



Erfaringsdeling og skråblikk på anskaffelse av saksbehandlingsløning, DiguT 14.2.2019



Elin E. S. Harder,
programleder Digitalt førstevalg

TK-erfaring: Premisser for anskaffelsen

- Det må finnes en arkivkjerne som kan motta arkiv med basis i siste Noark-standard
- Det må finnes et nasjonalt tjenestegrensesnitt som tillater arkivering med tilstrekkelig metadata for bevaring og gjenbruk



Fra DOFFIN - markedsdialog

II.2.4) Beskrivelse av anskaffelsen

Kommunen ønsker gjenbruk av eksisterende løsninger, felleskomponenter og gode komponenter fra andre. Prosjektet ønsker nå å utforske mulighetene for å bygge IT-støtte for saksbehandling med en tjenesteorientert arkitektur. Vi ser for oss enkeltkomponenter som tilbyr de sentrale tjenestene for saks- og dokumenthåndtering, mens andre komponenter og systemer implementerer arbeidsprosesser og fagspesifikk saksbehandlingsstøtte.

Kommunen ønsker å være mer i førerretet selv enn det man er vant til fra tradisjonelle løsninger. Vi ser at det utvikles en stadig større verktøykasse av felleskommunale og statlige komponenter, og kommunen er også interessert i å selv bidra til dette fellesskapet i den grad nye komponenter og løsninger implementeres spesifikt for kommunen.

Se vedlagt dokument for mer informasjon om anskaffelsen og påmelding til dialogkonferanse.



Prosjekt- mål

<p>Virksomhetsmål Ønsket fremtidig situasjon etter at gevinstene er realisert.</p>	<p>Trondheim kommune gjennomfører saksbehandling for innbyggere og for andre i kommunen på en måte som er forsvarlig, effektiv og med høy kvalitet.</p>
<p>Effekt mål Hvilke konkrete endringer skal prosjektet føre til?</p>	<p>Økt kvalitet i saksbehandling:</p> <ul style="list-style-type: none">• økt selvbetjening• innbygger opplever økt tillit og trygghet til kommunens saksbehandling• innbygger opplever større grad av mestring i sin kontakt med kommunen <p>Saksbehandling skjer på en mer effektiv måte:</p> <ul style="list-style-type: none">• redusert saksbehandlingstid• lavere driftskostnader (porto, print)• økt forutsigbarhet i behandlingstid <p>Saksbehandlingen skjer på en forsvarlig måte:</p> <ul style="list-style-type: none">• økt etterlevelse av lover og forskrifter• flere arbeidsprosesser tilpasset saksområdet• økt tillit fra politikerne til saksbehandlingen <p>Annet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mer fleksibel teknologi med økt modenhet til å spille i et teknologisk økosystem i konstant utvikling

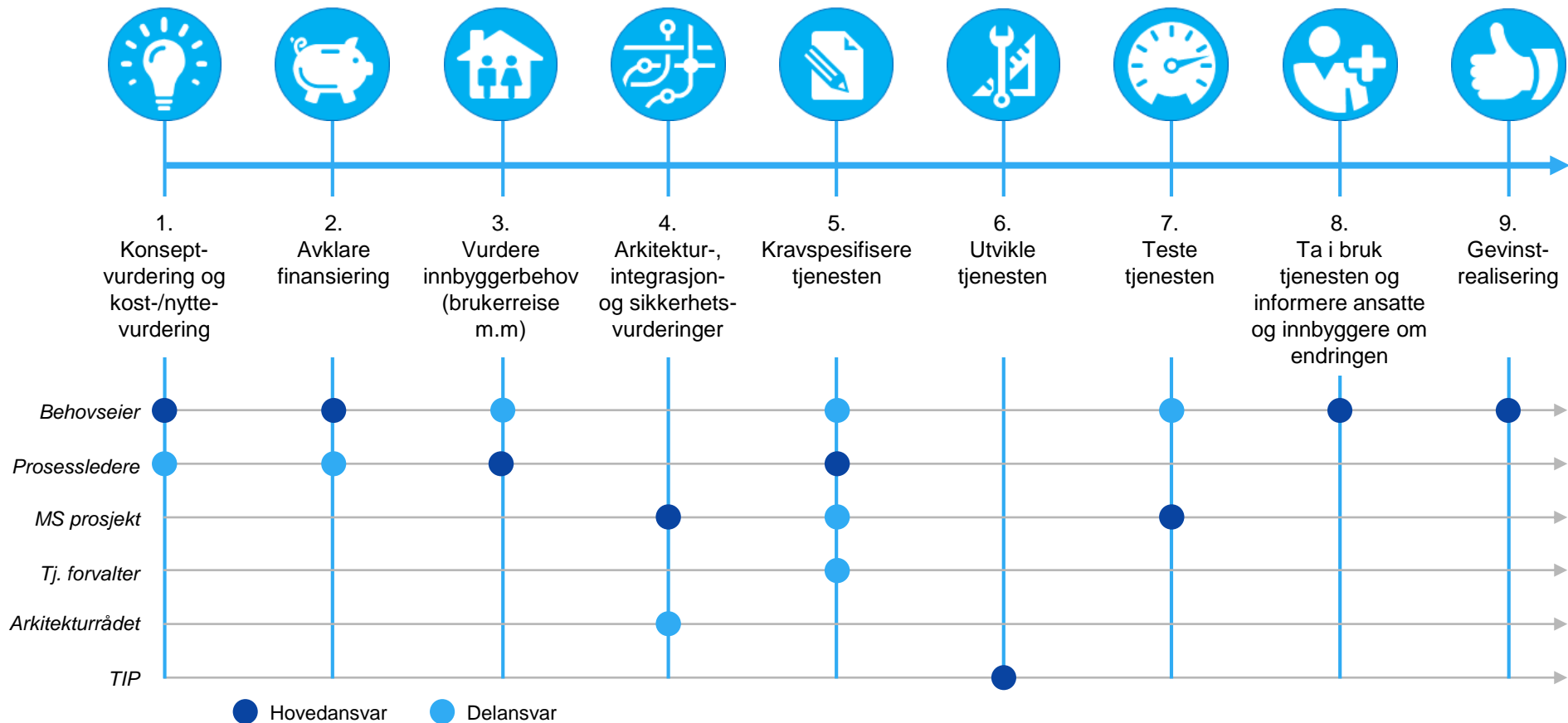


Prosess

- Erstatning for dagens ESA
 - Kartlegging dagens ESA - Hvilke prosesser gjelder det?
 - Hvilke prosesser burde være med i tillegg - Ble kartlagt via Bevare/kaste-prosjektet
 - Hvordan skal dokumentasjonen behandles, journalføres, arkiveres, bevares, hjemler for behandling og hjemler for innsyn/offentlighet, gjenbruk - Ble kartlagt via Bevare/kaste-prosjektet
 - Møte/utvalg finnes for tiden kun hos de “store” leverandørene



Prosess for vurdering og realisering av tjenester



Valg i konseptfasen

Konseptfase

I konseptfasen har vi snakket om ulike *prosjektalternativer*. Vi endte opp med en forenklet modell hvor vi så på tre hovedalternativer.

- A) I den første varianten vurderte vi en fullskala utvikling av nye systemer med bruk av mikrotjenester. Her så vi for oss å ta fullt ansvar og eierskap selv.
- B) Variant nummer to var å anskaffe en tradisjonell totaløsning med det aller meste av utviklings- og forvaltningsansvar overlatt til én leverandør.
- C) Det tredje alternativet var en mellomting av de to andre. Her vurderte vi ulike muligheter for å kombinere ferdige komponenter – små og store.



Mer om C-valget

- C1: Kjøp av et standardsystem «i bunnen» som dekker alt det sentrale av dokumenthåndtering, prosessflyt etc. og som også inneholder modul for møte- og utvalgsbehandling. Standardsystemet måtte da ha store muligheter for brukerdefinert prosessflyt, skjematilpasninger, datadefinisjoner og tilpasning til ulike fagspesifikke behov. Krav til bruk av felleskomponenter, både nasjonale og kommunale, og med gode tjenestegrensesnitt og API'er for framtidig bruk. «Low code» konsept.
- C2: Oppdeling av systemet i større komponentdeler slik som arbeidsflyt, dokumenthåndtering, rettighetsstyring etc. – og potensielt et eget system for møte- og utvalgsbehandling. I hovedsak komponenter levert av (ulike) leverandører, men tilpasset, orkestrert og integrert av oss selv.
- C3: Oppdeling i mindre komponenter og større åpning også for utvikling av nye komponenter. Innebærer at vi tar større ansvar selv for at sluttløsningene fungerer som en helhet. Også med større eierskap til kode om nødvendig.



Avlyst anskaffelse

[Lenke til begrunnelsen.](#)

Det er alltid et spørsmål om....



OG SÅ ER DET ET SPØRSMÅL OM ØKONOMI
SKRÅBLIKK UTEN TALL!

**“Vi skal jo bare ha en ny programvare... eller? -
så hva er riktig strategi?”**



*KMD gikk ut på
anbud for å handle
programvare med
en standard som
Arkivverket har
skrotet*



Hva betyr det i praksis?

Arkivverket kommer ikke lenger til å godkjenne «komplette» løsninger for arkiv og saksbehandling. I stedet vil godkjenningene fremover vektlegge hvilken type arkiv løsningen er godkjent for å forvalte og avlevere. Forvaltningen vil dermed ikke lenger kunne gå til anskaffelse av system som er «komplett Noark 5». Det har vært vanlig å be om dette i anbudene av Noark-system, noe som sannsynligvis har bidratt til manglende innovasjon og innlåsning av markedet for slike system.



EVRY ELEMENTS OG ROR-IKT

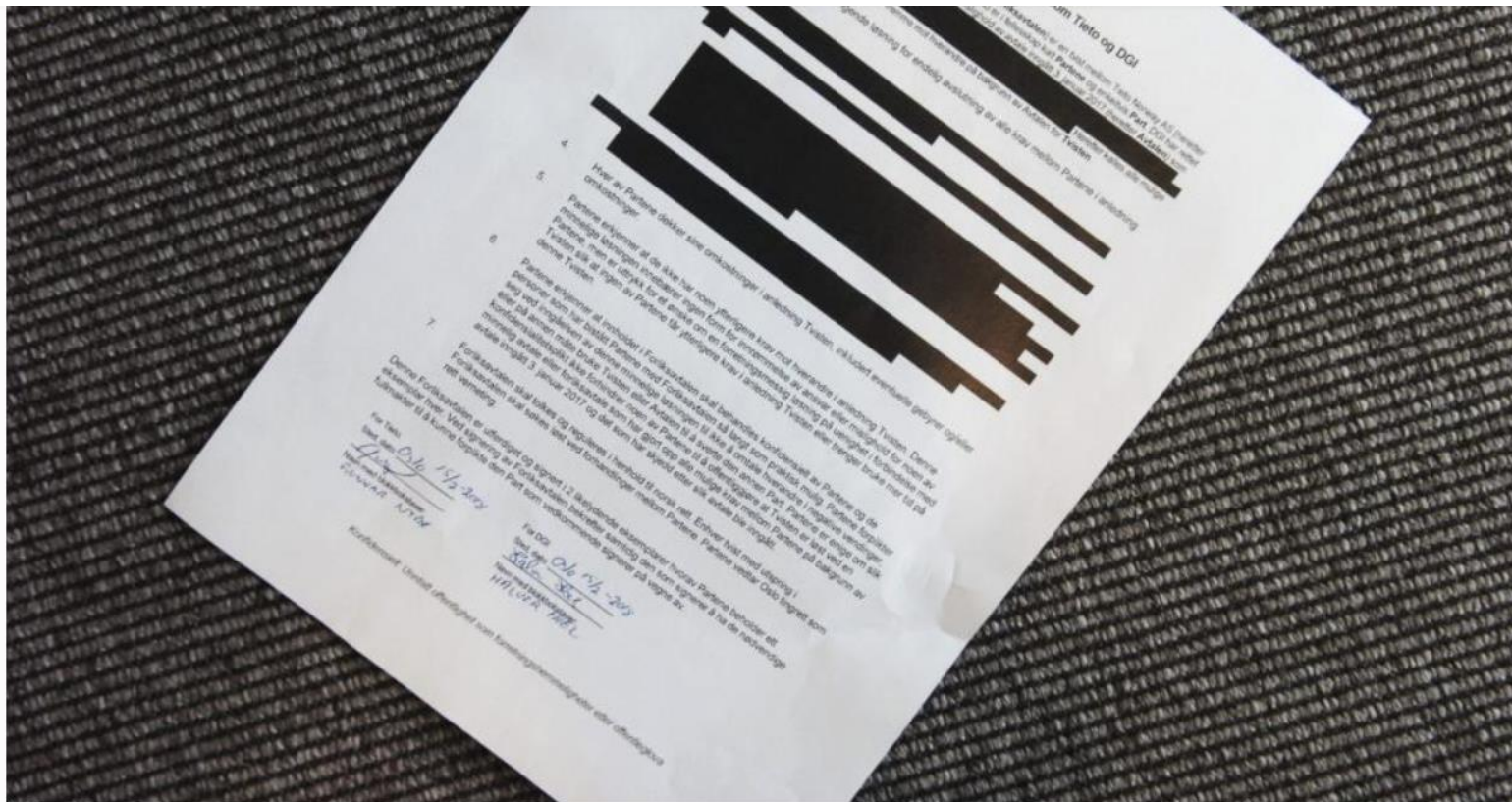
Varsler erstatningskrav mot Evry og kansellerer bestilling på nytt saks- og arkivsystem



Evrys SAP-satsning for kommune-Norge har vært en fiasko som toppsjef Terje Mjøs arvet fra EDB Business Partner-tiden. Nå går syv kommuner til sak for å få erstatning. (Bilde: Marius Jørgenrud)

Evry saksøkt for «mareritt-program»

Må møte rasende kunder i retten.



Tieto betalte 19,5 millioner til DGI etter avtalehavari

Avtalen verdt 200 millioner kroner havarerte, og partene ønsket å holde forliket hemmelig. Det viser

NORSK PROGRAMVAREHUS VANT PRESTISJEKUNDE

Dette setter skikkelig fart på digitaliseringen av Oslo kommune

50 ulike datasystemer skal bli ett.

Hyllevaren holdt ikke

Som førstemann inn på ACOS-avtalen uttrykker Marthinsen og Schjander en skjønn blanding av begeistring og harme på vegne av etaten sin. Piloten skulle egentlig ha vært avsluttet for om lag et år siden, men mangler ved løsningen har medført forsinkelser.

“Utrulling i Oslo fryktelig forsinket” – Oslo byarkiv

IKT Norge er bekymret for kommunereformen

Kommunesammenslåingen kan skape IT-trøbbel for flere når to kommuner blir til én. IKT Norge er bekymret.

🕒 1 min Publisert: 08.04.17 – 08.09 Oppdatert: 2 år siden





Visma InSchool skal bli et nasjonalt IT-system for skoleadministrasjon ved alle landets videregående skoler, samt fagskoler, voksenopplæring m.m. I Oslo skal løsningen tas i bruk i samtlige skoler, grunnskolene inkludert. Leverandøren har også internasjonale ambisjoner for produktet. Illustrasjonsbilde av Kuben rykesarena i Oslo. (Foto: Audun Braastad, NTB scanpix)

VISMA INSCHOOL

Visma har 100 ansatte i sving for å lage ferdig et forsinket IT-system: – Etter flere års utvikling ble løsningen forkastet

Prestisjeoppdraget for skolene i Norge med 350 000 brukere ble alt annet enn enkelt.



Riksviktor Per-Kristian Foss peker i en fersk revisjon på for dårlig IKT-sikring i flere offentlige organer. Arkivfoto. (Bilde: Larsen, Håkon Mosvold)


Nav får kritikk for svak IKT-sikkerhet: Fare for at etaten kan rammes av dataangrep

Det er sterkt kritikkverdig at Nav og Kunnskapsdepartementet ikke har sikret tilfredsstillende informasjonssikkerhet, ifølge Riksrevisjonen.

II.1.4) Kort beskrivelse

Kommunal og moderniseringsdepartementet (KMD) har til hensikt å anskaffe et Noark komplett (versjon 5.4 av 1.12.2016) sak/arkivsystem for bruk i departementsfellesskapet (Alle departement, utvalgte underliggende enheter samt SMK). I tillegg er det mulig løsningen skal kunne brukes for sak / arkiv formål for alle offentlige aktører, som over tid vil ta i bruk nye felles nasjonale plattformer for graderte nett.

Løsningen skal kunne brukes til både "Ugradert" og "Begrenset" sikkerhetsnivå, i henhold til Sikkerhetsloven. Løsningen vurderes også brukt til "Hemmelig" sikkerhetsnivå.



Kristine Synnøve Brorson, Fagdirektør Informasjons- og dokumentasjonsforvaltning og Gunnar Mørne, Direktør Forretningsutvikling Helse og Offentlig, Sopra Steria.

Illustrasjon. (Foto: Colourbox)

Åpent brev til digitaliseringsministeren: – La oss få styring på digitaliseringen av Norge

Ny saksbehandlingsløsning - avlyst anskaffelse

Hjem > [Nyheter for alle](#) > [Nyheter for alle](#) > [Ny saksbehandlingsløsning - avlyst anskaffelse](#)

Møte-Utvalg!

Trondheim kommune har avlyst anskaffelsen av ny IT-støtte for saksbehandling, som skulle avløse dagens ESA. Det betyr at vi fortsetter med ESA ennå en stund.

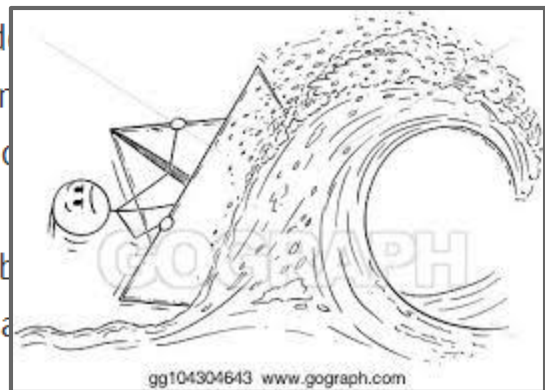
- «Loven bør gjennomgås med sikte på å legge best mulig til rette for digitalisering av forvaltningen»

1. Et nødvendig nasjonalt integrasjonsgrensesnitt mot arkiv er trossinnet.

2. Nasjonale lover og standarder som påvirker saksbehandling og arkiv er under revisjon (se for eksempel Lov om arkivstandard, Arkivlova og Forvaltningsloven). Innstilling ventes i februar/rammевillkårene for digitalisering og automatisering endres i lovverket, og

Innspill til Arkivlovutvalget

3. Kommuner og fylkeskommuner har et uhyre sårbart og heldigvis a
Forskerforbundets innspill til lovutvalget regjeringen har nedsatt til å revidere arkivloven (arkivlovutvalget).



gg104304643 www.gograph.com

Statoil tenker slik om sak - arkiv

Forskjellen mellom Arena og Arkiv



- *Arena er enhetens verktøy for saksbehandling og oppgaveløsning
Så lenge en sak er "levende" dokumenteres den her.*
- *Arkiv er applikasjonen for lagring og gjenfinning av arkivverdig informasjon.*
 - *Når informasjonen blir statisk, dvs den endres ikke - ryddes Arena-mappen og arkiveres i Arkiv.*
 - *Mappen slettes fra Arena.*



Personvern - GDPR

Tjenestelig behov ?

[PDF] Kjære Kunde EUs forordning for personvern, The General Data ...

93.89.112.77/eInnsyn/registryentry/ShowDocument?registryEntryId=163681... ▼

25. apr. 2018 - Vi sender dette til dere som har løsning på **Sak-Arkiv: ephorte, ESA, ...** Den nye personvernforordningen fra EU, kalt **GDPR – General Data ...**



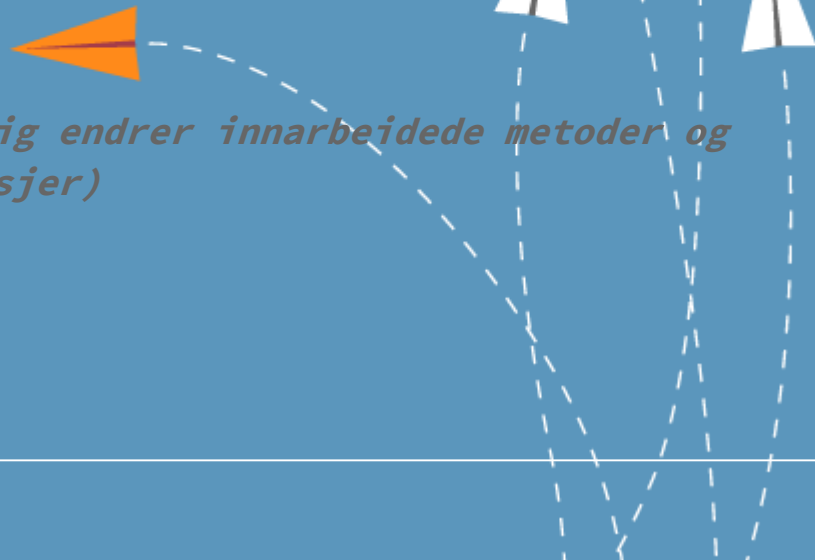
HVA KOSTER MEST? Å GJØRE NOE, ELLER Å LA VÆRE?

Hvordan er gevinstbildet?

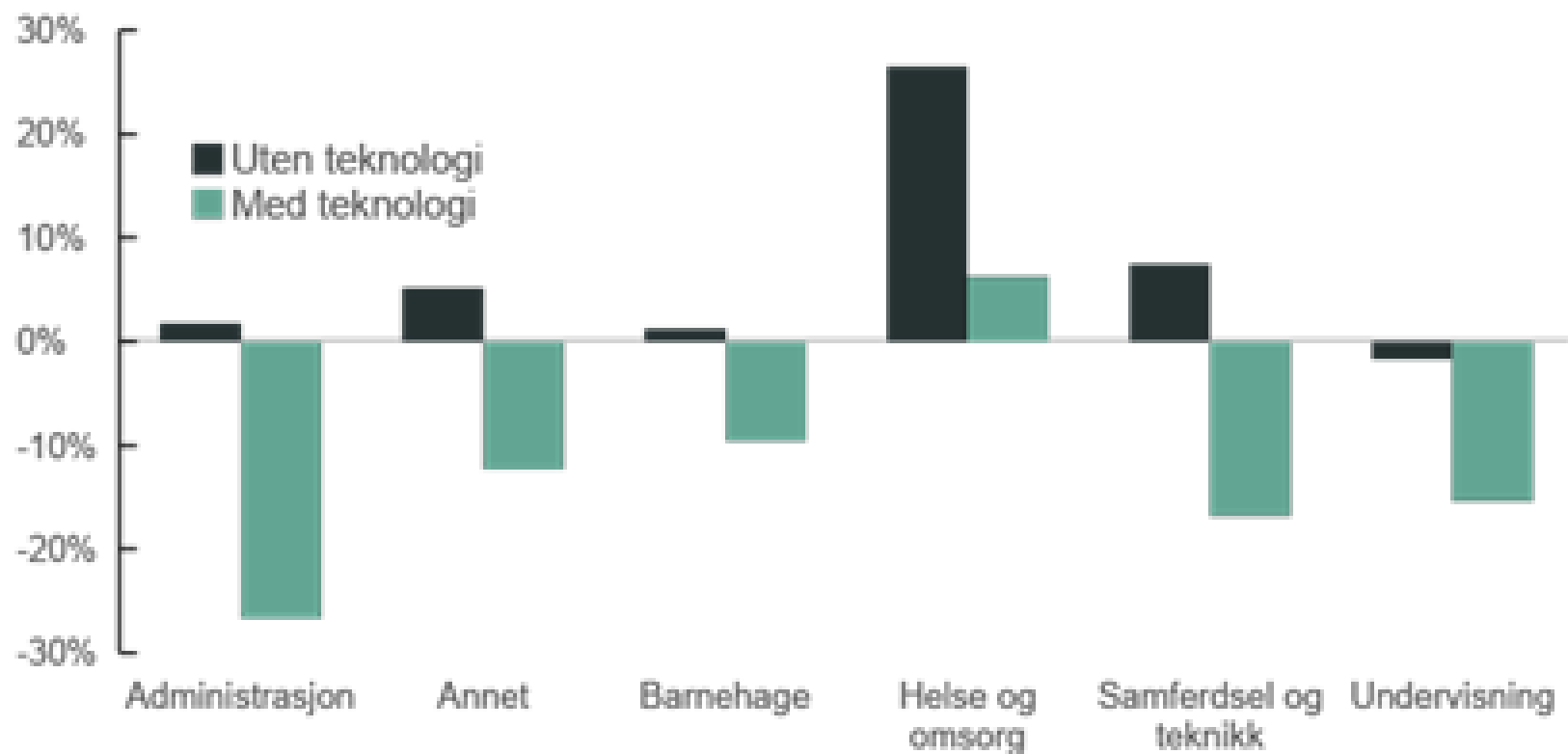
Vi nærmer oss disrupsjon.

(= hvordan digital teknologi fullstendig endrer innarbeidede metoder og arbeidsmønstre - på tvers av alle bransjer)

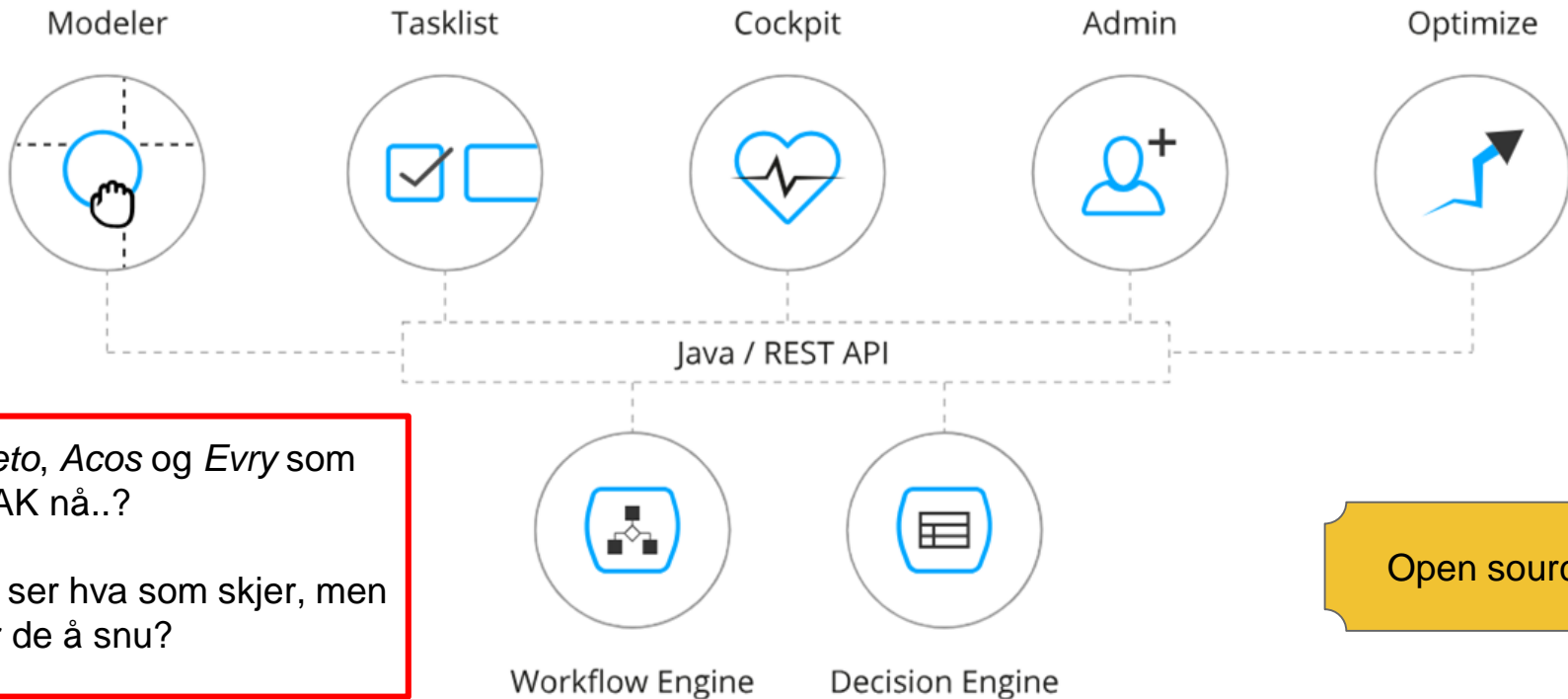
Som betyr et
stort organisasjonsprosjekt...



Estimert vekst i etterspørsel etter arbeidskraft frem mot 2028 med og uten teknologi i de ulike sektorene



UTEN NOARK KOMPLETT MÅ VI HA: VERKTØY FOR SAKSFLYT

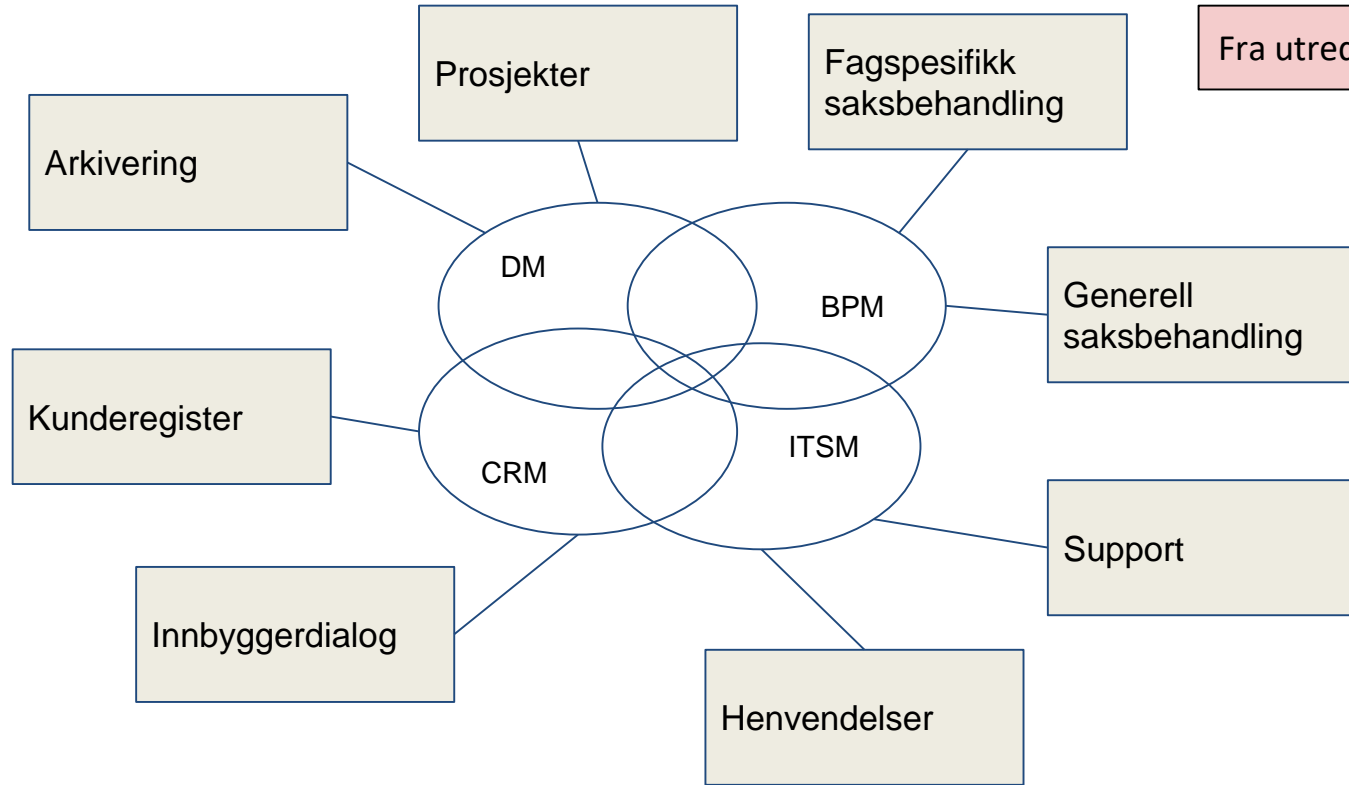


Er Tieto, Acos og Evry som KODAK nå..?

Noen ser hva som skjer, men evner de å snu?

og PILOT saksflyter

Ulike veier inn for plattformer



Fra utredning ITS-prosjektet



Presentasjonen stoppet her



BPM - CRM - ITSM - DM ?

TK bruker også Camunda til Min side - open source

70 TOP OPEN SOURCE AND FREE BPM TOOLS : THE
BEST OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT
SOFTWARE

Business Process Management (BPM) Tools

1

2

3

4

5

Min Side

Innsyn i ditt forhold til Trondheim kommune



Meldinger

Meldinger du har mottatt fra Trondheim kommune gjennom digital postkasse.



Barnehage og skole

Oversikt over dine barns tjenester ved barnehage, skole, SFO og kulturskole.



Bolig og eiendom

Informasjon og tjenester knyttet til ditt bosted og dine eiendommer i Trondheim.



Faktura, skatt og betaling

Oversikt over fakturaer og informasjon om skatt.



Kultur og frivillighet

Oversikt over dine bibliotekstjenester og roller i frivillige lag og organisasjoner.



Mitt nærmiljø

Oversikt over tilbud i ditt nærmiljø og planer for byutviklingen framover.



Profil og innstillinger

Min profil, innstillinger, samtykker og oversikt over abonnementer.

MÅLBILDE-ANSKAFFELSE?

Den som skal strikke store plagg, strikker alltid en PRØVEKLUT!

MINI-MÅLBILDE

Testing- testing, virker det?
Hva krever det av oss?
Hva om vi skal endre noe?



EKSEMPEL: SKJENKEBEVILGNING SAKSFLYTER, 4,5 MILL.

12 saksflyter - inndeling i sprinter, ca 1 pr måned pr spring ink. testing, 2,2 mill.

- Søknad og selvbetjening - skjenkebevilgning publikum
- Saksbehandle søknad om fast skjenkebevilgning
- Saksbehandle søknad om ambulerende bevilgning
- Saksbehandle serveringsbevilling
- Søke og saksbehandle salgsbevilling - osv...



Inneholder en rekke integrasjoner, sjekk av prikkbelastning, vandel. Formelle klagesaker, politisk sak og rapportering til staten. - *Totalbudsjett ink. forprosjekt/verktøyvalg og innføring **4,5 mill.***

GENERISK SAKSFLYT - KAN GJENBRUKES

Har man fått på plass én generisk henvendelsesflyt eller generell saksflyt, kan den gjenbrukes!

Krav: Tjenestegrensesnitt mot arkiv

Krav: Grensesnitt mot søk og innsyn

Definere: Journalføringskrav, arkiv- og bevaringskrav, personvern, fagspesifikke metadata

MEN - VI SNAKKER MANNETIMER - OG HVEM SINE?