



Om Digitale fellestjenester

Hva og hvordan vi jobber

Versjon 0.9

Digitale fellestjenester

Dokumentinformasjon

Prosjekt:	KS FID Digitale fellestjenester		
Forfatter:	Jens Riis	Versjonsnummer:	0.x
Tittel:	Om Digitale fellestjenester	Versjonsdato:	Oktober 2021
Godkjenning:		Godkjenning dato:	

Endringslogg

Versjon	Dato	Produsent	Endring	Godkjent
0.9	15.10.2021	Jens Riis	Første versjon	

Distribusjonslogg

Versjon distribuert	Dato	Navn

Digitale fellestjenester

Innhold

1	Historie	4
2	Organisering og oppgaver	4
3	Avdelingskultur	5
4	Fiks-plattformens rolle i felles økosystem	5
4.1	Fiks-plattformens rolle i kommunale tjenester	5
4.2	Det nasjonale økosystem	5
4.3	Informasjonssikkerhet og personvern.....	6
5	Utvikling og forvaltning	6
5.1	Digital pådriver	7
5.2	Utvikling og forvaltning	7
5.3	Lansering av digitale fellestjenester	7
5.4	Drift av fellestjenester	7
5.5	Brukerstøtte	8
5.6	Utbredelse i kommunesektoren.....	8
6	Interne DIF-rutiner	8
6.1	Håndbok om informasjonssikkerhet	8
6.2	Håndbok om fellesløsninger	9
6.3	Håndbok om interne rutiner	9
6.4	Produktkatalog	9
7	Brukermedvirkning.....	9
7.1	Behovsstyring	9
7.2	Samstyringsmodellen	10
7.3	Medlemsforankring.....	10
8	Finansiering	11
8.1	Drift og forvaltning	11
8.2	Prosjekter	11
9	Sammendrag	11

1 Historie

KS startet arbeidet med den første digitale fellestjenesten SvarUt i 2012. SvarUt er laget for å sende dokumenter via sikre digitale kanaler fra avsender til mottaker. I dag er det 600 virksomheter som benytter SvarUt-tjenesten. De enkelte virksomhetene har som regel forsendelser fra flere systemer, og totalt mottar vi forsendelser fra 4500 tilknytninger. Vi vet at det er rundt 170 ulike fagsystemer representert. Fagsystemene er levert fra mer enn 80 ulike leverandører.

Digitale Fellestjenester (DIF) ble opprettet som egen avdeling 1. januar 2019, etter en omorganisering av området Forskning, innovasjon og digitalisering.

DIF leverer i dag produkter rettet mot

- innbyggertjenester
- deling av data
- transport av data
- fagløsninger for saksbehandling

Drift av Fiks-plattformen leveres som en tjeneste fra Intility.

2 Organisering og oppgaver

DIF ledes av avdelingsdirektør Astrid Øksenvåg. Avdelingen har i dag i overkant av 30 medarbeidere, hvor omtrent halvparten av disse er fast ansatte. Sentrale roller i DIF er

- Produktansvarlig
- Prosjektleder
- Brukerstøtte
- Teamleder utviklingsteam
- Kommunikasjonsansvarlig
- Sikkerhetsansvarlig
- Økonomiansvarlig
- Virksomhetsarkitekt

Medarbeiderne har arbeidssted i Oslo eller Bergen. Utviklingsteam og brukerstøtte holder til i Bergen. Avdelingen har i oppdrag å

- utvikle eksisterende og nye produkter på Fiks-plattformen som verktøy for effektiv digitalisering av kommunesektoren
- praktisere klart språk i digitale løsninger¹ for å gi en god brukeropplevelse av tjenestene
- delta i strategisk og interessepolitisk arbeid knyttet til nasjonale og kommunale fellestjenester
- sammen med kommunal sektor utvikle nye produkter på Fiks-plattformen
- utvikle og forvalte Fiks-plattformen og produktene på plattformen
- sikre informasjonssikkerhet og personvern i Fiks-plattformen og produktene
- drive aktiv brukerstøtte og hjelpe kommunene i deres arbeid med risikovurderinger
- administrere avtaler, utarbeide prismodeller og fakturere for bruk av tjenestene
- utvikle og forvalte interne rutiner i DIF

Omsetningen for DIF er anslått til å ligge på 50 millioner kroner i 2021. Det er mer enn en dobling siden etableringen av avdelingen i 2019, da omsetningen var på 19 millioner kroner.

3 Avdelingskultur

DIF er bygget opp rundt utviklingsteamet som startet med SvarUt sammen med erfarne ledere innenfor kommunesektoren. Utvikling av tjenestene har hele tiden vært drevet av målet om å få ut effektive fellesløsninger raskt, tilpasset behovene kommunene til enhver tid har, med god kvalitet.

Ved rekruttering til DIFs utviklingsteam, fast ansatte eller konsulenter, stilles det krav til IKT-kompetanse og gode referanser. Miksen av kompetanse på bruk av teknologi og kunnskap om kommunesektoren har gitt en kultur hvor det å levere på gode behovstilpassede løsninger på kort tid er innarbeidet hos alle i DIF. Her er et eksempel:

I 2020 ble SvarUt migrert fra Bergen kommunes driftsplattform til vår driftsleverandør. Migreringen ble gjennomført av et team på fire personer i løpet av to måneder uten noen større driftsavvik under eller etter migrering. I tillegg til å flytte SvarUt-komponentene ble det migrert 44 Tb med data parallelt med full drift av tjenesten for de 600 virksomhetene som daglig bruker tjenesten. Dette er ikke mulig uten et dedikert ansvar hos den enkelte medarbeider for å levere kvalitet på oppgaver som utføres.

I 2020 startet DIF arbeidet med å skalere opp avdelingen for å kunne møte ønsket om utvikling og forvaltning av flere løsninger på Fiks-plattformen. I denne prosessen har det vært avgjørende at kulturen i avdelingen blir ivaretatt og videreført når antall medarbeidere øker.

4 Fiks-plattformens rolle i felles økosystem

Økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling er en måte å samhandle på, og en samling verktøy og løsninger som flere kan bruke for å utvikle digitale tjenester. Dette skal bidra til at offentlige tjenester oppleves som sammenhengende for brukerne, uansett hvilken offentlig virksomhet som tilbyr dem.

4.1 Fiks-plattformens rolle i kommunale tjenester

Fiks-plattformen er en sentral felles tjenesteplattform for norske kommuner og fylkeskommuner. Plattformen består av felleskomponenter og digitale tjenester og gir leverandørene et rammeverk de kan forholde seg til som standard for kommunesektoren, noe som igjen understøtter deres mulighet til å skalere og gjenbruke løsninger mellom kommuner.

Brukerstyring og selvbetjent tilgang til tjenestene på system og individnivå gjennom rollebeskrivelser gir kommunene mulighet for selv å administrere tilganger til tjenestene. En selvbetjent brukerstyring gir virksomheten mulighet for å skalere og gjenbruke løsninger etter hva som til enhver tid passer egen virksomhet.

4.2 Det nasjonale økosystem

Med Fiks-plattformen kan kommunal sektor kommunisere på tvers av forvaltningsnivå, statlige fagsektorer og bidra med sentrale byggeklosser i det nasjonale økosystemet for digital samhandling. Utviklingen av Fiks-plattformen understøtter derfor det nasjonale arbeidet med digitalisering av offentlig sektor og inngår som del av nasjonalt økosystem for digital samhandling og utvikling.²

Fiks-plattformen gjenbraker nasjonale felleskomponenter der de finnes som f.eks. ID-porten og kontaktregisteret.

4.3 Informasjonssikkerhet og personvern

4.3.1 Sikring av Fiks-plattformen

Med økt fokus på innebygget personvern og informasjonssikkerhet blir Fiks-plattformen stadig bedre sikret, og er i seg selv å anse som et godt sikringstiltak for kommunal sektor. Samarbeidet med medlemmene i dette arbeidet er vesentlig. Fiks-plattformen tilbyr forenklede grensesnitt mellom kommunene, fylkeskommunene og alle de andre aktørene i det digitale økosystemet. Dette senker kompleksitet i økosystemets totale verdikjede og skaper et mindre og mer håndterbart grunnlag for feil, mangler og brudd på den digitale sikkerheten, enn om alle de sentrale aktørene må forholde seg til kommuner og fylkeskommuner separat og hver for seg.

Vurdering av risiko for brudd på krav til personvern og informasjonssikkerhet, er en kontinuerlig prosess. Det gjøres tekniske risiko- og sårbarhetsanalyser som et ledd i arbeidet med innebygget informasjonssikkerhet og personvern. Dette er vurderinger basert på trusselmodellering og STRIDE-metodikk.

4.3.2 Risiko og samarbeid om situasjonsforståelse

En løpende vurdering av risikobildet vil stadig kunne utløse et mulig behov for å oppdatere en eller flere relaterte risikovurderinger hos andre parter i verdikjeden. Det samme vil gjelde når man oppdager svakheter eller gjør vesentlige endringer i egne løsninger. En endring kan påvirke vår egen evne til å opprettholde tilstrekkelig sikring, og dermed utløse et behov for å oppdatere en eller flere risikovurderinger i andre deler av verdikjeden, for eksempel hos kommunene.

For å få en felles situasjonsforståelse lager DIF maler for risikovurderinger som kommunene selv utfører per Fiks-tjeneste eller som del av en større verdikjede. Malene inneholder en skisse over tjenesten med tilhørende aktører personifisert som personas. Til hver personas blir det listet en rekke med risikohistorier med tilhørende tiltak for å redusere risiko.

5 Utvikling og forvaltning

Vår verdiskapning skjer gjennom utvikling og forvaltning av tjenester på Fiks-plattformen for kommunesektoren og består av fire hovedprosesser:

1. Digital pådriver
2. Utvikling og forvaltning av digitale fellestjenester
3. Lansering av digitale fellestjenester
4. Brukerstøtte

Disse fire prosessene er beskrevet i hvert sitt kapittel. Det er i tillegg tatt med et kapittel om utbredelse. Ansvar for utbredelse ligger utenfor DIF, men er tatt med siden DIF har en viktig rolle med kommunikasjon og brukerstøtte til kommunesektoren, leverandører og andre interessenter.



Figur 1: DIF hovedprosesser

5.1 Digital pådriver

Når avdelingen etablerer nye prosjekter, er det et resultat av nært samarbeid med andre avdelinger i KS og gjennom samhandling med andre offentlige og private virksomheter. Erfaring og kunnskap i DIF om kommunale tjenester og behov fører til at nye prosjekter også kan initieres fra egen avdeling.

Ved initiering av et prosjekt utarbeider DIF et styringsdokument som beskriver tjenesten som skal leveres, og interessenter og rammer for prosjektet. Dette kan være nye tjenester på Fiks-plattformen eller utvikling av eksisterende tjenester.

Alle tjenester på Fiks-plattformen har en produktansvarlig som følger opp drift og forvaltning av tjenesten. Produktansvarlig forholder seg til et brukerråd som kommer med innspill til endringer og prioritering av disse.

Leveransene i prosjektet detaljeres til mindre oppgaver som overleveres til utviklingsteamene. Vi beskriver disse oppgavene som brukerhistorier slik at alle behov og krav har likt format og kan utvikles uavhengig av hverandre.

Ved beskrivelse av brukerhistorier starter arbeidet med å utarbeide en risikovurdering for bruk av tjenesten. Til hver brukerhistorie blir det utarbeidet risikohistorier som viser til avvikende resultat av en brukerhistorie og tiltak for å redusere avviket. Dette er grunnlag for å utarbeide mal for Rosvurdering som senere gjøres tilgjengelig for dem som tar i bruk tjenesten.

5.2 Utvikling og forvaltning

Brukerhistoriene er grunnlag for utviklingsoppgaver som settes opp på en digital tavle for visualisering av oppgaver og fremdrift med daglig oppdatering. Leveransene kommer gjerne hyppig, ofte flere per uke. Dette for å gi hurtige gevinster til oppdragsgiver og brukere og gjør det mulig å tilpasse videre leveranser til endringer i behov og krav, omtalt som smidig utvikling.

Testing utføres i flere deler av utviklingen, og kommuner og fylkeskommuner deltar gjerne i den funksjonelle testen som utføres i testmiljøet og senere ved akseptanse. En sentral del av kvalitetssikringen er brukertester. En brukertest gjennomføres ved at vi observerer brukerens handlinger for å identifisere forbedringer som vil gi et enklere brukergrensesnitt.

5.3 Lansering av digitale fellestjenester

Når tjenester leveres fra utviklingsteamet, skal den pakkes inn og presenteres for kommuner, fylkeskommuner og andre interessenter som leverandører og statlige virksomheter.

I denne prosessen lages det teknisk og brukerrettet dokumentasjon. Maler til avtaler og Rosvurdering skal utarbeides, og brukerstøtte skal være oppdatert med tjenestens funksjonalitet og status.

Resultatet vil være en oppdatert tjenestekatalog over tjenester på Fiks-plattformen. Kommuner og andre som ønsker å bruke tjenesten, inngår avtale digitalt og kan i Fiks konfigurasjon ta i bruk tjenesten. For systemintegrasjoner er det kommunene som gir leverandører informasjon om konfigurasjon og oppsett av disse.

5.4 Drift av fellestjenester

Brukerstøtte følger opp hendelser meldt fra kommunene og driftsleverandør. KS Fiks styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern, har beskrevet rutine for hvordan hendelser (avvik) skal

følges opp, i del for gjennomføring. Brukerstøtte har kommunikasjon med utviklingsteamene slik at tiltak for å stabilisere driften kan iverksettes så snart som mulig.

Utviklingsteamene har ansvar for drift av Fiks-tjenestene og kan raskt innarbeide tiltak for å stabilisere driften og kontinuering forbedre driftstabilitet i pågående prosjekter og forvaltning. Drift er en del av metoden for smidig utvikling med felles prosess for prioritering av oppgaver sammen med produktansvarlig, daglig rapportering på status og hyppige leveranser i produksjon. Denne måten å arbeide med drift på kalles DevOps (Dev=development/utvikling og Ops=operations/drift).

Alvorlige hendelser blir rapportert til og fulgt opp av beredskapsvakten.

5.5 Brukerstøtte

Daglig drift følges opp av brukerstøtte. Alle kan sende henvendelser til brukerstøtte ved å bruke e-post fiks@ks.no. I tillegg til hjelp til brukere har brukerstøtte også ansvar for å melde driftsavvik hos driftsleverandør. For innbyggertjenester på Fiks-plattformen skjer kontakt med innbygger i all hovedsak direkte med den enkelte kommune.

Brukerstøtte arbeider tett sammen med produktansvarlige som sørger for at feil og endringsforslag meldes inn i produktkøen til den aktuelle tjenesten.

5.6 Utbredelse i kommunesektoren

Det er en stor oppgave å sørge for at tjenestene som leveres, tas i bruk av kommuner og fylkeskommuner. Til denne oppgaven brukes flere informasjonskanaler som e-post, informasjon via ulike digitale kanaler, Fiks tjenesteportal, ks.no og konferanser som eKommune.

DIF har erfaring med at de regionale digitaliseringsnettverkene kan ha en viktig rolle ved utbredelse. Nettverkene kan få til en rask og effektiv utbredelse til kommunene i regionene. Dette krever at nettverkene har kompetanse om tjenesteproduksjonen i kommunene. Ofte er det slik at gevinstene ikke kan tas ut i kommunene før leverandørene innarbeider funksjonalitet i fagsystemene de leverer.

6 Interne DIF-rutiner

En viktig del av arbeidet med å skalere opp DIF er å beskrive interne rutiner slik at nye og eksisterende medarbeidere hurtig finner ut hvordan avdelingen utfører sine oppgaver. Beskrivelsene er samlet i tre håndbøker. I tillegg har DIF opprettet en produktkatalog som samler informasjon om tjenestene på Fiks-plattformen, for internt bruk.

Interne rutiner er i kontinuerlig utvikling, og innhold deles på en intern wikiside.

6.1 Håndbok om informasjonssikkerhet

Håndboken er vårt styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern eller ISMS (Information Security Management System).

Håndboken inneholder alle dokumentene i styringssystemet som er delt inn i en styrende, gjennomførende og kontrollerende del. Inndelingen er basert på Datatilsynets og «Norm for informasjonssikkerhet i helsesektorens» måte å organisere dokumenter på.

Visjon for DIFs arbeid med informasjonssikkerhet er beskrevet slik:

«Visjonen for arbeidet med personvern og informasjonssikkerhet i Fiks er at det skal være en like naturlig del av arbeidshverdagen som alt annet arbeid, uansett hvilken rolle man har i

organisasjonen. Det systematiske arbeidet for å ha kontroll med personvern og informasjonssikkerhet skal anses av alle ansatte som like viktig som annen produksjon.»

6.2 Håndbok om fellesløsninger

Håndboken beskriver avdelingens verdikjede med oppgaver som utføres innenfor hver arbeidsprosess. DIF benytter rammeverket IT4IT³ for å beskrive sin verdikjede for utvikling av digitale fellesløsninger.

De fire hovedprosessene som inngår i verdikjeden, er tidligere beskrevet i dette kapittelet.

6.3 Håndbok om interne rutiner

Interne rutiner er en samling av veiledere, retningslinjer, anbefalinger og pålagte rutiner til hjelp for alle i avdelingen, ansatte og innleide.

Håndboken beskriver administrative rutiner som timeføring og fravær, gir henvisninger til metoder og standarder som brukes i utvikling av tjenester, og har oversikt over tilgjengelige ressurser som verktøy, kontakter i andre avdelinger i KS og referanser til prosjekter.

6.4 Produktkatalog

Alle tjenester som er tilgjengelig på Fiks-plattformen, har sin egen beskrivelse i produktkatalogen.



Figur 2: Fiks vaksine presentert i produktkatalogen

Tjenestene beskrives med målsetning, bakgrunn for hvorfor tjenesten er utviklet og forventet bruk. Det lages en beskrivelse av tjenesten som tar med eventuelle avhengigheter og spesielle vilkår for bruk.

Roller med ressurspersoner i utviklingsteam og brukerstøtte registreres sammen med en oversikt over tilgjengelig dokumentasjon.

Produktansvarlig for tjenesten er ansvarlig for at produktkatalogen til enhver tid er oppdatert.

7 Brukermedvirkning

7.1 Behovsstyring

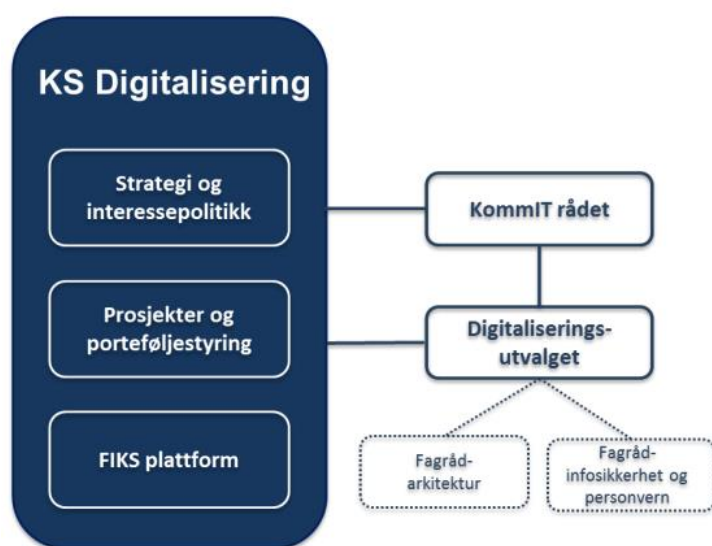
Behovsstyring skjer strategisk gjennom KS' samstyringsmodell og operasjonelt gjennom medlemsforankring.

Videreutvikling av Fiks-plattformen skjer etter forankring i KS' samstyringsmodell med KommIT-rådet og underliggende organ, i samhandlingsprosjekter eller som selvstendige KS-prosjekter. Utviklingsplaner kommuniseres til interessentene for å sikre at kommunal sektor, leverandører og statlige virksomheter er kjent med dette.

Medlemsforankring i forvaltningen av fellesløsninger i Fiks-plattformen ivaretas gjennom brukerrådene. Det etableres brukerråd for de ulike tjenestene på plattformen, for eksempel brukerråd for SvarUt, brukerråd for Fiks bekymringsmelding med flere.

7.2 Samstyringsmodellen

For å bidra til at KS' rolle innen digitalisering ivaretas på best mulig vis i tråd med medlemmenes behov, er det etablert en samstyringsstruktur for digitalisering. Samstyringsstrukturen benyttes også ved behandling av DigiFin-midler. I tillegg til dagens organer er det under etablering fag- og prioriteringsutvalg for områder som f.eks. e-helse.



Figur 3: KS samstyringsmodell

Utfyllende beskrivelse av samstyringsmodellen finnes på KS' nettsider.

7.3 Medlemsforankring

Medlemsforankring i forvaltningen av fellesløsninger i Fiks-plattformen ivaretas gjennom brukermøter og brukerrådene.



Figur 4: Brukermedvirkning

For alle tjenestene som gjøres tilgjengelig på Fiks-plattformen, utpekes det en produktansvarlig. Produktansvarlig har en sentral rolle for å sikre videreutvikling av tjenesten sammen med kommuner og fylkeskommunene. Rollen er ansvarlig for å motta alle endringsønsker og leder brukermøter og

brukerråd for å sikre brukerinvolvering. Sammen med brukerrådet skal produktansvarlig bidra til å utarbeide veikart for tjenesten og prioritere videre utvikling av tjenesten.

7.3.1 Brukerråd

Alle som har avtale om bruk av tjenestene, kan møte i brukermøtet. Det velges 5-8 representanter fra brukermøtet til tjenestens brukerråd.

Brukerrådet møtes ved behov, vanligvis en gang i måneden.

7.3.2 Brukermøte

Det etableres brukermøter for de ulike tjenestene på plattformen, for eksempel brukermøte for SvarUt, brukermøte for DigiSos, brukermøte for Fiks smittesporing med flere.

Brukermøte arrangeres etter behov, normalt 1–2 ganger i året.

8 Finansiering

8.1 Drift og forvaltning

Fra og med 2021 har hver tjeneste på Fiks-plattformen et eget produktregnskap for å holde oversikt og kontroll over inntekter og kostnader. Inntekter og kostnader henføres direkte til de respektive tjenester/produkter så langt det er mulig/hensiktsmessig.

Ved beregning av priser på tjenester settes det opp en priskalkyle. Prisene baserer seg på selvkost og variabler i en slik kalkyle er kostnader (brukerstøtte, drift, forvaltning og administrasjonskostnader) og forventet bruk av tjenesten.

8.2 Prosjekter

Finansiering av prosjekter kan skje gjennom Digifin-ordningen, eller ha andre interne eller eksterne finansieringskilder.

Digifin-ordningen er en mellomfinansieringsordning som gjør at prosjekter kan låne penger i prosjektperioden, og som betales tilbake av dem som tar i bruk løsningen etter lansering.

9 Sammendrag

DIF ønsker å levere tjenester på Fiks-plattformen når kommunene har behov for disse. Det å se verdien i å levere raskt, effektivt og med god kvalitet når et behov oppstår, er en sentral del av kulturen i DIF.

Kommunesektoren kjenner godt til tjenestene på Fiks-plattformen og strukturen på avtaler, bruk og konfigurasjon av tjenestene. Tilbakemeldingen til DIF er at det er slik de også ønsker tilgang til nye tjenester på Fiks-plattformen. Gjennom brukermedvirkning sikrer DIF at de rette oppgavene utføres til rett tid.

Med god og operativ brukerstøtte og en offentlig forvaltning som kan dra nytte av Fiks-plattformen i det nasjonale økosystem for digitalisering, er det i DIF etablert et godt grunnlag for videre utvikling av tjenester på Fiks-plattformen. En forutsetning for å få dette til er at arbeidsprosesser og kultur tas med videre.