjer lokalt og så tett på informasjonen som mulig. En hver løsning skal i seg selv inneha den nødvendige sikring, og ikke basere seg på sikringstiltak i infrastrukturen.
Sikker kommunikasjon	All nettverks kommunikasjon skal være kryptert, og basert på åpne standarder.	For å vanskeliggjøre avlytting av informasjon som beveger seg mellom løsninger internt og eksternt, beskyttes all nettverkstrafikk med kryptering. Dette gjøres fordi avlytting kan føre til at konsekvensene ved et enkelt sikkerhetsbrudd, kan bli langt større ved at det muliggjør traversering/horisontal bevegelse i kommunens nett og ytterligere innbrudd i flere løsninger.
Trygge testdata	Personopplysninger benyttet til testformål skal alltid være pseudonymisert, avidentifisert eller anonymisert.	Alle løsninger må testes, og da helst med så reelle data som mulig. Ved testgjennomføringer er god praksis at man benytter pseudonymisert, avidentifisert eller anonymisert testdata. Pseudonymisering vil si at enkelte direkte identifiserende parametere erstattes med pseudonymer, som fremdeles vil være unike indikatorer. Avidentifisering vil si at alle personentydige kjennetegn er fjernet fra opplysningene, slik at de ikke lenger kan knyttes til en enkeltperson. Anonymisering er å gjøre personopplysninger anonyme.
Tjenstlig behov	All behandling av informasjon skal være basert på tjenstlig behov.	Løsninger skal kun lagre/behandle informasjon som er nødvendig for å dekke behovet for løsningen. Brukere av løsningen skal kun ha tilgang til informasjon de har tjenstlig behov for.
Sporbare sikkerhets hendelser	Alle sikkerhetshendelser skal loggføres og oppbevares i minst 5 år.	For å oppfylle rettslige krav er det nødvendig å lagre en hver sikkerhetshendelse i minimum 5 år, i alle systemer som inneholder personopplysninger. Det vil blant annet si et hvert system med navngitte brukere. En sikkerhetshendelse anses som en hver hendelse knyttet til både godkjente og mislykkede autentiserings- og autorisasjonsforsøk (påloggings- og rettighetstildelingsforsøk), i tillegg til hendelser knyttet

		til administrasjon av løsningen.