

IKT AGDER

19 november 2021

Martin Zeiffert
Tjenesteutvikling og samhandling

Kortfatta oversikt over organisasjonen IKT-Agder og livsfase for systemer:

- Kort oversikt over hva slags tjenester som leveres, hvordan dere er organisert og hvem er ansvarlig for hva. Kanskje si også litt om hva slags oppgaver som legges i prosjekt og hva som er i linje(drift)
- Kunne også vært interessant om du illustrerte det med et kortfatta eksempel fra en anskaffelse av et system, fra behov meldes inn fra en eller flere kommuner, og fram til det er i satt produksjon.
- Og i forlengelsen av forrige kulepunkt: Kan du si om hvordan dere jobber når et system skal fases ut, og evt. erstattes av et annet? Da tenker jeg særlig på ivaretagelse av innholdsdata og systemdokumentasjon. Det samme gjelder ved større systemoppgraderinger, og behovet for periodisering (i arkivmessig forstand) som kan oppstå i forbindelse med det. Du trenger ikke si så mye om det konkret, men kanskje reise problemstillingen?
-

Litt om ansvarsfordeling mellom IKT-Agder og kommunene/fylkeskommunen:

- Overordna: Hvilken rolle og oppgaver har IKT-Agder og hvilken rolle har kommunene i forhold til drift, forvaltning og dokumentasjon av systemer?
 - Stikkord kan være driftsansvar, systemeier, systemansvar, fagansvar.
- I enkelte tilfeller kan roller og ansvar være overlappende (gråsoner) mellom IKT-Agder og kommunen(e). Hvordan løses det?

Om IKT Agder

- IKT Agder IKS Startet opp februar 2003
- Sammenslåing med DDØ (Det digitale Østre) 1.1.2018
- Aafk og VAF IKT 1.7.2019
- IT Vennesla 1.1.2020

- **IKT Agders eiere er følgende kommuner: Arendal, Froland, Gjerstad, Grimstad, Risør, Tvedestrand, Vegårshei, Vennesla og Åmli og Agder fylkeskommune pluss påtroppende kommuner i Setesdal**

Vi leverer også tjenester til:

- Krisesenter i Arendal og Kristiansand
- Aust-Agder Museum og Arkiv
- Vest-agdermuseet
- Agder Arbeidsmiljø
- Agder Renovasjon
- Agder Kollektivtrafikk
- Aust-Agder Revisjon
- St. Franciskus skole
- Kirkevergen m/flere

Kjerneområder:

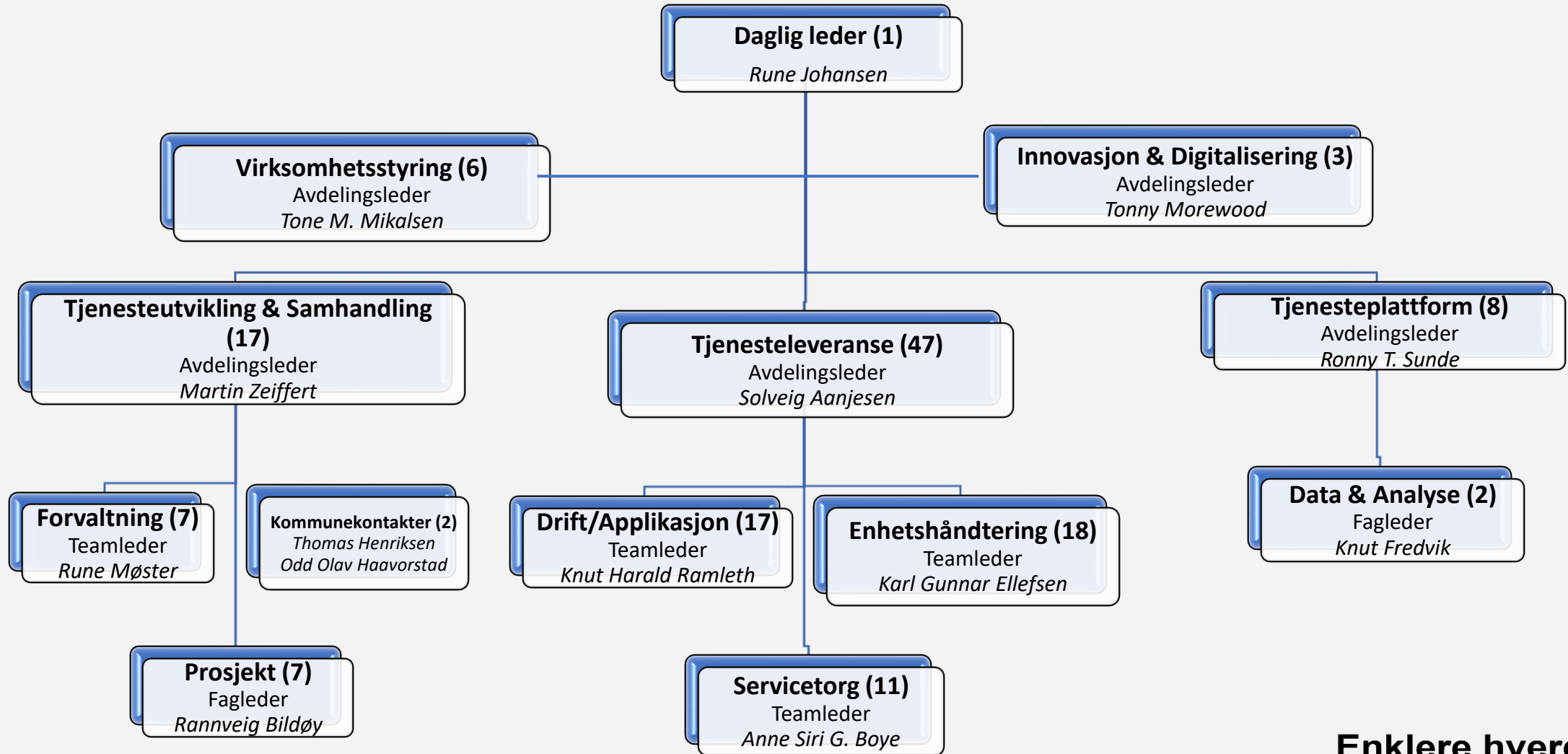
- Service og supporttjenester
- Drift og forvaltning av IKT systemer
- Avtaleforvaltning for eierne innenfor IKT området
- Prosjekt og digital rådgivning
- Systemforvaltning
- Videreutvikling av IKT tjenester i samarbeid med eiere, kunder og leverandører

Fakta:

Nærmer oss 90 ansatte, 5 lærlinger
IKT Agder har rundt 45000 brukere av våre tjenester (2020)
16 000 ansatte og 27 000 elever mfl
29 000 PC-er
28 000 support-henvendelser i året

Enklere hverdag

IKT AGDER – Kort om avdelingene



IKT Agders kontorsteder

- Hovedkontor - Arendal
- Distriktskontor - Kristiansand
 - 13 ansatte + 2 lærlinger.
- Distriktskontor – Vegårshei
- Mulig ny lokasjon i Byglandsfjord

Visjon

Enklere hverdag

Fokusområder


Brukeropplevelse


Gevinst


Vekst


Innovasjon


Attraktiv arbeidsplass


Nasjonal pådriver

Misjon

Brukeren i sentrum

Mer IT for pengene

Hele Agder sin IKT avdeling

Modig og i front på tjenesteutvikling

Den gode arbeidsgiver

Bidrar til å løfte Norge digitalt

Strategisk retning

- Kvalitet på tjenesteleveransene
- 24/7 tilgjengelighet
- Tydeliggjøre kontaktpunktene
- Levere helhetlig brukeropplevelse

- Benytte gevinstregnskap
- Samordnet systemportefølje
- Etablere standardiserte leveranser
- Utnytte markedsfordelen

- Benytte merkevaren IKT Agder
- Sikre kontrollert vekst
- Øke tjenestetilbudet
- Pådriver for et bærekraftig leverandørmarked

- Bygge kultur for nytenking
- Samarbeide med akademia, klynger og næringsliv
- Skape innovasjonsarenaer

- Bygge merkevaren IKT Agder
- Støtte og utvikling
- Offensiv rekrutteringsstrategi
- Bygge faglige og sosiale arenaer

- Regionalt kompetansemiljø
- Rådgiver for KS sine digitaliseringsorganer
- Utvikle etterspurte rammeverk
- Bygge en sterk delingskultur

Måleparametere

- 60 % av henvendelser over på selvbetjente løsninger
- 90 % fornøyde brukere
- 30 nye fulldigitale automatiserte tjenester

- Samlet gevinstregnskap på investeringer og leverandøravtaler
- Selskapets verdi

- Antall brukere øker med 20%
- Antall tjenester øker med 3%

- Nominert til innovasjonspris > 1
- Nytenkende tjenester etablert > 2
- 10 % brukeradopsjon

- Sykefravær < 5%
- Turnover < 4 %
- Medarbeiderundersøkelse

- Antall nasjonale arenaer > 3
- Lede DIGI-Agder
- Utvikle en tjeneste som blir en nasjonal komponent
- 10 antall samarbeidprosjekt

Brukeren i sentrum

Vi er til for brukerne våre, og bygger tjenester med mål om gi brukerne **enklere** og mer effektiv hverdag.

Våre leveranser skal bidra til en god brukeropplevelse og et helhetlig tjenestetilbud.

Mer IT for pengene

Vi arbeider helhetlig og systematisk for å finne fram til områder som kan løses rimeligere og smartere hos våre medlemmer. Vi har et spesielt fokus på reduserte og unngåtte kostnader gjennom markedsrett, økt kvalitet og spart tid.

Effektivisering og fleksibilitet oppnås gjennom god forvaltning og felles systemportefølje.

Hele Agder sin IKT avdeling

Vi leverer tjenester til hele regionen..

Utvidelse av medlemmer og tjenestespekter skjer gjennom gode prosesser og uten påvirkning på eksisterende tjenesteleveranser.

Modig og i front på tjenesteutvikling

Vi tenker nytt for å løse fremtidens utfordringer.

Innovasjon skjer i samarbeid og gir sosial og økonomisk verdi for samfunnet.

Den gode arbeidsgiver

Vi har fokus på at den ansattes kompetanse og kunnskap utgjør selskapets største verdi

Arbeidsplassen er god, med et inkluderende arbeidsmiljø hvor de ansatte opplever stor arbeidsglede.

Bidrar til å løfte Norge digitalt

Vi er en drivende kraft i arbeidet med fremtidens digitale tjenester.

Vi tenker og handler regionalt og bidrar aktivt nasjonalt.

HOVEDOPPGAVER



Legger rammer og føringer for felles ambisjonsnivå i perioden. Utpeker satsingsområder og beslutter økonomiske rammer.



Påser at virksomheten drives i samsvar med selskapets formål, selskapsavtalen, selskapets årsbudsjett og andre vedtak og retningslinjer fastsatt av representantskapet.

Eierstyring

IKT Agder-selskapet



Følger de retningslinjer og pålegg styret har gitt. Implementerer strategien.

IKT Agder-selskapet



Avd.: Tjenesteutvikling og samhandling, Tjenesteplattform, Tjenesteleveranse, Innovasjon og digitalisering og Virksomhetsstyring

Deltagelse fra eiersiden



Er sektordelt og ansvarlig for forvaltningen av eksisterende fagsystemer, gir føringer for strategisk retning og satsingsområder. Bidrar også til utvikling av tjenesteområdet.



Er sektor- og fagdelt. Forvalter eksisterende fagsystemer og melder fra om nye behov.



SELSKAPET

Den daglige driften



REPRESENTANTSKAP

Representanter for kommunene og fylket.



STYRET

Representanter fra kommunene, fylket (med spisskompetanse) og ansattrepresentanter.



DAGLIG LEDER

Utøver den daglige ledelse av IKT Agder IKS.

SAMARBEIDET

Videreutvikling og nytenkning

EIERMØTE

Alle kommunene er representert



MØTE FOR PORTEFØLJESTYRING

Representanter for kommunene og fylket. Daglig leder av IKT Agder IKS er porteføljeeier.



PORTEFØLJEKONTOR

Kontoret eies av porteføljeansvarlig - leder av avd. virksomhetsstyring



HOVEDOPPGAVER



Utformer og beslutter den strategisk retning for samarbeidet med fokus på videreutvikling og nytenkning.



Ansvarlig for gjennomføring av eiernes strategi. Beslutter igangsetting og følger opp status og endringer underveis. Gir strategisk retning og godkjenner økonomiske rammer.

Eierstyring

IKT Agder-selskapet



Har ansvaret for å ivareta helheten i porteføljen, kategorisere, prioritere, balansere og planlegge gjennomføring av porteføljen i hht til Eiermål.

RESSURSER

Daglig drift, utvikling og nytenkning



IKT AGDER-RESSURSER



FORVALTNINGS-ANSVARLIGE



KOMMUNE-RESSURSER



STYRINGSGRUPPER



FORVALTNINGSGRUPPER FAGGRUPPER FAGSYSTEMER

Er sektordelt og ansvarlig for at eiernes behov blir ivaretatt.



IKT Agder-selskapet

Deltagelse fra eiersiden



Styring

Utvikling

Fagorientert

Drift



te leveruag

Styring av **selskap** og **samarbeid**

Selskapet

- Representantskap – formelt styre samarbeidet, legger overordnet strategi.
- Styre – regulert av vedtektene og delegert myndighet fra representantskap
- Daglig leder

Samarbeidet

Rådmannsutvalget – øverste organ for «bestillinger» fra eierne

- Porteføljeråd eller strategiråd / Programstyre / Prosjektstyre
- Styringsgruppe / Forvaltningsgruppe / Digitaliseringsgruppe

Forvaltning
Anskaffelser
Livssyklus

- i samarbeid

Forvaltningen i IKT Agder samarbeidet

Bakgrunnen for etablering av felles systemforvaltning:

Ønske og forventning om mer IT for pengene;

- gjennom samarbeid
- være mest mulig like på systemsiden
- jobbe smartere
- tilstrebe like arbeidsprosesser
- levere gode innbyggertjenester

- **Like på systemsiden** - være tydelige på hva som skal være likt og hvor det kan gjøres tilpasninger
- **Jobbe smartere** - samordne felles behov, videreutvikle systemer i felleskap, utvikle felles integrasjoner, etablere felles systemansvarlig
- **Tilstrebe like arbeidsprosesser** - bruke systemene mest mulig likt slik at har felles behov for videreutvikling av systemer som holdes like.

Prinsipper og regler for IKT Agder samarbeidet:

Ideer og behov løftes inn i fellesskapet:

Likartede behov = fellesprosjekt og -løsning
Særegne behov = løses av den enkelte eier

Standardiserte løsninger

Like løsninger til lik pris

Fellesskapet prioriterer

Dugnadsarbeid – alle bidrar (eksempler)

Mandat for forvaltningen

Målsetning

- Forvaltningen skal arbeide for å få mest mulig ut av det som er investert i nye systemer
- Sikre effektiv utnyttelse av systemene gjennom tilstrekkelig opplæring og riktig bruk
- Tilstrebe like arbeidsprosesser for å sikre like systemer
- Sikre effektiv samhandling med omliggende systemer
- Sørge for å ta i bruk ny funksjonalitet kontinuerlig
- Legge kost/nytte og kapasitet i egne organisasjoner til grunn for aktivitetsnivå

Leverandøroppfølging

- Sikre at vi får maksimalt ut av gjeldende avtaler
- Være en krevende kunde
- Påvirke leverandørens standardløsning slik at standarden hele tiden er tilstrekkelig for oss

Gevinstrealisering

- Forvaltningen skal arbeide for realisering av gevinster i form av penger, tid eller kvalitet.

Samhandling i forvaltningen

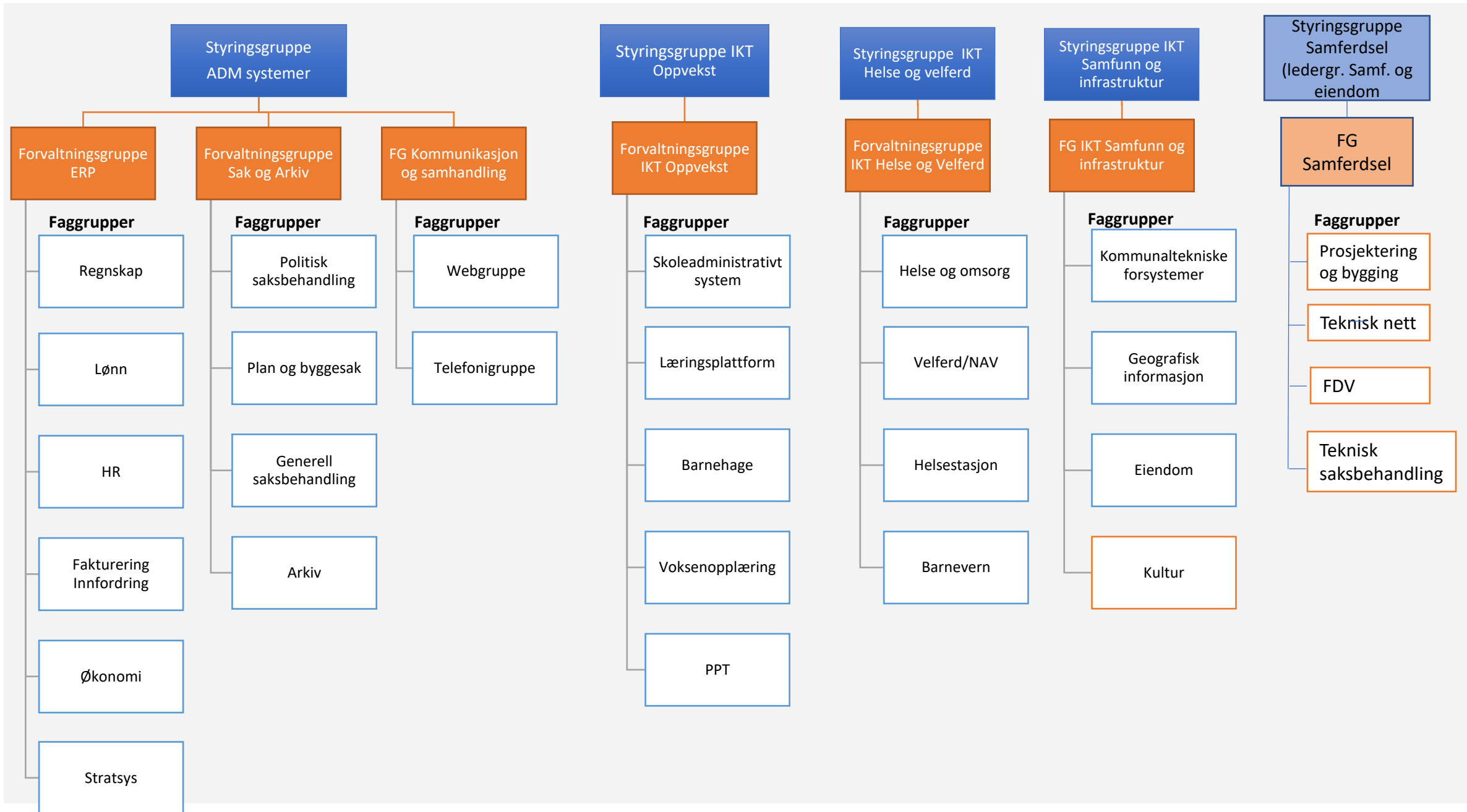


Forvaltningsgruppe og faggrupper

- Lederne av de enkelte faggruppene inngår i forvaltningsgruppen hvor man koordinerer utbedringer og ivaretar samhandling mellom IT verktøy og systemer innen sektoren.
- For at faggruppene skal fungere som effektive arbeidsgrupper skal det normalt ikke være flere enn 7 personer i faggruppene. Dette medfører at enkelte representerer også andre kommuner.
- Når det skal utvelges deltakere til en faggruppe er det fagkompetanse, erfaring og evne til samarbeid som er viktige kriterier.

Forvaltningsansvarlige

- Forvaltningsansvarlig koordinerer alt forvaltningsrelatert arbeid innen sin sektor og samhandler på tvers av sektorer.
- Sentralt i dette arbeidet vil være å sikre like systemer og tilstrebe like arbeidsprosesser. Dette for å for å kunne ta ut gevinster.
- Forvaltningsansvarlige koordinerer tiltak som skal gjøres og fanger opp initiativ som kan ende opp som prosjekt.
- Forvaltningsansvarlig er bindeleddet mellom forvaltning og styringsgruppene



Kort om livssyklus for fagsystemer

- Kontrakt
- Endret behov
- Endret lovkrav

Prioritering og styring

«.... å identifisere, prioritere og iverksette virksomhetens prosjekter og programmer, samt følge opp leveransene»

Digdir 2021

Portefølje

*«...en samling av alle besluttede og pågående prosjekter og programmer som skal sikre at virksomheten oppnår sine **strategiske mål**»»*

Digdir 2021

Prosjekt/tiltak eller linje?

Innbyggere, næringsliv og ansatte hos eiere

Forvaltningen

Myndigheter

Andre

- Nye idéer
- Problemstillinger som ønskes løst
- Satsingsområder
- Politiske føringer
- Lovpålagte behov
- Prosjekt og tiltaksforslag

Mottaksprosess



Drift

Vedlikehold

Service

Bestillinger

Forvaltning

Idémottak

Innbyggere,
næringsliv og
ansatte hos eiere

Forvaltningen

Myndigheter

Andre

- Nye idéer
- Problemstillinger som ønskes løst
- Satsingsområder
- Politiske føringer
- Lovpålagte behov
- Prosjekt og tiltaksforslag

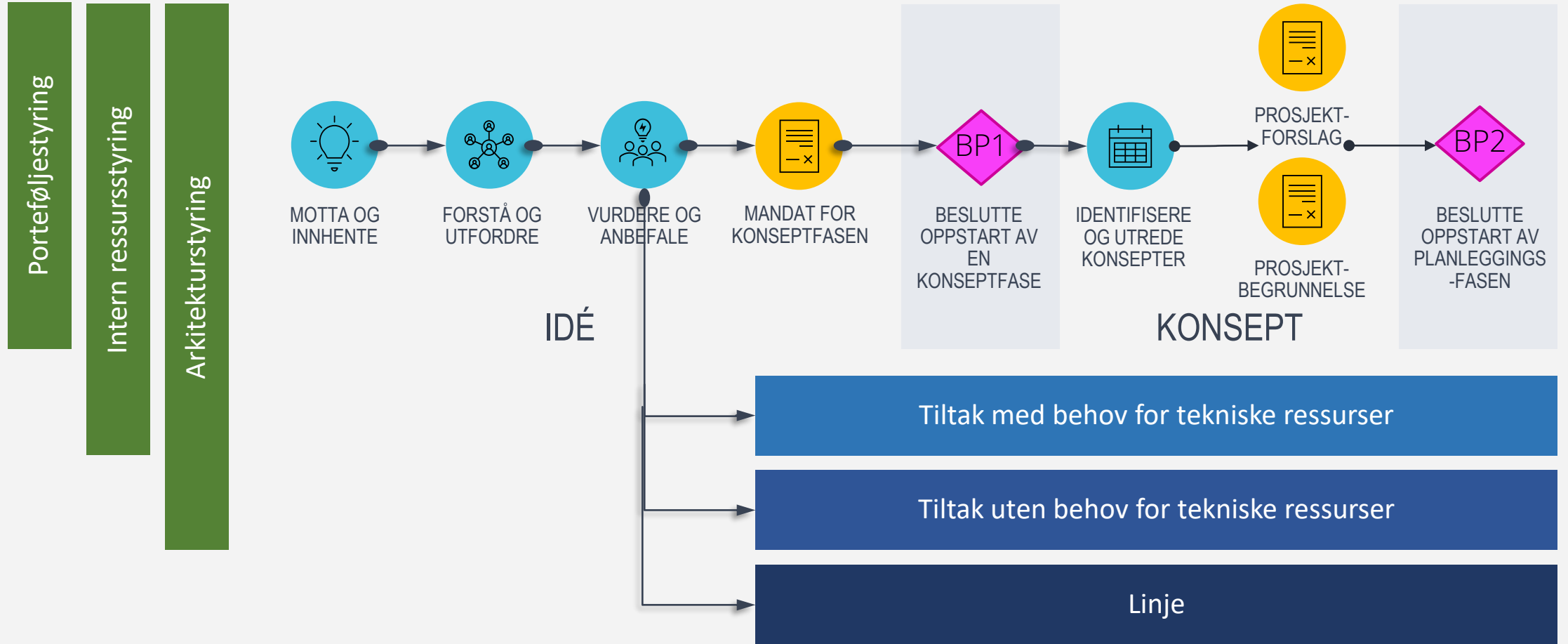
Mottaks-
prosess

Prosjektportefølje

Tiltaksporteføljer

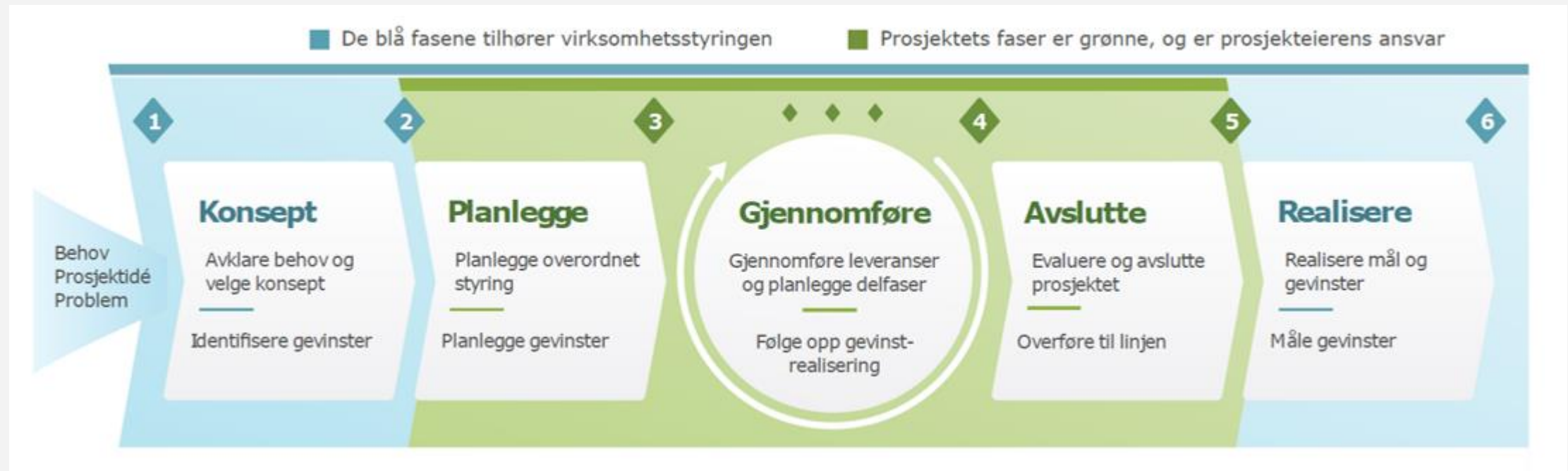
Linje

Hva skal porteføljestyres og ressursstyres?

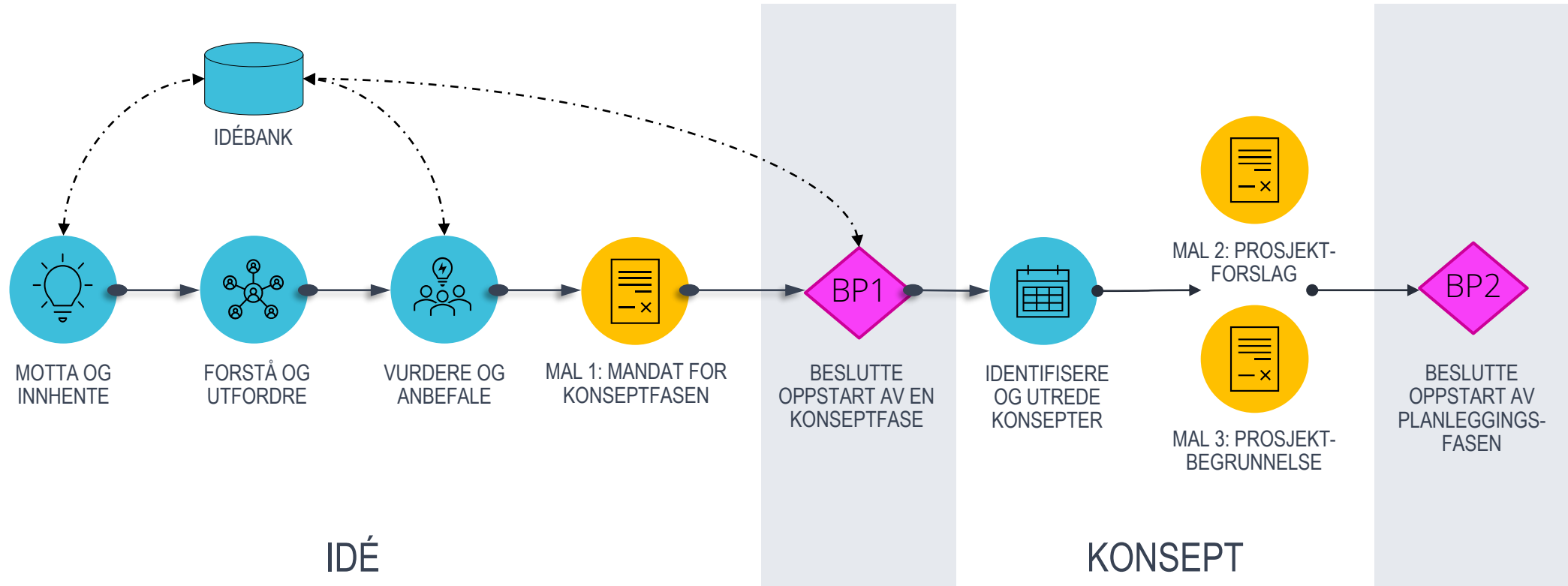


Prosjektveiviseren

- Prosjekt- og porteføljestyring i IKT Agder-samarbeidet baserer seg på Prosjektveiviseren, utarbeidet av Digitaliseringsdirektoratet.



Fra idé til prosjekt



Ved innsending av skjema vil svarene gå til idémottaket for videre behandling. Navnet ditt og e-postadressen din vil være synlig for idémottaket. Etter godkjenning vil ideen kunne publiseres på Samhandlingsportalen, det er derfor viktig at du ikke skriver sensitive opplysninger. Navn og e-postadresse vil ikke bli publisert

...

Hei, Trine. Når du sender inn dette skjemaet, vil eieren se navnet ditt og e-postadressen din.

* Obligatorisk

1. Navn på idé *

Skriv inn svaret

2. Kort beskrivelse av hva idéen går ut på *

Hva er behovet? Hvem har behovet? Er behovet knyttet til en eksisterende løsning? Kjenner du til noen som har jobbet med dette behovet?

Skriv inn svaret

3. Kort begrunnelse for hvorfor idéen bør gjennomføres *

Hvilke brukergrupper har nytte av dette? Hvilken nytte vil de få av dette?

Skriv inn svaret

4. Hvilken sektor/område dekker idéen over?

- Administrative systemer
- Helse og velferd
- Oppvekst
- Samfunn og infrastruktur
- IKT Agder
- Annet

5. Har du et relevant innlegg? Last det opp her! (Ikke-anonymt spørsmål ☺)

↑ Last opp fil

Grense for filantall: 1 Størrelsesbegrensning for enkeltfiler: 10MB Tillatte filtyper: Word, Excel, PPT, PDF, Bilde, Video, Lyd

Send

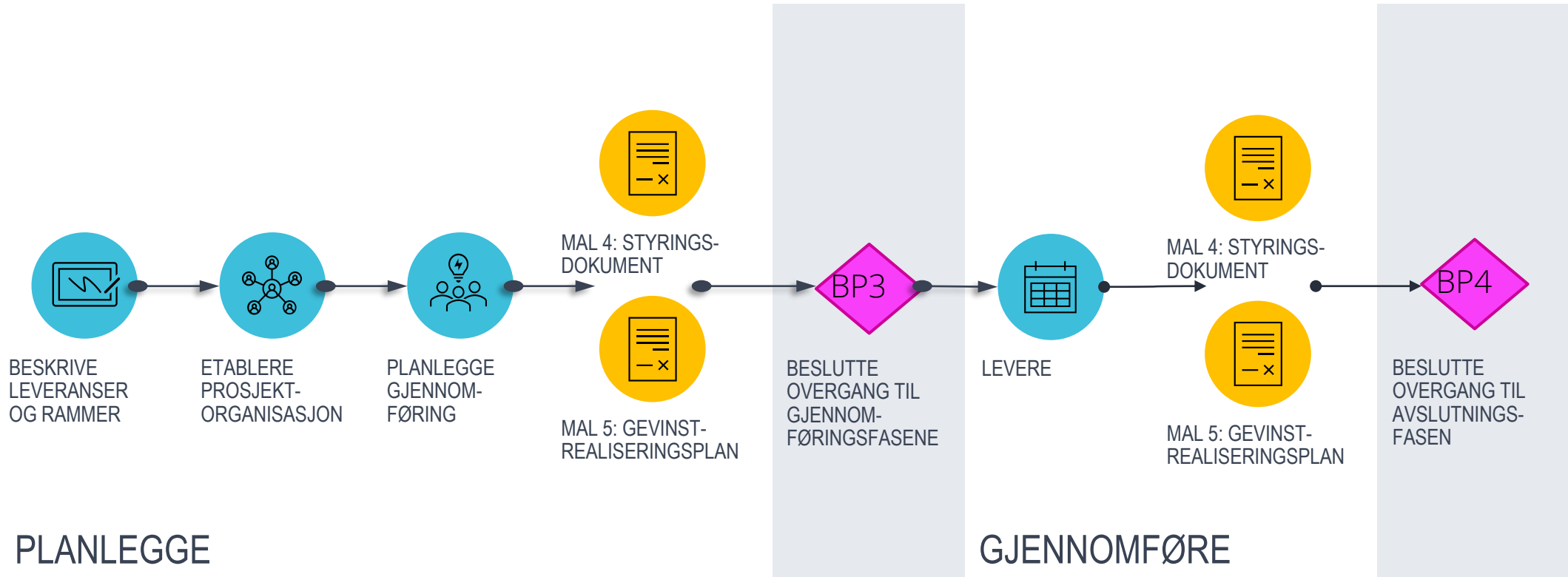
Så lav terskel som mulig for å få inn ideer og behov.

Kommunikasjon til idé- og behovseiere er sentralt i alle deler av prosessen.

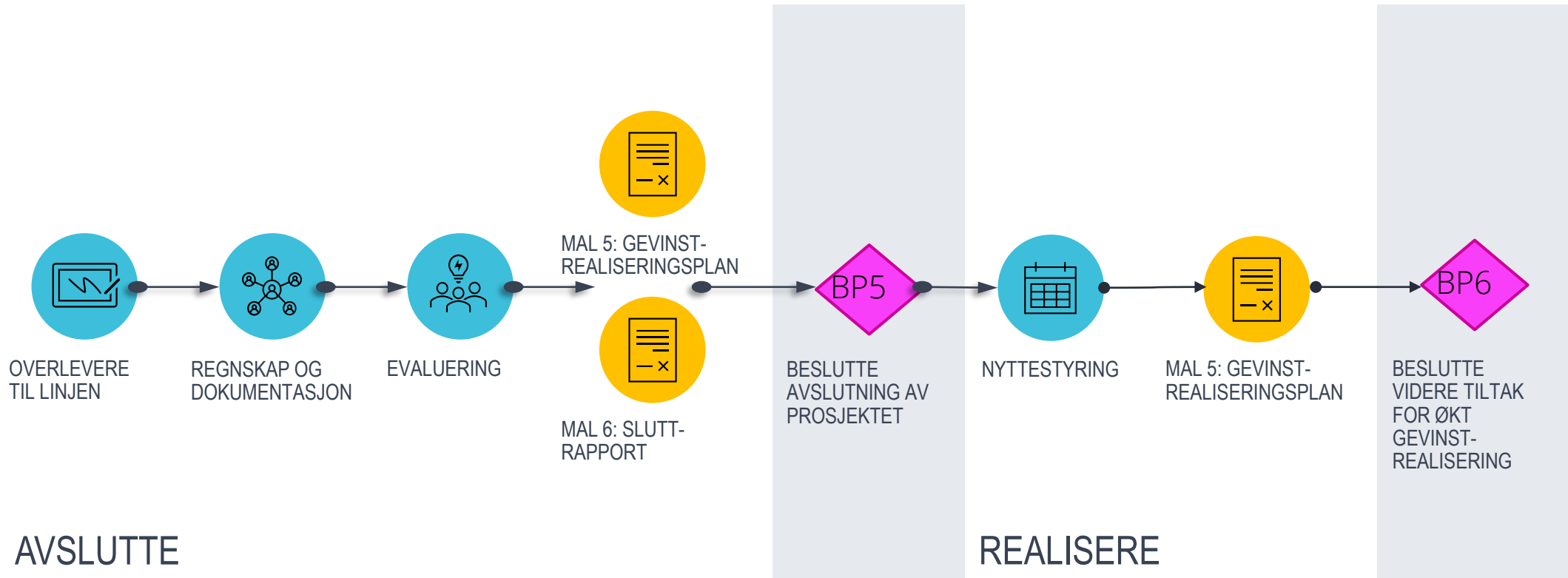
Åpenhet så alle kan se hvilke ideer og behov som er kommet inn og hvilke aktiviteter det arbeides med.

Effektive prosesser som gjør at vi bruker minst mulig tid før valg tas og som sikrer at vi kan håndtere alle innspill fortløpende, og at «flaskehalsen» oppstår.

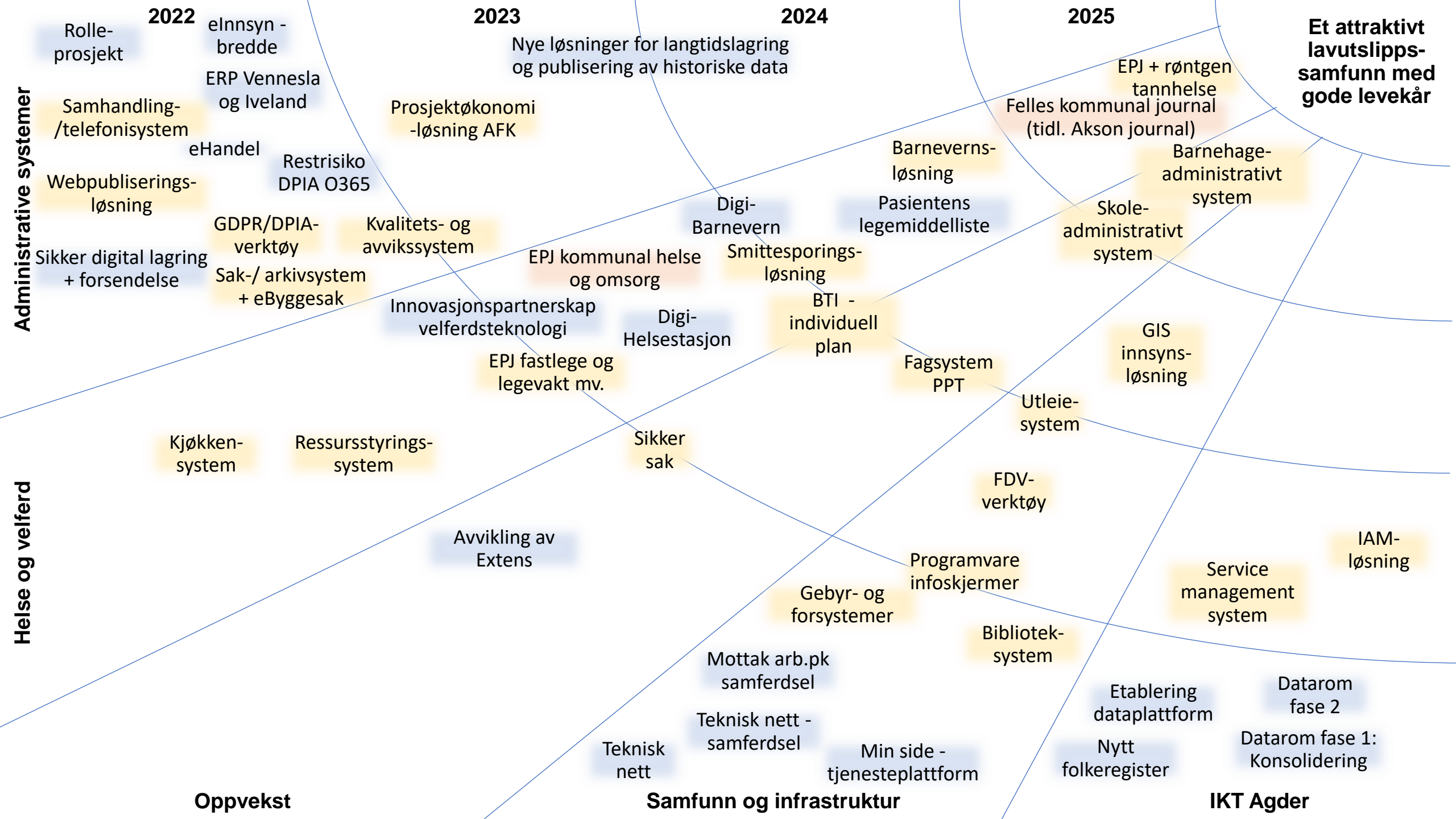
Fra planlegging til gjennomføring

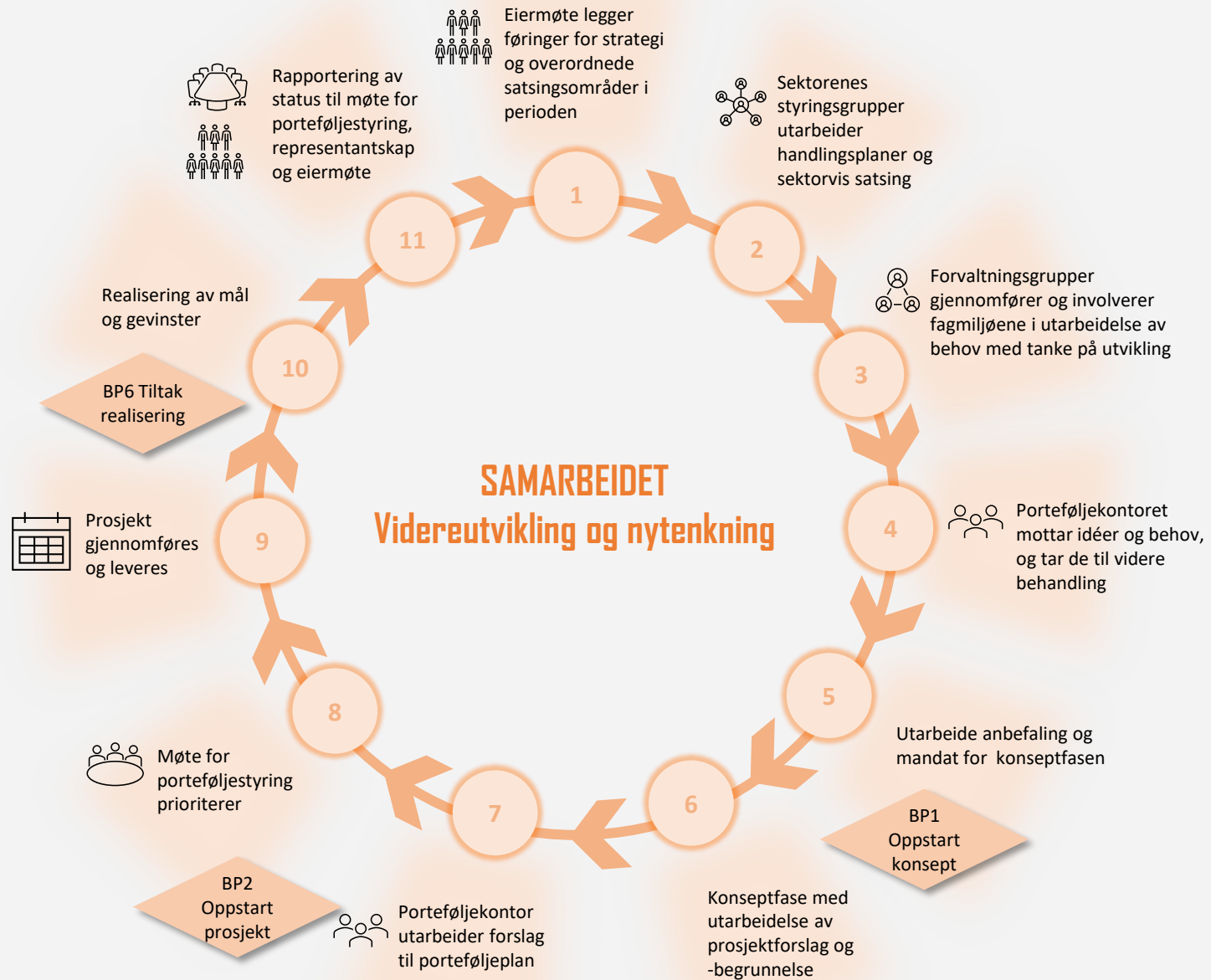


Fra avslutning til realisering



	Idé	Konsept	Planlegge	Gjennomføre	Avslutte	Realisere
Administrativt	<ul style="list-style-type: none"> Anskaffelse webpubliserings-løsning Anskaffelse GDPR/DPIA-verktøy 	<ul style="list-style-type: none"> Anskaffelse sak/arkiv + eByggeSak Restrisiko DPIA for O365 Bredde elnnsyn 	<ul style="list-style-type: none"> Anskaffelse intranett og samhandling eHandelsløsning 	<ul style="list-style-type: none"> HR Portal - P360 integrasjon ERP Vennesla og Iveland Nytt samhandling-/telefonisystem Rolleprosjekt BraArkiv i sky Pilot RPA 		<ul style="list-style-type: none"> E-signering SvarInn SvarUt Kvalitets- og avvikssystem
Helse og velferd				<ul style="list-style-type: none"> Anskaffelse ressursstyrings-system Anskaffelse av Kjøkkensystem 	<ul style="list-style-type: none"> Tannhelse EPJ og røntgensystemer 	<ul style="list-style-type: none"> Digihelse
Oppvekst	<ul style="list-style-type: none"> Anskaffelse saksbehandlings-system for lærere 			<ul style="list-style-type: none"> Visma In School IKT ressurser vgs/fagskole 		<ul style="list-style-type: none"> Nytt fagsystem for PPT Barnehage-administrativt system
Samfunn og infrastruktur		<ul style="list-style-type: none"> Bredde Min side - tjenesteplattform 	<ul style="list-style-type: none"> Teknisk nett – samferdsel Mottak arbeidspakker samferdsel 	<ul style="list-style-type: none"> Gebyr- og forsystemer Teknisk nett Min side – Næringspålogging 	<ul style="list-style-type: none"> Pilot eByggeSak 	<ul style="list-style-type: none"> Renovasjonssystem
IKT Agder	<ul style="list-style-type: none"> Sikker digital lagring Løsning for arkitekturstyring og porteføljestyling Etablering av diskkryptering Styringsystem for informasjonssikkerhet (ISMS) 	<ul style="list-style-type: none"> Sikker digital forsendelse 	<ul style="list-style-type: none"> Nytt folkeregister 	<ul style="list-style-type: none"> Migrering infrastruktur for Vennesla kommune Dataplattform: Etablering av test og prodmiljø Datarom - fase 1 		





Spørsmål, kommentarer og svar?

Ubrukte lysbilder

Idémottak

Innbyggere,
næringsliv og
ansatte hos eiere

Forvaltningen

Myndigheter

Andre

- Nye idéer
- Problemstillinger som ønskes løst
- Satsingsområder
- Politiske føringer
- Lovpålagte behov
- Prosjekt og tiltaksforslag

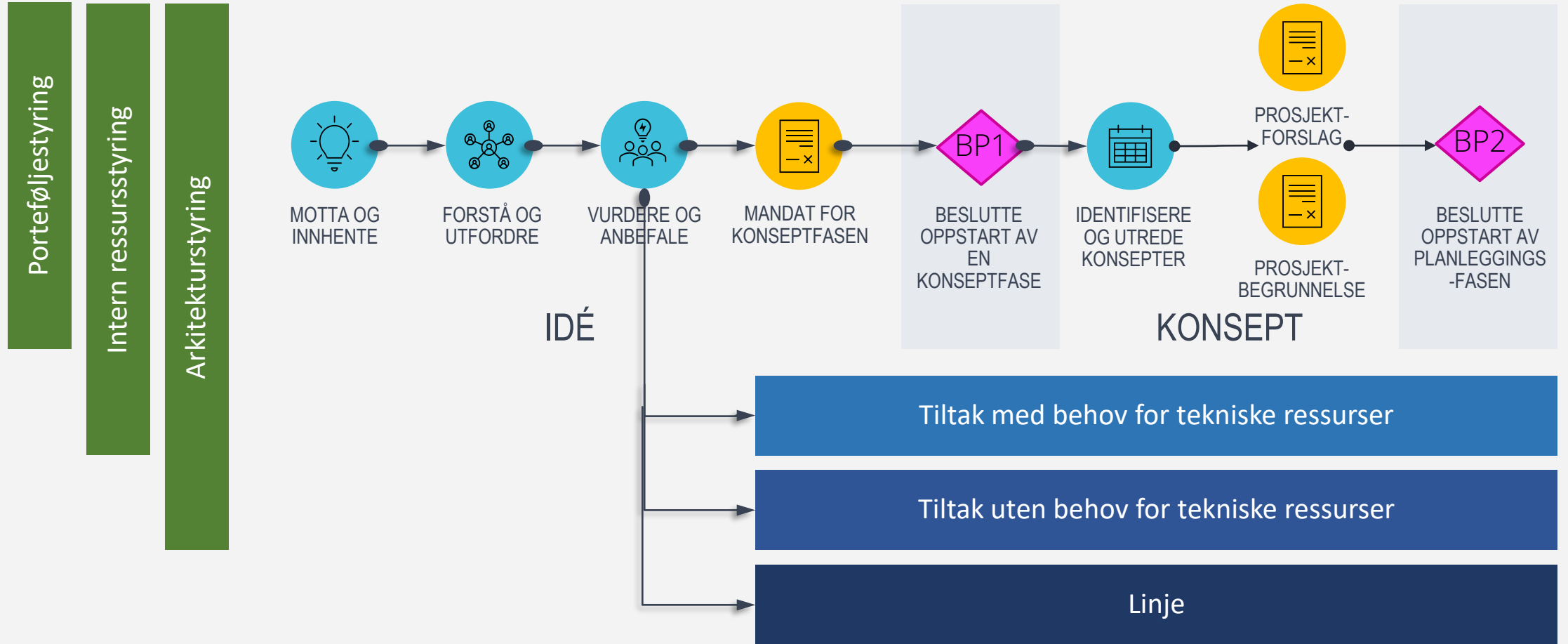
Mottaks-
prosess

Prosjektportefølje

Tiltaksporteføljer

Linje

Hva skal porteføljestyres og ressursstyres?



Hva skal porteføljestyres og ressursstyres?



Hva skal porteføljestyres og ressursstyres?

	Sektorprosjekt/-tiltak	IKT Agder-prosjekt/tiltak
<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="background-color: #4F7942; color: white; padding: 5px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); margin-bottom: 10px;">Porteføljestyring</div> <div style="background-color: #4F7942; color: white; padding: 5px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); margin-bottom: 10px;">Intern ressursstyring</div> <div style="background-color: #4F7942; color: white; padding: 5px; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Arkitekturstyring</div> </div>	<p>Prosjekter</p>	
	<p>Tiltak</p> <ul style="list-style-type: none"> • < xx t. per måned med tekniske ressurser • Inntil kr. xxx.000 i investering • Ingen nye driftskostnader • Endring i eksisterende system • Ingen nye integrasjoner 	<ul style="list-style-type: none"> • < xx t. per måned med tekniske ressurser

Drift Vedlikehold Service Leveranse Forvaltning Incident/problem Kontinuerlig forbedring

Hva skal porteføljestyres og ressursstyres?

	Investeringkomité	Porteføljeforvalter				
Porteføljestyring Intern ressursstyring Arkitekturstyring	Prosjekter Tiltak	Representantskapet Sektortiltak: Styringsgruppe IKT Agder-tiltak: Ledergruppen Porteføljeforvalter Sektortiltak: Forvaltningsansvarlig IKT Agder-tiltak:				
Drift	Vedlikehold	Service	Leveranse	Forvaltning	Incident/problem	Kontinuerlig forbedring

Styringslinje	Ansvar/myndighet	Økonomi	Ressurser
Representantskapet <ul style="list-style-type: none"> April: Årsberetning og -regnskap Primo okt.: Årsbudsjett 	<ul style="list-style-type: none"> Selskapets strategiske utvikling Selskapets budsjett Investeringer av vesentlig betydning 		
Styret	<ul style="list-style-type: none"> Videreutvikle forvaltnings-system som ivaretar beslutningsprosesser knyttet til IKT-utviklingsprosjekter Gjennomføre låneopptak, herunder vedta lånebetingelser 		
Daglig leder	<ul style="list-style-type: none"> Daglig ledelse av selskapet innenfor rammen av selskapets selskapsavtale, samt delegering gitt av styret Saker av prinsipiell karakter eller av stor betydning for selskapet inngår ikke i den daglige ledelse. 		
Porteføljekontor	<ul style="list-style-type: none"> Ivareta helheten i porteføljen, kategorisere, prioritere, balansere og planlegge gjennomføring av porteføljen. 	<ul style="list-style-type: none"> Inntil kr. 500.000 per investering 	
Ressursstyringsmøte	<ul style="list-style-type: none"> Tildele ressurser 		
Styringsgrupper	<ul style="list-style-type: none"> Vedta målbilde og veikart for sektor Vedta prioritering av sektorens initiativ Vedta prosjekter (<500k) uten behov for tekniske ressurser 	<ul style="list-style-type: none"> Inntil kr. 500.000 per investering, inngår i sektorens ramme Inntil kr. xxx.xxx i nye driftskostnader 	< 7,5 t. per måned med tekniske ressurser Ingen prosjektledelse
Forvaltningsgrupper	<ul style="list-style-type: none"> Vedta tiltak (<100k) uten behov for tekniske ressurser 	<ul style="list-style-type: none"> Inntil kr. 100.000 per investering, inngår i sektorens ramme Ingen nye driftskostnader 	< 7,5 t. per måned med tekniske ressurser Ingen prosjektledelse
Faggrupper			