

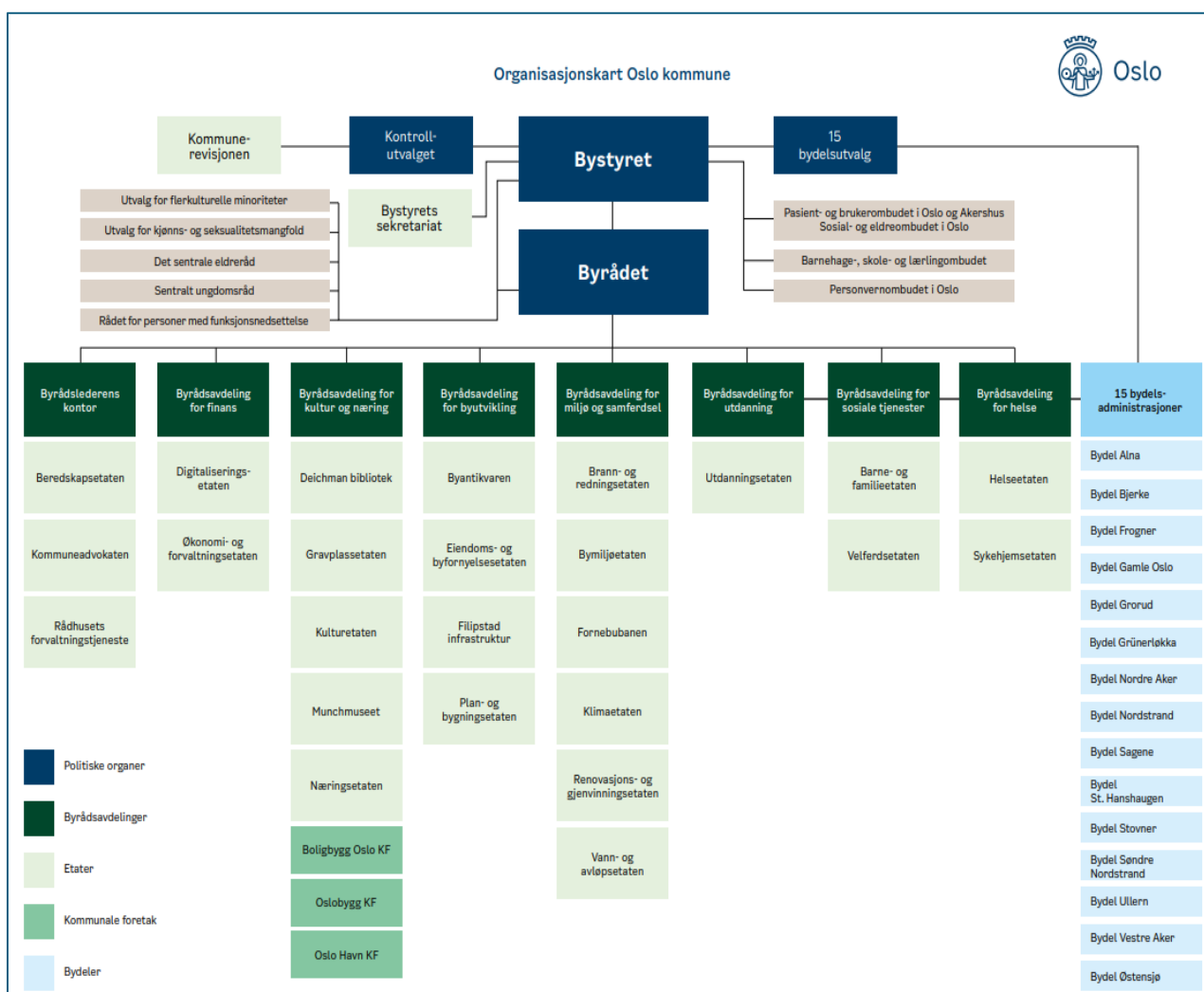
Informasjon og spørsmål 1:1

1 Om Oslo kommune

Oslo kommune styres etter en parlamentarisk modell, der bystyret er kommunens øverste organ og byrådet har den utøvende makten. Kommunen er organisert som en konsernmodell under ledelse av byrådet, inndelt i byrådsavdelinger etter fagområde. Under byrådsavdelingene er kommunale foretak, etater og bydeler.

Hver organisatorisk enhet i Oslo kommune er en selvstendig virksomhet, med egne budsjett, prioriteringer, IKT fagløsninger, personell, osv. De er i tillegg ansvarlig for egne applikasjoner og data. Antall virksomheter endres etter politiske vedtak, både sammenslåing og etablering av nye.

Mer utfyllende informasjon: <https://www.oslo.kommune.no/politikk/slik-styres-oslo/>



Oslo kommunes organisasjonskart.

1.1 Oslo kommunes systemlandskap

Felles IKT Plattform

Digitaliseringsetaten (DIG) leverer en felles IKT plattform med grunnleggende IKT tjenester som identitet, sikkerhet, klienter, skyplattform osv. I samarbeid med Økonomi- og forvaltningsetaten (OKF) leveres fellestjenester som brukes av alle virksomheter, eksempelvis økonomi, HR og sak- og arkivløsning.

For fellestjenester vil DIG eller OKF være ansvarlig for avtale, oppfølging mot leverandør, overordnet forvaltning, men de enkelte virksomheter er konsumenter av tjenestene.

Entra ID

Microsoft Entra ID er katalogtjeneste og identitetsleverandør (IdP) for Oslo kommune, med tilhørende tjenester som conditional access, Enterprise Apps, Intune m.m.

Oslo kommune har to separate Microsoft Entra ID tenants for ansatte. Utdanningsetaten (UDE) bruker **Osloskolen** tenant for ansatte og elever, resten av Oslo kommune bruker **Oslofelles** tenant. Ansatte i UDE blir automatisk registrert som gjestebbrukere i Oslofelles.

Entra ID benyttes for SSO mot SaaS applikasjoner fra innrullerte klienter.

Brukere i Entra ID er knyttet til virksomheten de er ansatt i, hver virksomhet har eget underdomene under .oslo.kommune.no. Eksempelvis ola.etternavn@DIG.oslo.kommune og kari.etternavn@UDE.oslo.kommune.no er brukere knyttet til henholdsvis DIG og UDE. Har en person ansettelsesforhold i flere virksomheter vil personen ha separat konto for hver virksomhet.

IAM

DIG har etablert en IAM plattform for tilgangsstyring basert på One Identity. Alle ansatte i Oslo kommune er registrert i kommunens HR løsning, og blir synkronisert inn til IAM. Brukere og tilganger provisjoneres med bruk av Entra ID grupper, API, SCIM osv.

IAM håndterer livssyklus til brukere, opprette-endre-slette brukerdata i henhold til ansettelsesforhold. Tilgangsstyring til roller og rettigheter avtales for den enkelte applikasjon, ut ifra behov fra systemeier og hva som er teknisk støttet.

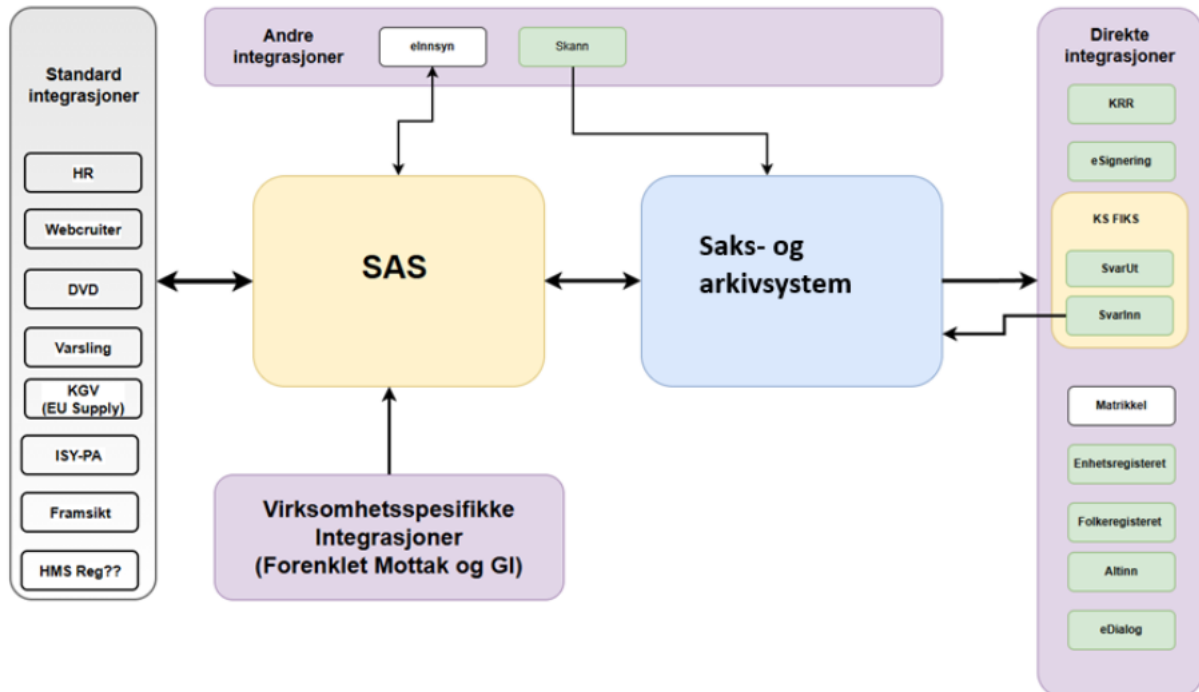
Klienter

Oslo kommune har standardisert på Intune som verktøy for å administrere klienter. Operativløsning som brukes er Windows 11, MacOS, iOS og Android på mobile enheter.

Integrasjoner

Eksisterende sak- og arkivløsning har en rekke integrasjoner, både til og fra løsningen.

Oslo kommune har etablert integrasjonsplattformen SAS som bruker standardisert XML meldingsformat, utviklet og driftet av Oslo kommune v/DIG. Interne fagsystemer bruker i utgangspunktet integrasjonsplattformen, mens de fleste av nasjonale komponenter har direkteintegrasjon.



For en ny sak- og arkivløsning er det ønskelig å se på muligheter ved å bruke eksisterende integrasjonsplattform, og muligheter ved integrasjonsplattform levert av ny leverandør.

Sak- og arkivløsning

DIG leverer saks- og arkivløsning som en fellestjeneste til Oslo kommune, med noen unntak hvor det kjøres dedikert for den enkelte virksomhet. Dagens løsning kjører on-prem i datasenter hos vår driftsleverandør Sopra Steria.

DIG er avtaleansvarlig og har etablert et forvaltningsteam som håndterer dialog med leverandør, prioriterer endringer og har ansvaret for overordnet konfigurasjon og prosesser. Ansvaret er på tvers av alle virksomheter i kommunen. De enkelte virksomheter har arkivansvar for egen dokumentasjon. Saksbehandlere i en virksomhet har kun tilgang til saker og prosesser i egen virksomhet.

Granulær tilgangsstyring muliggjør en forvaltning som dekker hele kommunen (konsernnivå) men også avgrenset innenfor den enkelte virksomhet.

Noen tall for Oslo kommune:

- Ca 12.000 saksbehandlere/sluttbrukere som logger inn via SSO
- Ca 1.300 politikere som benytter møteportalen i bystyre og bydelsutvalg
- Årlig ca 2.000.000 antall journalposter

- Lagringskapasitet
 - Fillager: ca 50TB
 - Antall mapper: ca 6M
 - Antall filer: ca 73M
- Ca 300 integrasjoner, direkte og via SAS integrasjonsplattform

2 Forhold som er sentrale i en senere anskaffelse

2.1 Overordnet behovsbilde

Kommunen ønsker å utforske hvordan fremtidige behov for saksbehandling, møte- og utvalgsstøtte, dokumentasjonsforvaltning og etterlevelse av krav til offentlighet kan ivaretas gjennom en skybasert løsning (SaaS).

Det er derfor avgjørende at følgende forhold ivaretas:

- Løsningen(e) som anskaffes må løpende kunne tilpasses endringer i lover og regler, teknologiutvikling, praksis og arbeidsmetoder
- Løsningen(e) som anskaffes må kunne inngå i et helhetlig systemlandskap med andre fagløsninger
- Krav til offentlighet og innsyn må ivaretas
- Krav til arkiv og dokumentasjonsforvaltning må ivaretas
- Krav til datalagring og databehandling iht. gjeldende regelverk må ivaretas, blant annet p.t. krav til skylagring på norsk jord
- Norsk bokmål som språk

Kommunen er åpen for både helhetlige og modulære løsningsalternativer, og ønsker særlig innsikt i hvordan funksjonalitet som tradisjonelt har vært samlet i en løsning kan realiseres gjennom samspill mellom flere løsninger.

2.1.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet ovenfor kan løses.

2.2 Prosessorientert saksbehandling

Digitaliseringen har i stor grad endret arbeidsprosessene i Oslo kommune og måten ansatte utveksler og lagrer informasjon på. Det har også skjedd en eksplosiv vekst i mengden av digital informasjon som kommunen produserer i sin saksbehandling og

myndighetsutøvelse. Kommunen jobber stadig med forbedringstiltak, i tillegg til at regulatoriske, faglige og teknologiske forhold endres og utvikles i økende grad. Arbeidsprosesser og rammer er derfor ikke statiske, men endres over tid. Det kan blant annet gi endrede behov knyttet til den nye løsningens bruk og forvaltning. Oslo kommune har derfor behov for en løsning som løpende kan tilpasses.

Kommunen har behov for løsninger som:

- støtter effektive og sammenhengende saksbehandlingsprosesser, og som i større grad støtter dokumentasjon der prosessene faktisk utføres
- legger til rette for standardisering der det er hensiktsmessig

2.2.2 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet ovenfor kan løses.

I tillegg bes leverandøren svare mer konkret på følgende spørsmål:

1. Hvilke muligheter finnes for å tilrettelegge og tilpasse prosessflyter og -støtte?
 2. Der arbeid foregår i ulike løsninger og løsninger, hvilke muligheter finnes for å saksbehandle fra andre digitale flater?
-

2.3 Flerselskapsløsning

Som beskrevet innledningsvis består Oslo kommune av mange virksomheter, og sak- og arkivløsningen leveres primært som en fellestjeneste i dag. Det er behov for at en ny løsning også skal kunne leveres som del av en fellestjeneste, der alle virksomhetene kan benytte seg av den samme løsningen for sin saksbehandling. Løsningen må ivareta behov og krav til konfidensialitet mellom virksomhetene. Kommunen er interessert i å se på hvilke muligheter som finnes for dette.

2.3.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet ovenfor kan løses.

2.4 KI og automatisering

Oslo kommune har behov for å øke effektiviteten i sin oppgaveløsning, og ønsker å se på om blant annet KI og robotisering kan være med på å forbedre og effektivisere oppgaver og prosesser. Kommunen er interessert i hvilke muligheter som finnes, og hva som er planlagt av muligheter og funksjonalitet i tiden fremover.

2.4.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene kan løses.

I tillegg ønsker vi tilbakemelding på hvordan behovene beskrevet nedenfor kan løses:

-
1. Beskriv i hvilken grad løsningen har KI funksjonalitet, og hvilke komponenter og prosesser som understøttes av KI. Hva er veikartet videre for bruk av KI?
 2. Hvilke muligheter er det for at Oslo Kommune kan integrere egne KI-løsninger mot løsningen?
-

2.5 Samhandling og informasjonsutveksling

Oslo kommune driver ofte saksbehandling på flere ulike flater, og på en måte som har mange likheter med prosjektarbeid. Behovet for samhandling, kommunikasjon og informasjonsutveksling er stort. For å effektivisere og heve kvaliteten på saksbehandlingen trenger vi gode og fleksible verktøy som tilrettelegger for dokumentproduksjon og samhandling i selve løsningen, men også på tvers av andre løsninger.

Kommunen bruker i dag M365 som kontorstøtteverktøy, og mye av saksbehandlingen som krever samredigering, samhandling og deling utføres der. Det er behov for bedre samspill mellom en ny saksbehandlingsløsning og M365, der man også bedre kan utnytte funksjonaliteten som ligger på denne plattformen.

Det vil også være behov for informasjonsflyt mellom en rekke ulike aktører både internt og eksternt. Dette medfører behov for innhenting av data og informasjon fra flere ulike kilder. Her vil Oslo kommunes integrasjonsplattform være sentral.

2.5.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene kan løses.

I tillegg ønsker vi tilbakemelding på hvordan behovene beskrevet under kan løses:

-
1. Gi en overordnet beskrivelse av funksjonalitet og støtte for integrasjoner i løsningen. Både integrasjoner mot løsningen, og integrasjoner fra løsningen.
 2. I hvor stor grad kan kommunen selv gå inn og gjøre justeringer i integrasjoner som er satt opp?
-

2.6 Søk, styrings- og produksjonsdata

Det produseres store mengder informasjon i kommunen som det er behov for at enkelt kan gjenfinnes, gjenbrukes og viderebrukes. Det innebærer at en ny løsning må ha gode muligheter for søk, sammenstilling av data og rapportgenerering. God søkefunksjonalitet vil være vesentlig for å lette saksbehandlernes arbeid, og minimere tid brukt på å lete. Kommunens virksomheter har i tillegg behov for å sammenstille styringsdata og andre tall fra løsningen, for å få innsikt, gi oversikt og kontroll over tjenester og oppgaver.

2.6.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet under kan løses:

-
1. Hvilke muligheter finnes for å generere og hente ut statistikk, og finnes det muligheter for visuell presentasjon av tallene?
 2. Hvilke søkealternativer finnes, og kan søkeresultatene f.eks. filtreres, deles og lagres?
 3. Hvilke muligheter finnes for å integrere søk og søkeresultater andre steder enn i selve løsningen?
-

2.7 Tilgangsstyring

En ny løsning må kunne ivareta krav og behov til å skjerme ulike typer informasjon – både internt og eksternt. Kommunen har også behov for selv å kunne tilpasse og egendefinere tilgangsstyringen etter spesielle brukergrupper, brukertyper, brukerroller, informasjonstyper, m.m.

2.7.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet over kan løses.

2.8 Politisk møtebehandling

Politisk møtebehandling i Oslo kommune følger strenge prosedyrer fastsatt i kommuneloven for å sikre åpenhet, demokrati og forsvarlig saksbehandling. Møtebehandlingen involverer aktører som møtesekretærer, politikere og innbyggere, i tillegg til saksbehandlere og ledere. Det er behov for en løsning som sikrer flyt og effektiv prosesstøtte før, under og etter møtegjennomføring. Det kan innebære blant annet dokumentproduksjon, streaming, votering, m.m.

I dag har kommunen egen prosesstøtte for dette, som blant annet ivaretar

- Møtegjennomføring; møteplan, innkalling, oppmøte, håndtere forslag, votering, protokoll

- Publisering til publikum og arkivering
- Politikeres behov for tilgang til dokumenter unntatt offentlighet, og at de kan fremme skriftlige forslag til sakene

2.8.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet over kan løses.

2.9 Innsynsbehandling

Offentlighetsloven pålegger offentlige virksomheter å produsere og tilgjengeliggjøre offentlige journaler over sine saksdokumenter. Ifølge kommuneloven skal i tillegg alle dokumenter til politiske møter også offentliggjøres i fulltekst. Oslo kommune bruker einnsyn.no til dette.

einnsyn er en tjeneste som benyttes av de fleste statlige virksomhetene, samt flere kommunale virksomheter. Tjenesten driftes av Digitaliseringsdirektoratet (Digdir). I dag blir metadata fra sak- og arkivløsningen publisert på einnsyn. I noen tilfeller publiseres i tillegg hele dokumentfilen.

Fra einnsyn kan alle se det som publiseres. Hvis det kun er metadata tilgjengelig, må det sendes inn et innsynskrav for de aktuelle dokumentene det ønskes tilgang til. Dette gjøres fra grensesnittet til einnsyn, der bestillingen sendes til rette virksomhet som en XML som kan importeres rett i sak- og arkivløsningen. I dag behandles disse kravene delvis automatisert ved hjelp av egen prosesstøtte. Noen innsynskrav kommer også via e-post til virksomhetenes postmottak.

2.9.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet ovenfor kan løses.

2.10 Tilgang til avsluttede og aktive saker

For å sikre en forsvarlig og effektiv saksbehandling må skiftet av løsning oppleves sømløst ved at både kommunen og publikum får lett tilgang til informasjon i avsluttede og aktive saker.

2.10.1 Vi ønsker tilbakemelding på hva leverandøren kan tilby og hvordan behovene beskrevet ovenfor kan løses.

3. Andre forhold ved en fremtidig leveranse av ny løsning

- Det er ønskelig med informasjon om hvorvidt leverandøren kan levere på hele omfanget beskrevet i denne RFI-en, eller om de eventuelt har samarbeidspartner eller underleverandør de ønsker å bruke.
- Det er også ønskelig med informasjon fra leverandører som kan levere på deler av omfanget som er beskrevet i denne RFI-en. Leverandører som kun svarer på deler av RFI-en må tydeliggjøre hvilke av behovene som svares ut og hvordan den beskrevne løsningen vil kunne inngå i en helhetlig løsning. Dersom det er aktuelt for leverandøren å søke et samarbeid med andre leverandører for å levere på hele løsningen, så ønsker Oslo kommune også å få informasjon om leverandørens tanker rundt dette.
- Hvilke av behovene kan dekkes gjennom standard hyllevare og hvilke må spesialtilpasses? Oslo kommune ønsker deres vurdering av omfanget av oppgaven med en overordnet tilnærming.
- Vi ønsker informasjon om prismodeller for foreslåtte løsninger, samt innspill til en overordnet kostnadsramme for årlige driftskostnader på løsningen. Vi ønsker at dere beskriver hvilke forutsetninger dere har lagt til grunn for deres estimer.
- Vi ønsker at leverandøren presenterer et veikart (roadmap) for hvordan løsningen ser ut om 5 år.