

Møre og Romsdal fylkeskommune

Oppdragsbeskrivelse

Supportsystem

Versjon 1.0

Dato: 02.10.2026

Innhold

Oppdragsbeskrivelse 0

1 Innledning 3

2 Anskaffelsens verdi og omfang 4

2.1 Verdi 4

2.2 Omfang 4

3 Interessenter 5

4 Rammebetingelser 6

5 Helhetlig plattform 7

5.1 Utfordringer 8

5.2 Behov 8

6 Brukeropplevelse 9

7 Tjenestekatalog 11

7.1 Utfordringer 11

7.2 Behov 11

8 Hendelseshåndtering og saksgang (Incident Management) 12

8.1 Utfordringer 12

8.2 Behov 12

9 Problemhåndtering (Problem Management) 13

9.1 Utfordringer 13

9.2 Behov 13

10 Endringshåndtering (Change Management) 14

10.1 Utfordringer 14

10.2 Behov 14

11 Selvbetjening og kunnskapshåndtering (Knowledge Management) 15

11.1 Utfordringer 15

11.2 Behov 16

12 Arbeidsflyt og automatisering 16

12.1 Utfordringer 17

12.2 Behov 17

13 Kunstig intelligens (KI) 18

13.1 Utfordringer 18

13.2 Behov 18

14 Eiendelsforvaltning (Asset Management) 20

14.1 Utfordringer 20

14.2 Behov 21

15 Statistikk og rapportering 21

15.1 Utfordringer 22

15.2 Behov 22

16 Integrasjoner 23

16.1 Utfordringer 23

16.2 Behov 23

17 Identitet, rolle- og tilgangsstyring 24

17.1 Utfordringer 24

17.2 Behov 24

18 Plan for etablering og gjennomføring av innføringsprosjekt 26

19 Drift, brukerstøtte og tjenestenivå SLA 26

20 Opplæring og samhandling 27

20.1 Utfordringer 27

20.2 Behov 27

21 Informasjonssikkerhet og personvern 28

1 Innledning

Møre og Romsdal fylkeskommune skal anskaffe nytt skybasert system for support (ITSM). Heretter omtalt som Tjenesten.

Tjenesten som anskaffes skal fylle Oppdragsgivers framtidige behov for saksbehandling av supporthenvendelser i ulike deler av organisasjonen, både innenfor IT-brukerstøtte og andre supportfunksjoner i fylkeskommunen.

Oppdragsgiver vil anskaffe et standardsystem som er ferdig utviklet og testet, men som har muligheter for tilpasninger.

De ulike funksjonsområdene som vi forventer av supportsystemet er beskrevet i kapitlene som følger.

For informasjon om Oppdragsgiver se:
https://mrfylke.no/om-oss/om-fylkeskommunen/

Oppdragsgiver ønsker å oppnå følgende gevinster:

- Mer effektiv dialog mellom brukere og supportpersonell
- Bedre rapportering og analyse
- Bedre arbeidsflyt og automatisering
- Bedre sporbarhet og gjenfinning av tidligere problemstillinger og løsninger, noe som kan redusere løsningstiden og øke effektiviteten i saksbehandlingen
- Bedre kontroll på hvem som har fått hvilke typer utstyr
- Mindre personavhengig problemløsning
- Mer proaktiv problemløsning for å redusere antall supportsaker
- Bedre tilgang til data generert i systemet gjennom åpne API-er

2 Anskaffelsens verdi og omfang

2.1 Verdi

Verdien av denne anskaffelsen er estimert til å ligge i størrelsesorden 1–1,5 millioner kroner årlig for hele avtaleperioden. Maksimalverdi er til sammen 12 millioner kroner.

Maksimalverdien omfatter alle nødvendige lisenser, implementering, integrasjoner, opplæring og tilhørende tjenester knyttet til det nye supportsystemet (ITSM) for oppdragsgiver.

Det presiseres at verdien er et anslag, og at faktisk kontraktsverdi vil kunne variere avhengig av valgt løsning, antall brukere, omfanget av integrasjoner og eventuelle opsjoner som tas i bruk i avtaleperioden. Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at løsningen kan tas i bruk av flere organisatoriske enheter i avtaleperioden, noe som kan medføre økt lisensomfang.

2.2 Omfang

Systemet skal dekke hele Oppdragsgivers organisasjon. Dette innebærer at alle relevante avdelinger og sektorer skal kunne ta det i bruk for sine support- og tjenestehenvendelser.

Antall sluttbrukere som kan melde saker omfatter:

- 2700 ansatte hvorav 1000 i sentraladministrasjonen og 1700 på skoler
- 9 200 elever
- eksterne brukere (for eksempel kollektivselskapets kunder)

Årlig har vi om lag 35 000 saker registrert i dagens system.

Antall saksbehandlere (supportmedarbeidere) er mer begrenset – IT-seksjonen har rundt 60 ansatte som vil bruke systemet aktivt for saksbehandling. I tillegg kommer personell

fra andre enheter som også håndterer henvendelser som for eksempel FRAM kundesenter (kollektivselskapet) og Bygg- og eiendomsavdelingen. Alle disse skal få tilgang til systemet i henhold til sine roller.

Omfanget inkluderer også nødvendige integrasjoner, samt drifts- og supportavtale med leverandøren i avtaleperioden. Anskaffelsen omfatter ikke maskinvare eller utstyr, det er kun programvaretjenesten (SaaS) og tilhørende tjenester.

Oppdragsgiver legger opp til en tjenesteavtale med en avtaleperiode på 4+2+2 år – maksimalt 8 år.

3 Interessenter

Systemet skal brukes av ulike brukergrupper. Vi ser for oss følgende interessenter, hvordan de vil bruke systemet og naturlig kanal. Dette vil endre seg over tid.

Interessent	**Bruk**	**Kanal**
Innbyggere	Oppretter saker og stiller spørsmål, følger med på status, bruker selvbetjening (for eksempel kunnskapsbase og FAQ)	Chat, e-post, web, telefon og eventuelle eksterne skjema som integreres.
Elever	Oppretter saker og stiller spørsmål, følger med på status, bruker selvbetjening (for eksempel kunnskapsbase og FAQ)	Chat, e-post, web, telefon, walk-in og eventuelle eksterne skjema som integreres.
Ansatte	Oppretter saker, følger med på status, bruker selvbetjening (for eksempel kunnskapsbase og FAQ)	Chat, e-post, web, telefon, walk-in og eventuelle eksterne skjema som integreres.
Saksbehandlere	Mottar og behandler saker. Saksbehandler vil ha ulike behov ut fra	Chat, e-post, web, telefon, walk-in.

	hvilken avdeling hen er tilknyttet.	
Systemeier	Oppsett av system og konfigurering av funksjonalitet. Drifte, administrere og vedlikeholde maler.	Web
Ledere	Få oversikt, statistikk, rapporter og analyse.	Web og e-post.
Eksterne samarbeidspartnere	Behandler saker som delegeres til dem.	E-post og API.

4 Rammebetingelser

«Nasjonal digitaliseringsstrategi fram mot 2030» legger nasjonale føringer for hvordan Oppdragsgiver arbeider med digitalisering.
Oppdragsgiver har i tillegg en organisasjonsstrategi (2020-2032) der gevinstrealisering gjennom digitalisering står sentralt. Vi ønsker å effektivisere ved å forbedre og forenkle prosesser, samt øke kvaliteten gjennom bedre og mer korrekt bruk av data.

Oppdragsgiver legger dokumentet «IT-arkitekturprinsipper for Møre og Romsdal fylkeskommune» som rammebetingelser for anskaffelsen. Prinsippenes hovedformål er blant annet at teknologi skal muliggjøre:

- tjenesteutvikling med brukeren i sentrum
- en enklere hverdag for alle som leverer eller bruker fylkeskommunens tjenester
- tverrfaglig samhandling
- bruk og videreutvikling av nasjonale fellesløsninger

Følgende lover med tilhørende forskrifter anses som relevante for Tjenesten per dags dato:

- Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)

I tillegg er disse forskriftene relevante:

- Forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger
- Forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften)

5 Helhetlig plattform

Skalerbarhet og flerbrukertilpasning vil si at tjenesten kan tas i bruk av flere avdelinger og til ulike formål. Et felles supportsystem hos Oppdragsgiver må kunne håndtere at for eksempel IT, kollektivtrafikk, vei, utdanning, juridisk, innkjøp, info, HR (personal) og eiendomsdrift kan bruke systemet til forskjellige typer henvendelser. Vi ønsker derfor en tjeneste der de ulike fagområdene kan organiseres og avgrenses som egne tjenesteområder, men samtidig samhandle på tvers i tjenesteflyter som involverer flere avdelinger. I markedsdialogen opplevde vi at leverandørene beskrev at trenden går i retning av slike helhetlige «Enterprise service management-plattformer» som kan støtte mange tjenestetyper på én plattform.

Fordelene er blant annet:

- Enhetlig brukeropplevelse:
  Sluttbrukere (ansatte eller innbyggere) får ett sted å henvende seg uansett type problem – enten det gjelder IT, kommunikasjon, bygg eller annet. Systemet fremstår enhetlig for brukerne og kan nås fra ulike enheter som PC, mobil og nettbrett.

- Stordriftsfordeler:
  Administrasjon av ett system for lisenser, drift, opplæring, API-er, MCP og lignende, i stedet for flere parallelle verktøy

- Deling av data og kunnskap:
  Felles plattform muliggjør at løsningen av problemer innen ett område kan komme til nytte på et annet, der det er overlapp.

- Bedre styringsinformasjon:
  Man kan få oversikt over *alle* henvendelsestyper i virksomheten samlet, noe som gir ledelsen innsikt i trender på tvers.

5.1 Utfordringer

Oppdragsgiver har i dag et ITSM for IT-enheten. Samme løsning benyttes også for andre deler av organisasjonen, men Oppdragsgiver opplever noen begrensninger ved håndtering av henvendelser fra interne og eksterne brukere. Det er i tillegg en rekke enheter som ikke bruker et saksbehandlingsverktøy for kundehenvendelser, men som kan ha stor nytte av dette.

5.2 Behov

Oppdragsgiver har behov for et felles supportsystem for hele organisasjonen. Tjenesten må derfor være så fleksibel at den kan tilpasses til de ulike avdelingenes behov, men samtidig gi en enhetlig brukeropplevelse. Dette betyr at systemet må støtte konfigurering av flere "tjenesteområder" eller lignende konsepter innenfor samme instans.

Tjenesten må håndtere vekst i både antall brukere og antall fagområder. Dette innebærer at ytelsen må skalere og at man kan legge til nye avdelinger ved behov.

Det er behov for robuste mekanismer for rolle- og tilgangsstyring i systemet, slik at data kan segmenteres. For hver avdeling eller sakstype skal man kunne styre hvem som kan se og gjøre hva. Med flere fagmiljøer på samme plattform, er det kritisk å hindre utilsiktet "datalekkasje" mellom faggruppene. Sikre dataskiller og tilgangsstyring er derfor viktig.

Det er et behov at systemet fremstår helhetlig og intuitivt for sluttbrukere selv om vi bygger avdelingsvise løsninger. Oppdragsgiver har behov for en brukervennlig tjeneste som tar i bruk ny teknologi for forbedring, forenkling og effektivisering, eksempelvis KI.

Når det gjelder fleksibilitet, er en fremtidig utfordring å balansere standardisering mot lokale behov. Alle avdelinger vil gjerne ha systemet litt "på sin måte", men systemet skal samtidig forenkle og lage felles praksis. Man bør identifisere hvilke felt og prosesser som kan være felles på tvers, og hvor man skal tillate lokale tilpasninger. Det ser ut som at enkelte systemer tilbyr konfigurasjon på avdelingsnivå uten at det går ut over kjernefunksjoner.

Å innføre én plattform for alle krever mer enn teknisk innføring; det krever gevinstfokus, opplæring og vilje til endring i hele virksomheten. Ulike avdelinger har i dag ulike rutiner. Utfordringen blir å få alle med på laget, noe som kan møte motstand hvis man opplever at den nye løsningen ikke passer deres arbeidsmåte. Oppdragsgiver har behov for en leverandør som kan bistå Oppdragsgiver med å få størst mulig gevinster ved å bidra til at tjenesten brukes i hele organisasjonen.

6 Brukeropplevelse

En gjennomgående utfordring er å holde brukeropplevelsen enkel selv om kompleksiteten øker. Dette gjelder spesielt for de brukerne som ikke bruker tjenesten ofte. En god brukeropplevelse er viktig for å etablere en effektiv dialog mellom brukere og supportpersonell. Bruker må oppleve at hen blir ivaretatt og informert fortløpende ved utvikling i saken. Det bør sendes varsel om nye og endrede saker, SLA-frister som nærmer seg eller er overskredet, og når personer blir omtalt eller tildelt en oppgave.

Viktige aspekter å inkludere:

- Moderne og responsivt design
- Tilpasset ulike enheter og kontaktflater (PC, mobil, nettbrett, telefon, personlig oppmøte, AI)
- Klart språk og visuell struktur
- Enkel innmelding av saker og forespørsler
- Veiledning og hjelpetekster der det trengs
- Rask tilgang til status og historikk
- Støtte for universell utforming (WCAG)
- Mulighet for tilpasning til ulike roller og behov
- Brukervennlig portal for selvbetjening
- Automatiserte forslag og løsninger (for eksempel via chatbot eller FAQ)

- Mulighet for tilbakemelding fra brukeren, for eksempel «fornøyd» eller «ikke fornøyd»

7 Tjenestekatalog

Oppdragsgiver har behov for en oversikt over tjenestene som tilbys til brukerne – både interne og eksterne.

I denne sammenhengen definerer vi tjenestekatalog som en strukturert oversikt over tjenester som tilbys til brukere og kunder, enten internt i organisasjonen eller eksternt. Den fungerer som et "butikkvindu" for avdelingene og skal gjøre det enkelt for brukere å forstå, bestille og få tilgang til tjenester.

7.1 Utfordringer

Oppdragsgiver har ikke en helhetlig oversikt over tjenestene i dag. Vi har en selvbetjeningsportal hvor vi tilbyr et utvalg hvor brukerne kan bestille tjenester, tilganger og utstyr. Brukerne våre kan gi input, men ikke følge tjenesteforespørslene til de blir levert.

7.2 Behov

Vi har behov for en portal som kan strukturere og organisere ulike tjenester som vi tilbyr våre interessenter.

Vi har behov for å kunne opprette, administrere og vedlikeholde tjenesteelementer som presenteres for visse brukergrupper. Tjenesteelementene bør kunne samhandle med underliggende moduler som bestillingsfunksjoner, eiendelsforvaltning, automatisering og arbeidsflyt.

8 Hendelseshåndtering og saksgang (Incident Management)

Dette kapittelet fokuserer på hvordan systemet skal håndtere innmeldte hendelser – altså problemer, feil eller forespørsler fra brukere. Incident Management er kjernen i ethvert supportsystem, og må fungere effektivt for at resten av prosessene skal gi verdi. Inntrykket fra markedsdialogen er at hendelseshåndtering er godt ivaretatt i de presenterte løsningene.

Systemene tilbyr registrering, kategorisering og prioritering av saker. Noen tilbyr også automatisert saksgang etter oppsatte regler. Det tilbys funksjonalitet som omfatter SLA-overvåkning (tidsfrister for respons og løsning), eskalering ved overskridelse og meldinger til brukerne underveis. De fleste verktøy støtter også serviceforespørsler (bestillinger) i tillegg til rene hendelser, ofte via selvbetjeningsskjema.

8.1 Utfordringer

Henvendelser via chat, walk-ins og telefon blir ofte ikke lagt inn i systemet og faller derfor utenfor hendelsesregistreringen.

8.2 Behov

Oppdragsgiver håndterer et stort antall henvendelser, og saker spenner over et bredt utvalg av problemer. Å opprettholde korte løsnings- og responstider under redusert bemanning krever mer utstrakt bruk av automatisering (for eksempel automatisk kategorisering eller tildeling av saker) og kunnskapsstøtte (hurtig gjenfinning av tidligere løsninger) i hendelseshåndteringen.

Oppdragsgiver har behov for å samle hendelsesdata fra mange kanaler (walk-ins, chat, telefon, e-post, portal) uten at informasjon går tapt. Systemene må derfor integreres tett med kommunikasjonsverktøy for å sikre at alle saker logges sentralt på en effektiv måte.

Walk-ins blir ofte ikke registrert, siden de ofte blir løst der og da. Vi mister derfor oversikt over omfang, type saker og tidsbruk på walk-ins. Det er derfor behov for en mer effektiv måte å registrere walk-ins.

Oppdragsgiver har behov for støtte for prioritering, kategorisering og tildeling basert på regler og metadata, slik at saker havner hos riktig person eller gruppe med en gang.
Vi har behov for å definere og følge opp SLA-er, med varsling ved fristbrudd og rapportering på responstid og løsningstid.

Sluttbrukerne har behov for en enkel oversikt over egne saker, med statusoppdateringer og mulighet for å gi tilbakemelding etter løsning.

9 Problemhåndtering (Problem Management)

Vi har behov for en tjeneste som støtter helhetlig og effektiv problemhåndtering.
Systemet må dekke hele prosessen, fra identifisering og registrering til løsning og lukking.
Dette er avgjørende for å redusere nedetid, forbedre drift og sikre høy kvalitet på tjenestene vi leverer.

9.1 Utfordringer

Oppdragsgiver har i liten grad tatt i bruk funksjonalitet for problemhåndtering i dagens tjeneste og har derfor lite erfaring med dette.

9.2 Behov

Oppdragsgiver jobber etter ITIL-rammeverket. Problemhåndtering er en sentral del av dette og har som mål å identifisere og eliminere rotårsaker til gjentakende hendelser. Vi har behov for at tjenesten tilbyr sammenhengende funksjonalitet for å:

- Analysere rotårsak
- Sikre sporbarhet og dokumentasjon av analyser, workarounds og kjente feil

- Redusere antall og alvorlighetsgrad av hendelser, noe som gir mer stabil drift
- Støtte kontinuerlig forbedring ved å gi innsikt i trender, systemsvakheter og gode rapporter
- Koble mot prosess for endringshåndtering
- Opprette problemsaker basert på gjentatte hendelser registrert i systemet og fra eksterne systemer
- Etablere relasjoner mellom hendelser og problemsak i tillegg til å kunne kommunisere med alle brukerne fra problemsaken
- Forebygge fremtidige hendelser ved å analysere og løse underliggende problemer

En viktig utfordring er proaktiv opprettelse av problemsaker ved å gjenkjenne like hendelser før mange brukere blir berørt. Dette krever at systemet kan gjenkjenne mønstre (gjerne ved hjelp av KI) og foreslå at flere like hendelser behandles som ett problem. Oppdragsgiver ønsker å løse problemer for mange brukere før de opplever dem.

10 Endringshåndtering (Change Management)

Tjenesten skal ha støtte for prosessen knyttet til endringer. Endringshåndtering innebærer å formalisere og dokumentere endringsprosessen for å minimere risiko for driftsforstyrrelser.

10.1 Utfordringer

I dag har vi utfordring med å kvalitetssikre endringer godt nok, involvere riktige parter og sikre gjennomføring med god nok kvalitet.

10.2 Behov

For endringsprosessen har Oppdragsgiver behov for støtte til:

- Endringsforespørsler med ulike maler og godkjenningsflyter
- Prosjektering (planlegging, koordinering og oppfølging) av større endringer som involverer flere tjenester og forskjellige interessenter
- Å knytte planlagte endringer til en publisert endringskalender
- Dokumentasjon av alle endringer og gjennomførte endringer (endringshistorikk).

Oppdragsgiver har behov for å definere eksterne og interne interessenter som blir berørt av endringen og tildele disse roller.
Oppdragsgiver har behov for at tjenesten tilrettelegger for tilbakemelding til tilkoblede problemsaker.

11 Selvbetjening og kunnskapshåndtering (Knowledge Management)

"Hjelp deg selv" prinsippet står sentralt i moderne supportsystemer.
En selvbetjeningsportal lar brukerne selv registrere saker, følge status og finne svar i FAQ og kunnskapsartikler uten å involvere støtteapparatet. Slike portaler er gjerne integrert med en kunnskapsbase der supportavdelingen publiserer løsninger på kjente problemer, veiledninger og ofte stilte spørsmål.

11.1 Utfordringer

Oppdragsgiver har i dag utfordringer med å finne kunnskap om tidligere løsninger. Vi bruker en annen tjeneste for FAQ og veiledninger for saksbehandlerne.
Vi kobler ikke saker og løsninger mot FAQ. Derfor blir ikke kunnskapsgrunnlaget fra tidligere saker brukt på en god nok måte. I dag har vi ingen direkte kobling mellom selvbetjent registrering av sak og eventuelle løsninger.

11.2 Behov

For oppdragsgiver er selvbetjening og kunnskapshåndtering viktige elementer for å redusere antall innmeldte saker, forbedre løsningstiden og gjøre support mindre personavhengig.

Det er en vedvarende utfordring å bygge og vedlikeholde kunnskapsdatabaser. Innhold må kontinuerlig oppdateres for å være relevant, noe som krever tid fra supportpersonalet. Fremover vil kunstig intelligens kunne spille en større rolle her: Generativ KI kan brukes til å foreslå artikler basert på løste saker, eller til å automatisk besvare brukerhenvendelser med kunnskap fra dokumentasjonen. Dette åpner store muligheter, men også krav til KI-styring – kvalitetssikring av det KI foreslår, for å unngå feil eller utdaterte svar.

En annen utfordring er brukeradopsjon: Får man brukerne til å oppsøke selvhjelpsløsninger? Det krever at portalen er brukervennlig, at svarene faktisk løser problemet, og at brukerne har tillit til systemet. Hvis ikke, vil de fortsette å ringe eller sende e-post til support som før. Oppdragsgiver har derfor behov for personaliserte kunnskapsopplevelser, der systemet for eksempel kjenner igjen brukeren (rolle, avdeling) og filtrerer kunnskapsartikler som er relevante for vedkommende.

Til sist må man sikre at kunnskapsinnholdet kobles tett mot saksbehandlingen. Ideelt bør supportmedarbeidere og sluttbrukerne enkelt få presentert lignende saker og finne løsningsartikler mens de registrerer en ny sak. Fremover vil integrasjon mellom saker og kunnskapsbase bli stadig viktigere, slik at løsninger blir gjenbrukt systematisk.

12 Arbeidsflyt og automatisering

En stor fordel med moderne supportsystemer er muligheten til å definere arbeidsflyter (workflows) og automatisere rutineoppgaver. Dette kan være alt fra å automatisere tildeling av saker basert på kategori, til å utløse spesifikke prosesser når visse typer henvendelser kommer inn.

I markedsdialogen opplevde vi at de fleste ITSM-system i dag har innebygde arbeidsflytbyggere der man grafisk kan sette opp slike regler og prosesser. Enkelte har også støtte for enkel RPA (Robotic Process Automation)-lignende funksjoner, eller integrasjoner som lar systemet utføre handlinger i andre systemer.

Automatisering er også en måte å ivareta kvalitet: ved å automatisere stegene i en prosess sikrer man at ingenting blir glemt og at det skjer på en ensartet måte. Internt har man pekt på gevinster ved automatisering, for eksempel *"bedre arbeidsflyt og mer effektiv dialog"* mellom brukere og support. Dette inkluderer ting som automatiske oppdateringer til brukeren når status endres, eller automatiske påminnelser til saksbehandlere om frister.

12.1 Utfordringer

Oppdragsgiver har i begrenset grad tatt i bruk arbeidsflyt og automatisering.

12.2 Behov

Oppdragsgiver har behov for at en arbeidsflyt kan inngå i en større prosess som også inkluderer eksterne datakilder og systemer som en del av arbeidsprosessen. Markedsdialogen viste at flere av de aktuelle supportverktøyene har gode automasjonsmuligheter. Oppdragsgiver har behov for "low-code/no-code" grensesnitt for å komme raskt i gang med å lage arbeidsflyter samt enklere vedlikehold av eksisterende arbeidsflyter.

Oppdragsgiver har behov for et visuelt og brukervennlig verktøy for å definere og vedlikeholde arbeidsflyter, med støtte for betingelser, roller og automatiske handlinger. ITSM-systemet må ha tilstrekkelige API-er for at eksterne systemer kan «trigge» hendelser i ITSM-systemet og samtidig at arbeidsflyt i ITSM-systemet kan trigge hendelser i eksterne system, eventuelt innhente data fra eksterne systemer.

13 Kunstig intelligens (KI)

Kunstig intelligens (KI) gir mulighet til å effektivisere og forbedre brukeropplevelsen og interne prosesser. Ved å bruke KI kan man automatisere rutineoppgaver som klassifisering og tildeling av saker, noe som sparer tid og reduserer feil. KI kan også analysere historiske data for å forutsi og forhindre fremtidige hendelser, og gi intelligente forslag til løsninger basert på tidligere saker og kunnskapsartikler. I tillegg kan KI forbedre selvbetjeningsløsninger gjennom chatbots og virtuelle agenter, som gir raskere hjelp til brukerne. Systemet blir mer proaktivt og datadrevet, noe som gir bedre service, mer stabil drift.

13.1 Utfordringer

Oppdragsgiver benytter ikke KI-støtte i dagens ITSM-system. Vi bruker mye tid til å sammenstille data som allerede finnes i løsningen. Eksempler på dette kan være å lage veiledninger, lage svar på innkommende saker, generere problemsaker og oppsummere svar til brukeren etter et lengre saksbehandlingsløp.

13.2 Behov

Oppdragsgiver har behov for en moderne tjeneste som utnytter KI-støtte for å bidra til effektivisering, automatisering og forbedret brukeropplevelse.

Ved å innlemme KI-funksjoner i tjenesten ser Oppdragsgiver for seg følgende gevinster:

- Automatisere rutineoppgaver, som klassifisering og tildeling av saker
- Forutsi og forhindre hendelser
- Gi gode forslag til løsninger basert på tidligere saker og kunnskapsartikler
- Forbedre selvbetjening slik at saker uten behov for aktiv saksbehandling kan løses automatisk
- Øke presisjon og hastighet i saksbehandling og beslutningsstøtte
- Støtte kontinuerlig forbedring ved å analysere trender og identifisere forbedringsområder

- Arbeide mer proaktivt, skalerbart og datadrevet – noe som gir både bedre service og lavere kostnader

14Eiendelsforvaltning (Asset Management)

Eiendelsforvaltning i ITSM-systemet skal gi Oppdragsgiver kontroll og oversikt over alle eiendeler, som maskinvare, ekstrautstyr, programvare, lisenser m.m.

Oppdragsgiver har i dag eget system for lisensforvaltning. Oppdragsgiver har behov for å se helhetlig på også dette området og derfor er dette satt inn som en opsjon i avtalen.

Fordelen med en helhetlig eiendelsforvaltning er at man får en strukturert og oppdatert oversikt over hva som finnes, hvor det befinner seg, hvem som bruker det, og hvilken tilstand det er i. Dette gjør det enklere å planlegge vedlikehold, sikre etterlevelse av lisensavtaler, og redusere kostnader ved å unngå overflødige innkjøp. I tillegg gir eiendelsforvaltning verdifull støtte til andre ITSM-prosesser som incident-, problem- og change management, ved å koble saker til konkrete eiendeler og dermed forbedre både feilsøking og beslutningsgrunnlag.

Ved å ha god livsløpsadministrasjon får man bedre kontroll over kostnader, sikrer etterlevelse av lisens- og sikkerhetskrav, og kan planlegge utskiftinger og investeringer mer effektivt. Det gir også verdifull innsikt i eiendelens ytelse og pålitelighet, og bidrar til å redusere risiko for driftsavbrudd og uforutsette kostnader.

14.1 Utfordringer

Oppdragsgiver har ikke tilfredsstillende tjeneste for eiendelsforvaltning i dag, men har oversikt over kritisk infrastruktur. Det er etablert ulike lokale løsninger.

En åpenbar utfordring i dag er at dataene om eiendeler ikke er komplette og oppdaterte.

En annen utfordring er tilgangsstyring og dataskiller. Når man samler mye driftsinformasjon og utstyrsdata i et felles system, må man passe på at sensitive data ikke flyter fritt.

14.2 Behov

Oppdragsgiver har behov for en tjeneste for å få kontroll og oversikt over organisasjonens eiendeler. Oppdragsgiver har også behov for et integrert utlånsregister for utstyr, og med kobling mot bruker og historikk.

Oppdragsgiver har behov for kontroll på utstyr i hele livsløpet til utstyret. Eiendelsforvaltning handler om å følge og håndtere eiendeler gjennom hele levetiden – fra anskaffelse til avhending. Vi har behov for at tjenesten, på en enkel måte, støtter prosessen med registrering av eiendelen når den kjøpes inn, inkludert informasjon om for eksempel leverandør, kostnad, serienummer og garantier. Deretter følges eiendelen gjennom ulike faser som distribusjon til brukere, bruk og vedlikehold, eventuelle reparasjoner eller oppgraderinger, og til slutt avhending eller utskifting.

Oppdragsgiver har behov for bedre data og innsikt i eksisterende eiendeler som kan gi støtte til strategiske og operasjonelle beslutninger.

Oppdragsgiver har behov for at registreringen enten automatiseres via for eksempel integrasjoner eller forenkles. Framover vil vi trolig se mer automatisert oppdagelse av enheter i nettverket og for eksempel strekkode-/RFID-løsninger/ filimport for enkel registrering av utstyr og eiendeler. Dette kan for eksempel omfatte integrasjon med Microsoft Intune.

15 Statistikk og rapportering

Det er viktig for oppdragsgiver at brukerne opplever tjenestene som leveres som gode. Gode styringsdata vil bidra til å oppnå dette. Statistikk og rapportering kan bidra til mer effektiv ressursforvaltning. Rapporter kan avdekke brudd i leveransekjeden.

15.1 Utfordringer

Oppdragsgiver henter ikke ut tilpassede rapporter i dag.

15.2 Behov

Oppdragsgiver har behov for både standardrapporter og mulighet for selv å kunne tilpasse rapporter. Oppdragsgiver har behov for å kunne hente ut rapporter basert på relevante data i tjenesten på en fleksibel måte.

Oppdragsgiver har behov for å hente ut rapporter som viser opplevd kvalitet.

Oppdragsgiver har behov for:

- Tydelige nøkkeltall for prosesser som Incident, Change, Problem, Request Management og eiendelsforvaltning
- Dashbord og visualiseringer som gir rask oversikt over dagens situasjon
- Mulighet for historiske analyser og trendrapportering basert på tidligere perioder
- Automatisert utsending av rapporter
- Tilpasningsmuligheter for ulike målgrupper (ledelse, drift og support)

16 Integrasjoner

For å sikre helhetlig og effektiv forvaltning av IT-tjenester, er det avgjørende at supportsystemet har gode muligheter for integrasjon med øvrige systemer i organisasjonen. Integrasjoner legger til rette for automatisering, bedre datakvalitet og sømløse arbeidsprosesser på tvers av fagområder. Dette bidrar til økt effektivitet, redusert manuelt arbeid og bedre brukeropplevelse. Supportsystemet bør derfor være åpent for samhandling med både interne og eksterne systemer, og støtte fremtidige behov for utvidelser og teknologisk utvikling.

16.1 Utfordringer

I dag har vi integrasjon med Entra ID for autentisering og via e-post for saker inn og ut. Supportsystemet mangler data som finnes i eksterne støttesystemer og integrasjon med for eksempel chat.

16.2 Behov

Oppdragsgiver ønsker at supportsystemet skal tilby åpne og godt dokumenterte API-er som muliggjør sikker og effektiv integrasjon med eksterne systemer som Entra ID, e-post, MS Teams, ERP, rekrutteringssystem og arkiv- og saksbehandlingssystem. Integrasjonene skal støtte automatisering, datadeling og selvbetjent administrasjon, og bør være tilrettelagt for fremtidig utvidelse uten behov for støtte fra leverandør.

Vi trenger toveis integrasjon som lar supportsystemet starte prosesser i andre systemer, og la eksterne systemer starte prosesser i supportsystemet. Vi har også behov for at supportsystemet kan hente masterdata fra eksterne kilder. Begge disse behovene forutsetter gode integrasjonsmuligheter.

17 Identitet, rolle- og tilgangsstyring

Tilgangsstyring er sentralt i Tjenesten som skal anskaffes. Målet er riktig tilgang til riktig bruker. Oppdragsgiver skiller mellom *autentisering* og *autorisasjon*. *Autentisering* gir tilgang til IT-tjenesten, mens *autorisasjon* gir tilganger til de ulike rollene og funksjonene, og gir mulighet for å skjerme informasjon i Tjenesten. For begge disse områdene må man kunne administrere brukerkontoer.

17.1 Utfordringer

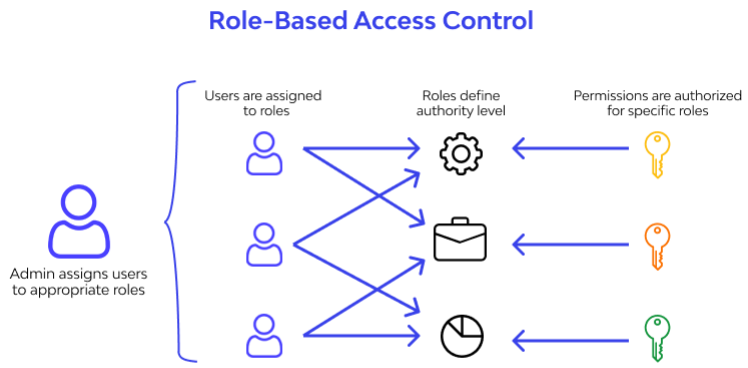
Oppdragsgiver har autentisering via Microsoft Entra ID i dag. Autorisasjon skjer lokalt i applikasjonen. Oppdragsgiver ønsker en tettere knytning mot Entra ID for autorisasjon for de ulike rollene i systemet.

17.2 Behov

Oppdragsgiver skal bruke Entra ID for autentisering med Single Sign-On (SSO) og tofaktorautentisering. Oppdragsgiver ønsker også at autorisering av brukere skal kunne administreres fra gruppemedlemskap eller rolletildeling i Entra ID. Alternativt skal det være mulig å gi tilganger basert på roller som er importert i Tjenesten.

Styring av tilganger må ta utgangspunkt i brukernes behov for informasjon og funksjonalitet som de trenger for å få utført sine arbeidsoppgaver. Tjenesten må kunne konfigureres og tilrettelegges for Oppdragsgivers behov.

Tilgangsstyring ønskes håndtert i henhold til RBAC-rammeverket (Role-Based Access Control). Identitetsforvaltningen administrerer brukerne og tilgang til rollene. Rolleoppbyggingen og hvilke tilganger disse rollene gir settes i supportsystemet. Oppdragsgiver ønsker også en fleksibilitet med tanke på administrasjon av tilganger manuelt, der dette blir nødvendig.



Oppdragsgivers HR-system er mastersystem for informasjon om ansatte. Gjennom Oppdragsgivers identitetsforvaltningsløsning administreres brukerkontoer og data fra HR-systemet til hvert enkelt fagsystem.

Det er ønskelig at brukeroppretting skjer automatisk og at det gis generelle tilganger basert på administrativ enhet og rolle.

18 Plan for etablering og gjennomføring av innføringsprosjekt

Overgang fra eksisterende til nytt system krever god planlegging for å kunne gjennomføres på en effektiv og sikker måte. Implementering må koordineres med annen aktivitet hos Oppdragsgiver. Det er ulikt aktivitetsnivå på de ulike fagområdene i løpet av året.

Med konfigurering menes å strukturere Tjenesten, fylle den med innhold, og gjøre tilpasninger i henhold til Oppdragsgivers behov.

Leverandør skal ta hovedansvaret for planlegging av innføring, konfigurering og testing, med god involvering av relevante interessenter hos Oppdragsgiver.

19 Drift, brukerstøtte og tjenestenivå SLA

Dette kapittelet beskriver behov knyttet til drift av Tjenesten, herunder feilretting, brukerstøtte og avtalt tjenestenivå.

Supportsystemet støtter virksomhetskritiske prosesser som flere deler av organisasjonen er avhengig av i tjenesteleveransen. Oppdragsgiver har derfor behov for en tjeneste med forutsigbarhet og stabilitet i drift.

Oppdragsgiver har behov for en tjenestenivåavtale (SLA) som definerer målbare krav til tilgjengelighet, responstid og feilretting. SLA skal bidra til forutsigbarhet og kvalitet i

leveransen, og inneholde mekanismer for oppfølging og eventuelle konsekvenser ved avvik.

20 Opplæring og samhandling

20.1 Utfordringer

En god implementering, i form av nødvendig opplæring og oppfølging, er kritisk for Tjenestens omdømme og gevinstrealisering.

Vi ønsker at flere fag- og stabsavdelinger skal bruke supportsystem for saksbehandling av henvendelser, og nye brukere vil trenge nye interne rutiner og opplæring i bruk av verktøyet.

20.2 Behov

I innføringsfasen er det behov for ulike opplæringstiltak og dokumentasjon, slik at Oppdragsgivers brukere kan bli fortrolige med og kjent med de nye mulighetene som Tjenesten gir. Oppdragsgiver vil også ha et opplærings- og dokumentasjonsbehov etter innføringsfasen.

Det er viktig at Oppdragsgiver får god informasjon om endringer og oppdateringer i systemet, webinarer, workshops osv. for å få tips til hvordan hverdagen vår som brukere av tjenesten kan bli bedre. Vi trenger gode veiledninger, kurs, videoer og webinarer i innførings- og driftsfasen der vi kan stille spørsmål til leverandøren.

Oppdragsgiver trenger jevnlig samhandling med kundekontakten, særlig i oppstartsfasen.

21 Informasjonssikkerhet og personvern

Anskaffelsen av et IT-supportsystem som skal håndtere både generelle henvendelser og saker med personopplysninger, stiller høye krav til sikkerhet og tilgangsstyring. Systemet vil også inneholde sensitive systemdata, noe som forsterker behovet for kontroll og beskyttelse.

Systemet må etterleve norsk lovgivning, særlig personopplysningsloven og GDPR, med krav til behandlingsgrunnlag, innsyn og sletting. Det er avgjørende å beskytte taushetsbelagt informasjon, sikre tilgang etter tjenstlig behov og hindre datalekkasje mellom brukergrupper.

Manglende sikkerhet kan føre til brudd på GDPR, tap av tillit og driftsforstyrrelser. Systemet må derfor ivareta konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, og sikre personvernet gjennom innebygd personvern (Privacy by Design) og standardinnstillinger (Privacy by Default).

Vi har behov for at systemet legger til rette for etterlevelse av personopplysningsloven og GDPR, inkludert håndtering av behandlingsgrunnlag, innsyn, retting og sletting av personopplysninger. Det er ønskelig med funksjonalitet som dokumenterer og støtter de registrertes rettigheter på en effektiv måte. For å sikre en helhetlig tilnærming til informasjonssikkerhet, ser vi det som viktig at leverandøren arbeider ut fra et etablert og dokumentert styringssystem for informasjonssikkerhet, basert på anerkjente standarder.

Det er behov for finmasket tilgangsstyring som sikrer at brukere kun får tilgang til informasjon som er relevant for deres rolle og oppgaver. Dette skal forhindre uautorisert innsyn og redusere risikoen for datalekkasje. Vi har behov for at tjenesten legger til rette for isolering mellom ulike brukergrupper og organisatoriske enheter, slik at informasjon ikke deles utilsiktet på tvers av grupper med forskjellige tilgangsbehov. Dette er viktig for å ivareta konfidensialitet, redusere risiko for uautorisert tilgang og sikre at data kun er tilgjengelig for relevante aktører.

For å kunne dokumentere tilgang og endringer, er det behov for sikker og detaljert logging av brukeraktivitet og systemhendelser. Dette er viktig både for intern kontroll og ved eventuelle revisjoner.

Vi har behov for en stabil og tilgjengelig tjeneste, med mekanismer som reduserer risiko for nedetid og driftsavbrudd.

Møre og Romsdal fylkeskommune

mrfylke.no [og ev. anna relevant informasjon]