# Forvaltningsmodell

(utkast)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **System:** | Felles sak/arkivsystem for Oslo kommune | **Dato:** | 03.10.2016 |
| **Eier:** | Byrådsavdeling for kultur, idrett og frivillighet |  |  |
| **Forvalter:** | Utviklings- og kompetanseetaten |  |  |

# Formålet med dokumentet

Dette dokumentet beskriver forvaltningsmodellen for sak/arkiv-løsning for Oslo kommune, anskaffet gjennom inngåelse av konsernovergripende samkjøpsavtale 11.07.2016.

Med forvaltning forstås de oppgavene som må utføres for at felles sak/arkivsystem skal kunne understøtte arkivarbeid, generelle saksbehandlingsprosesser og digitalisering av kommunens innbyggerrelaterte prosesser.

Forvaltning innebærer også ledelse av utvikling av felles dokumentmaler, arbeidsflytmaler, samt felles anvendelse av metadata og masterdata.

Alle oppgaver som tilligger systemeier i IKT-reglementet søkes adressert i dokumentet med formål å plassere operativt ansvar for utførelse og tilhørende bemyndigelse.

Forvaltningsmodellen beskriver:

* Hva som skal forvaltes
* Roller, aktører og behov for samhandling i forvaltningen
* Hovedoppgaver og prosesser, og plassering av ansvar for disse
* Arenaer for samhandling og styring

Følgende referansedokumenter er lagt til grunn for forslaget:

* Styringsdokument for program for elektroniske tjenester for perioden 2014 – 2018
* Avtale om anskaffelse av sak/arkiv-løsning for Oslo kommune (inngått mellom ACOS og Oslo kommune 12.7.2016)
* Behovs- og alternativanalyser for anskaffelsen
* IKT-reglementet
* Forvaltningsmodell for fellesfunksjonalitet for digitale tjenester
* Arkivinstruksen og annet regelverk på arkivområdet

I tillegg er følgende dokumenter brukt som inspirasjon for å bygge en komplett forvaltningsmodell:

* Målbilde for ny sak/arkiv-løsning - UKE
* Kundereise for en virksomhet som arbeider med implementering - UKE

I tillegg til å ha fokus på systemet, skal forvaltningen også være en aktiv bidragsyter til å understøtte digitaliseringen av kommunens tjenesteprosesser.

Samtidig som forvaltningen skal understøtte digitaliseringen, er det den enkelte virksomhet som skal gjøre avrop på samkjøpsavtalen, finansiere innføringen og være ansvarlig for sin installasjon. Forvaltningsmodellen som er beskrevet i dette dokumentet tar hensyn til denne tvetydigheten og beskriver roller, ansvarsdeling og samspill mellom de forskjellige aktørene.

Modellen som er beskrevet i dette dokumentet skal testes ut i en pilotperiode frem til 31.12.2017, og deretter evalueres av aktørene i forvaltningen. Formålet med pilotperioden er å høste erfaring med

* forholdet mellom virksomhetenes selvstendige ansvar for eget arkiv og en sentral forvaltning
* forholdet mellom aktørene i den sentrale forvaltningen

# Roller, aktører og samhandling i forvaltningen

IKT-reglementets § 9 tilsier at «systemeierskapet til felles og sektorsystem ligger til den byrådsavdeling som har ansvar for den arbeidsprosessen systemet understøtter». Siden Byrådsavdeling for kultur, idrett og frivillighet (KIF) har det overordnede ansvaret for arkivområdet i Oslo kommune, plasseres det overordnede systemeierskapet hos KIF.

Byrådsavdeling for finans (FIN) har en sentral rolle i utvikling av digitale tjenester. Sak/arkiv-løsningen er en viktig forutsetning for denne utviklingen og må spille sammen med fellesfunksjonalitet og felleskomponenter som utvikles og eies av FIN. FIN er derfor en sentral premissgiver i forvaltningen.

Byarkivet er faginstans for kommunens samlede arkivvirksomhet. Byarkivet er dermed en viktig premissleverandør for de prosessene på arkivområdet som sak/arkivsystemet skal understøtte. Det er videre Byarkivets oppgave å bevare over tid det materialet som skapes i sak/arkiv-løsningen. Det er en forutsetning for slik bevaring at det legges til rette for den allerede i det materialet skapes. Disse to momentene gjør det nødvendig med tett samspill mellom UKE og Byarkivet i den operative systemforvaltningen. KIF vil også forholde seg til Byarkivet som faginstans i sin utøvelse av systemeierskapet.

Med utgangspunkt i konsernovergripende forvaltnings- og driftsfunksjoner i kommunen, er UKE valgt som systemforvalter. Dette reguleres gjennom en forvaltningsavtale mellom UKE og KIF.

Virksomhetene er de enkelte virksomheter i kommunen som til en hver tid har sak/arkivsystemet i bruk, eller som har startet arbeidet med innføring av løsningen.

I tabellen nedenfor beskrives roller som inngår i forvaltningen av sak/arkiv-løsningen. Beskrivelse av overordnet systemeier er blant annet basert på IKT-reglement for Oslo kommune. Beskrivelse av systemforvalter er blant annet basert på forvaltningsavtalen for IKT-infrastruktur. Virksomhetenes rolle er beskrevet med utgangspunkt i deres selvstendige ansvar for eget arkiv- og dokumentasjonsarbeid og med utgangspunkt i det selvstendige ansvaret som gir seg av at avtalen som er inngått er en konsernovergripende samkjøpsavtale, jf ovenfor.

| Rolle | Beskrivelse |
| --- | --- |
| Overordnet systemeier - KIF | Utpekt eier av system. Medfører ansvar, oppgaver og fullmakter i henhold til IKT-reglementet, men dette moderert av den enkelte virksomhets plikter og rettigheter, jf nedenfor. Sentralt er ansvaret for at sak/arkivløsningen   * generelt dekker kommunens behov på sak/arkiv-området * er i samsvar med gjeldende lover og regler * blir tilpasset ved behov for generelle endringer |
| Overordnet ansvarlig for at sak/arkiv-systemet understøtter digitalisering av kommunens innbyggerrelaterte prosesser- FIN | Påse at sak/arkiv-systemet understøtter fellesfunksjonalitet i digitaliseringen av kommunens innbyggerrelaterte prosesser, eksempelvis ved at alle nødvendige integrasjoner med slik fellesfunksjonalitet etableres. |
| Systemforvalter – UKE | Skal på vegne av overordnet systemeier (KIF) og overordnet ansvarlig for digitalisering av kommunens innbyggerrelaterte prosesser (FIN), gjennom veiledning og tilrettelegging bidra til at effekt- og resultatmålene som er besluttet nås. Forvalte kjøps- og vedlikeholdsavtalene som er inngått med systemleverandør. Bestille og vedlikeholde integrasjonsløsninger i henhold til beslutninger som tas. |
| Operativ systemeier – virksomhetene | Den enkelte virksomhet må selv gjøre avrop på samkjøpsavtalen og har selv ansvar for   * finansiering av innføring i virksomheten * eget implementeringsprosjekt * drift, utvikling og vedlikehold av egen installasjon * dialog med leverandør om egen virksomhetsinstallasjon * gjennomføring av gevinstrealisering for egen virksomhet * å forholde seg til gjeldende lov- og regelverk på arkivområdet * informasjonssikkerhet, tilgangsstyring, personvern og offentlighet * å formidle behov overfor systemeier og systemforvalter * inngå tjenesteavtale med intern leverandør * sikre (…) opplæring i og bruk av systemet |
| Faginstans for arkivområdet – Kulturetaten v/Byarkivet | Ansvarlig for arkivfaglige retningslinjer og overordnede arkivfaglige avveininger ved innføring og forvaltning av systemet.  Kulturetaten ved Byarkivet vil som faginstans understøtte KIF i utøvelsen av systemeierskapet |

# Arenaer for samhandling og styring

Forvaltningsmodellen krever dialog mellom FIN og KIF i styringen av forvaltningen. Modellen krever videre tett og løpende kontakt mellom Byarkivet og UKE, og begge må ha dialog med virksomheter som tar i bruk løsningen.

Følgende arenaer skal sikre koordinert styring og samhandling i forvaltningen:

| Arena | Formål | Deltakere og frekvens |
| --- | --- | --- |
| IKT-styringsforum | KIF og FIN melder opp saker ved behov for å søke forankring og bekreftelse av strategisk retning | Byrådsavdelingene  Ved behov |
| Endringsforum | Strategisk forum for sak/arkiv-systemet. Beslutning av større endringer. | KIF, FIN, KUL, UKE og utvalgte andre virksomheter/ systemeiere/ tjenesteeiere  To ganger per år; en gang for årsrapport, status og bestilling av utredninger, en gang for beslutning av tiltaksplan for kommende år. |
| Brukerforum | Informasjon om og tilbakemelding på foreslåtte planer og utvikling. | KIF, FIN, KUL, UKE og alle virksomheter/ systemeiere/ tjenesteeiere som ønsker å delta  En gang per år, i forkant av tiltaksplanmøtet i endrings-forumet |
| Forvaltningsmøte | Styringsdialog knyttet til vedtatte planer. | KIF, FIN, KUL og UKE.  Kvartalsvise møter. |

# Oppgaver og prosesser, og ansvarlig for disse

| Oppgave/prosess | Formål | Ansvarlig |
| --- | --- | --- |
| Felles dokumentmaler og arbeidsflytmaler | Systemforvalter skal lede utviklingen av enkelte felles dokumentmaler og arbeidsflytmaler på kommunens fellesområder.  Dokumentmalene skal utvikles i tråd med kommunens designhåndbok.  Arbeidsflytmalene skal utvikles i samarbeid med kommunens kompetansemiljøer på aktuelle fellesområder, eksempelvis ansettelser og anskaffelser. | Systemforvalter |
| Felles anvendelse av metadata og masterdata | Systemforvalter skal sammen med Byarkivet lede beslutningsprosesser knyttet til felles anvendelse av utvalgte metadata og masterdata.  Beslutning om felles anvendelse av utvalgte metadata og masterdata tas i Endringsforum. | Systemforvalter  Byarkivet |
| Holde oversikt | Systemforvalter skal til enhver tid ha en oppdatert oversikt over installasjoner, versjoner og integrasjoner som er i bruk kommunen.  Den enkelte virksomhet melder endringer i egen virksomhetsinstallasjon til systemforvalter. | Systemforvalter  Virksomhetene |
| Holde en oppdatert referanseinstallasjon | Systemforvalter etablerer en referanseinstallasjon av standard programvare med felles funksjonalitet (integrasjoner, kodeverk og registre), og holder denne til en hver tid oppdatert. Formålet er at integrasjons- og systemleverandørene skal kunne ha et komplett driftsmiljø å teste ut nye og endrede versjoner av programvare. | Systemforvalter |
| Test av funksjonalitet | Virksomhetene skal selv sørge for planlegging og gjennomføring av test av egen installasjon, og godkjenner sin egen leveranse overfor leverandøren. Test omfatter all funksjonalitet.  Hver virksomhet melder selv feil til ACOS via leverandørens supportsystem, og har med utgangspunkt i vedlikeholdsavtalen krav på direkte oppfølging fra leverandør.  Systemforvalter holder seg orientert om de feilmeldinger og rettinger, og vurderer behov for informasjon til øvrige virksomheter og eventuell samkjøring. | Virksomhetene  Systemforvalter |
| Endringer i standard programvare | Hver virksomhet melder selv behov for endringer i standard programvare til ACOS via leverandørens supportsystem.  Systemforvalter holder seg orientert om innmeldte endringsbehov og prioriterer i dialog med leverandøren og endringsrådet. Dersom leverandør vurderer at endringsønsket ikke er å oppfatte som endringer i standard programvare men som tilleggsfunksjonalitet, se nedenfor.  Byarkivet skal kvalitetssikre at endringer ikke går på tvers av arkivregelverk. | Virksomhetene  Systemforvalter  Byarkivet |
| Felles tilleggsfunksjonalitet | Virksomhetene melder forslag om felles tilleggsfunksjonalitet, for eksempel integrasjoner, til systemforvalter, som legger dette fram for endringsforum.  Byarkivet skal kvalitetssikre at felles tilleggsfunksjonalitet ikke går på tvers av arkivregelverk og mulighetene for langtidsbevaring. Dersom virksomheter melder behov for felles tilleggsfunksjonalitet og dette ikke prioriteres av endringsforum står virksomheten fritt til selv å bestille og finansiere dette som virksomhetsspesifikk tilleggsfunksjonalitet, jf nedenfor. | Virksomhetene  Systemforvalter  Byarkivet |
| Virksomhetsspesifikk tilleggsfunksjonalitet | Hver virksomhet spesifiserer selv behov for virksomhetsspesifikk tilleggsfunksjonalitet, for eksempel grensesnitt mot egne fagsystem og bestiller hos ACOS. Systemforvalter får kopi av bestillinger. Virksomhetsspesifikk tilleggsfunksjonalitet finansieres av den enkelte virksomhet. Tilleggsfunksjonalitet som er bestilt av en virksomhet skal uten vederlag kunne gjenbrukes av andre virksomheter, jf vedlikeholdsavtalen.  Systemforvalter holder oversikt over slik tilleggsfunksjonalitet og vurderer informasjonsbehov, for eksempel i brukerforum. Byarkivet bør kvalitetssikre at virksomhetsspesifikk tilleggsfunksjonalitet ikke går på tvers av arkivregelverk og mulighetene for langtidsbevaring. | Virksomhetene  Systemforvalter  Byarkivet |
| Brukerstøtte | Systemforvalter skal påse at leverandør leverer tilbud om brukerstøtte i henhold til avtale.  Den enkelte virksomhet skal selv sørge for førstelinje brukertjeneste. Virksomhetene vurderer selv om de ønsker å anskaffe andrelinje brukertjeneste fra leverandøren. I så fall må virksomheten selv gjøre avrop på vedlikeholdsavtalen. | Virksomhetene  Systemforvalter |
| Veiledning til virksomhetene | Systemforvalter tilbyr veiledning til virksomhetene når det gjelder leverandørdialog, endringer, lokale maler og arbeidsflyter samt annet knyttet til virksomhetens installasjon.  Byarkivet som faginstans for arkiv i kommunen tilbyr arkivfaglig veiledning til virksomhetene. | Systemforvalter  Byarkivet |
| Utvikling av metoder, regelverk og veiledere | Som faginstans på arkivområdet skal Byarkivet forestå utvikling av metoder, regelverk og veiledere på området generelt og i tilknytning til sak/arkivløsningen. | Byarkivet |
| Utvikling av rutiner for arkivarbeid i den enkelte virksomhet | Den enkelte virksomhet skal selv utarbeide rutiner for arkivarbeid og bruk av sak/arkivløsningen i egen virksomhet, og sørge for at disse er i samsvar med gjeldende regelverk på området.  Byarkivet står for arkivfaglig veiledning av virksomhetene ved behov. | Virksomhetene  Byarkivet |
| Informasjonssikkerhet | Virksomhetene skal selv sørge for at informasjonssikkerhet og tilgangskontroll er i samsvar med kommunens regelverk og virksomhetens policy på området. | Virksomhetene |
| Leverandørhåndtering | Systemforvalter skal påse at leverandør leverer tjenester i henhold til avtalt tjenestenivå i SSA-V.  Den enkelte virksomhet skal selv følge opp tjenester til egen virksomhet. | Systemforvalter  Virksomhetene |
| Systemdrift | Den enkelte virksomhet skal selv sørge for drift av egen installasjon, enten gjennom etablering av en individuell løsning eller gjennom OsloFelles.  Systemforvalter sørger for drift av referanseinstallasjonen. | Virksomhetene  Systemforvalter |
| Opplæring | Den enkelte virksomhet skal selv sørge for planlegging, bestilling og gjennomføring av opplæring i sin virksomhet. | Virksomhetene |