

Oppfølging av digitale verktøy og leverandører

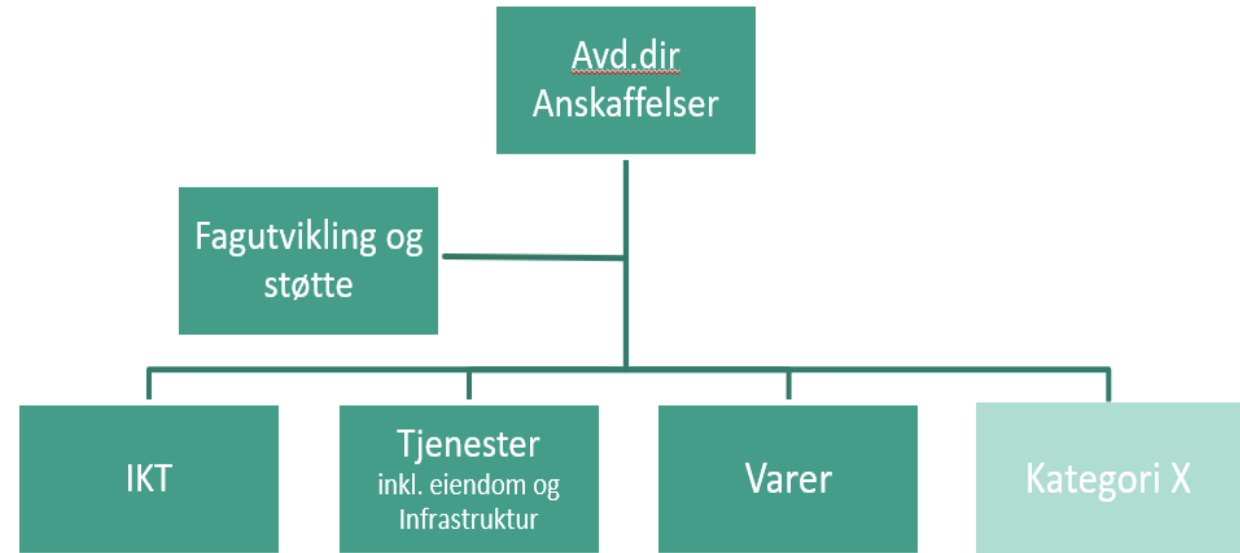
Viken fylkeskommune

Viken Fylkeskommune

- 1,2 millioner innbyggere
- 59 Videregående skoler
- 4 folkehøgskoler
- 57 tannklinikker
- 13 000 ansatte
- **Oppløses 01.01.2024** (anskaffelsesavdelingen og digitaliseringsavdelingen fortsetter egne samarbeid)

Anskaffelsesavdelingen i Viken

- 36 stillinger
- Ansvar for alle rammeavtaler og enkeltanskaffelser over NOK 500'
- Arbeidsmetodikk: kategoristyring
- Dedikerte kontraktsoppfølgingsressurser i alle seksjoner



Prinsipiell ansvarsfordeling og samarbeidsmodell

Styringsmodellen for digital tjenesteutvikling og forvaltning i Viken fylkeskommune:

- **Digitaliseringsavdelingen** har rollen som **tjenesteansvarlig**, det vil si ansvar for at systemet fungerer, at det blir fulgt opp og er tilpasset brukerbehovene (basis brukerstøtte-forvaltning-utvikling-teknisk drift)
- **Rådsområdene /brukermiljøene** har rollen som **tjenesteeier**, det vil si strategiske veivalg, systemets datainnhold og brukerkompetanse (superbrukere m.m.)



Hvorfor sentral forvaltning av digitale tjenester?

- Avlaste fagmiljøene for oppgaver knyttet til oppfølging av digitale systemer og tjenester
- Bidra til økonomisk og ressursmessig besparelse for tjenesteeiere og fylket samlet sett
- Profesjonalisere og bygge kompetanse innen tjenesteforvaltning som fagområde
- Utnytte inngåtte avtaler gjennom systematisk avtaleforvaltning og oppfølging av leverandører
- Sikre etterlevelse av krav til personvern, informasjonssikkerhet og arkitekturprinsipper
- Sikre forvaltning av den digitale tjenesten gjennom livsløpet

Tjenesteforvaltningen skal levere profesjonelle, tillitvekkende og pålitelige tjenester til tjenesteeier. Samtidig skal tjenesteeieren bidra med faglige påvirkning gjennom et løpende og strukturert samarbeid i forvaltningsgruppene og øvrig dialog mellom digitalisering og fagområdet

Tjenesteforvaltning – ansvarsdeling fag og digitalisering



Funksjonelt (Hovedansvar)
Ansvarlig for forvaltningsgruppe og lede/koordinere denne
3. linje funksjonell og teknisk brukerstøtte (forvaltningsgruppe)
Ende-til-ende kompetanse på en løsningen
Testkompetanse
Tilgangstyring - implementering og tildeling

Avtaleforvaltning og leverandør oppfølging (Hovedansvar)
Gyldig avtale og forlengelse av eksisterende avtale
Utnytte potensialet i avtalen
Løpende dialog med leverandør og tjenesteeier
Endringsordre til leverandør
Eskaleringspunkt overfor leverandør

Data- og informasjonsinnhold (Delansvar)
Databehandleravtale (bistå)

Økonomi (Hovedansvar)
Forvaltningsbudsjett (drift/vedlikehold/mindre virderutvikling)
Årlige endringer innenfor avtalen

Kvalitet (Hovedansvar tjeneste)
Info/varsling om avvik i tjeneste til tjenesteeier (Hovedansvar)
Bistå tjenesteeier med rutiner for bruk av tjenesten
Ivareta IT-standarder for Viken fylkeskommune (Hovedansvar)
Prosjektbistand ved videreutvikling
Driftsstatus

Livssyklusplan (Hovedansvar)
Overordnet plan for systemets levetid (livsløp)
Sikre utskiftning/modernisering av tjenesten (unngå teknisk gjeld)
Kunnskap om årshjul og viktige aktiviteter for fagområdet



Funksjonelt (Delansvar)
Delta i forvaltningsgruppe
2. linje funksjonell brukerstøtte
Opplæring, brukerdokumentasjon
Funksjonell test
Tilgangsstyring - bestemme hvem som har behov for tilgang

Avtaleforvaltning og leverandør oppfølging (Delansvar)
Kjent med hovedlinjene i avtalen
Melde grunnlag for endringsordre (feilretting/endringer)
Initiere ny avtale

Data- og informasjonsinnhold (Hovedansvar)
Innholdseier (behandlingsansvarlig)
Risiko og sårbarhetsanalyser (personvern/info.sikkerhet)
Databehandleravtale (eier)

Økonomi (Delansvar)
Finansiering større forbedringer og nyutvikling

Kvalitet (Hovedansvar innhold)
Informasjon/varsling om avvik i tjenesten til sine brukere
Rutiner for bruk av tjenesten/systemet (Hovedansvar)
Overvåke faglig bruk (Hovedansvar)
Lover og regler blir overholdt
Varsle org.endringer som har konsekvens for tjenesten

Livssyklusplan (Delansvar)
Beslutte utskiftning/modernisering av tjenesten
Informere om årshjul, viktige aktiviteter og behov for ekstra støtte



Oppfølging av systemleverandør KGV-KAV

- Merzell Tendsign, avtale som strekker seg til 2030 (SSA-L)
- Her er vi tjenesteeier, samtidig som vi støtter på normal måte i forvaltningen
- Arbeid med splitt
 - flere integrasjoner mot sak/arkiv
 - flere oppdragsgivere, med mulighet for riktig bruk av integrasjon
 - en funksjonell løsning etter 01.01.2024
- Implementering av nye Eforms – to tanker i hodet
 - Det må fungere i dagens løsning
 - Det er kanskje enda viktigere hvor bra det fungerer i nytt verktøy?