

MÅLBESKRIVELSE

System for egeninnføring

Ett målbilde er noe man strekker seg til og som viser hvor man ønsker å være på lengre sikt.

INNHold

1	BAKGRUNN OG FORMÅL MED DOKUMENTET	3
1.1	TEKNOLOGISK	3
1.2	LEVERANSE	3
1.3	UTVIKLING I SAMARBEID	4
1.4	FUNKSJONELT OG BRUKERVENNLIG	4
1.5	SIKKERHET	5
1.6	DIGITALISERING OG AUTOMATISERING	5
1.7	MODERNE IKT-ARKITEKTUR	6
2	INTERESSETER, BRUKERHISTORIER OG DEMOHISTORIER	6

1 BAKGRUNN OG FORMÅL MED DOKUMENTET

Vårt målbilde skal understøtte IKT Agder-samarbeidet sin visjon «Enklere hverdag». Målbildet beskriver kommunenes og fylkeskommunens langsiktige ambisjon for egeninnfordring. Løsningen skal bidra til økt automatisering, bedre brukeropplevelse, høy grad av etterlevelse av lov- og regelverk, samt gi grunnlag for effektiv saksbehandling og god styringsinformasjon. Samtidig skal løsningen utvikles kontinuerlig i takt med endringer i behov, teknologi og myndighetskrav. I tillegg skal det også beskrive våre forventninger til leveransen og hvordan samarbeidet mellom kunde og leverandør skal være. Vi ønsker at tilbyder av «System for egeninnfordring» skal reflektere over dette når de svarer opp målbildet og de spesifikke kravene vi har stilt i anbudsmaterialet.

Oppsummert kan en si at dette dokumentet har flere funksjoner, deriblant å:

- Gi tilbyder et enkelt og oversiktlig bilde over identifiserte utfordringer, behov og forventninger innen tjenesteleveranser fra IKT Agder til våre eiere.
- Synliggjøre for en potensiell leverandør av «System for egeninnfordring», hvilke forventninger IKT Agder samarbeidet har til både system og leverandør.
- Benyttes av tilbyder når deres tilsvarende svar til målbildet skal besvares og vil være en viktig faktor for valg av leverandør og system.
- Hjelp til å gi en bredere forståelse av andre dokumenter og krav
- Tydeliggjøre og gi tilbyder klare signaler på hva som vektlegges i besvarelsen. Under enkelte punkter i kravspesifikasjonene vil vi også henvise til dette dokumentet og forventer at svarene sees i sammenheng med målbeskrivelsen.
- Det er en forventning at tilbyder som velger å besvare anbudet har forstått målbildet og har et ønske om å være en bidragsyter for at målene nås.

Vi har delt inn målbildet i flere delområder for å understøtte det som beskrives ovenfor.

1.1 Teknologisk

Vi ønsker først og fremst en løsning som er brukervennlig, stabil og sikker, men samtidig ønsker vi en leverandør som er fremoverlent og utvikler løsningen i takt med nye behov og tar i bruk ny teknologi når denne er moden og klar for bruk. Å benytte nye teknologier som AI, Big-Data og ulike former for automatisering kan være eksempel på dette. Vår holdning er at leverandør med skytjenester prioriteres i forhold til lokalt installerte løsninger.

1.2 Leveranse

Vårt mål er at løsningen som leveres skal være oppdatert til enhver tid. Ny funksjonalitet skal leveres på en smidig og kontrollert måte slik at den gode brukeropplevelsen ivaretas. Alle statlige krav, føringer, samt lover og regler skal implementeres fortløpende og innen kort tid.

Løsninger som utvikles for andre kunder blir automatisk en del av den felles tjenesteplattformen.

Kunden skal til enhver tid ha tilgang til siste versjon av systemet uten økning i kostnader, dette inkluderer også drifts- og vedlikeholdskostnadene. Selv om skytjenester prioriteres i forhold til lokalt installerte løsninger, skal det ikke gå utover stabiliteten, da endringer testes og godkjennes i kontrollerte miljøer før de lanseres hos kunder.

Leveransen begynner der implementeringsprosjektet avsluttes og varer hele kontraktsperioden.

1.3 Utvikling i samarbeid

Kommunene arbeider med å utvikle den digitale kompetansen og kulturen i henhold til dette. Vi ser at det er nødvendig i forhold til effektivisering og ønske om redusert ressursbruk.

Det er et mål å ha et tett samarbeid med valgte leverandør. Det ideelle er at skillet mellom leverandør og kunde ikke blir til et hinder for utvikling, men en akselerator, hvor dialogen er positiv og forventninger til hverandre blir imøtekommet. Leverandør skal kunne delta kostnadsfritt med seniorkonsulent i kundens samarbeidsforum som er Tjenestegruppe for Innfordring, inntil en halvtime pr måned. Der vil leverandør få anledning til å treffe alle kommunene som benytter løsningen, vise frem produktnyheter, svare ut problemstillinger, diskutere endringsønsker og få innblikk i hvordan våre kommuner jobber i løsningene.

Med en tettere forbindelse igjennom en ny drifts- og vedlikeholdsavtale vil det være kritisk å få til utvikling i samarbeidet slik at vi kan fremme våre behov og være med å påvirke utviklingen, samtidig som leverandøren har en kunde som forplikter seg til å bidra med positivitet og endringsvilje.

1.4 Funksjonelt og brukervennlig

Det er et tydelig mål at fagsystemene er tilrettelagt på en slik måte at saksbehandlere bruker minst mulig tid på enkle standardsaker som kan betjenes automatisk eller selvbetjent. Saksbehandlere skal ha fokus og ressursbruk på de komplekse sakene som krever både spesialkompetanse og skjønn for å få løst.

Det er et mål at systemene skal ha moderne brukergrensesnitt, som tolker, forstår og hjelper brukerne med å løse oppgaver, i stedet for presentere grensesnitt med menyer, skjema og ikoner, slik at sjansen for å gjøre feil er minimal.

Ordet mobilitet går igjen som et ønske fra de fleste brukere, og flere forventer å kunne jobbe fra hvor som helst, når som helst. Vi er opptatt av å ha en totalløsning som gjør arbeidet sømløst og med tilpassede brukerflater, enten de er hjemme, på kontoret eller ute i felten.

Det forventes mulighet for enkel oppbygging av rapporter og mulighet for ferdig digitale dashbord med sanntidsinformasjon, samt skreddersydde dashbord for de som ønsker det.

Det er et mål at systemene skal bidra med relevant og tidsriktig styringsinformasjon for å understøtte beslutninger og gi bedre styring av virksomheten. Systemene må kunne utnytte nye teknikker som for eksempel algoritmer og «Big Data», til kontinuerlig forbedring av datainnsamlingen og – tolkningen for å gi ledelsen bedre innsikt i virksomheten.

1.5 Sikkerhet

Målbildet rundt sikkerhet for totalløsningen deles opp i flere kategorier.

Autentisering og føderering skal i all hovedsak foregå utenfor fagsystemet. Dette er en beslutning som gjelder for alle systemene. Grunnen til dette er et ønske om full kontroll på alle registrerte brukere i et felles identitetssystem og full kontroll på hele livsløpet for den ansatte.

Målet er at når man ansetter en ny person skal stillingen og dens ansvarsområde benyttes for tilgang og rettigheter. Det samme skal gjelde når en ansatt slutter. Det skal ikke være nødvendig å huske å gå inn i hvert fagsystem og manuelt legge til eller fjerne tilganger og rettigheter, det skjer igjennom roller og attributter som følger stillingen.

Målet rundt sikkerhet i bruk av totalløsningen er at arbeidet skal kunne utføres på farten, men med tilnærmet lik sikkerhet som når man sitter på kontoret, med sin kontrollerte enhet i trygge omgivelser. Dette vil selvfølgelig sette store krav til teknikk utover selve totalløsningen.

Målet er at de fleste funksjonene som benyttes på kontoret også kan benyttes sikkert mens man er ute i felt.

Når det gjelder arbeidet i fagsystemene, er det viktig at sikkerheten ivaretas på hvem som kan gjøre hva og at det også loggføres hvem som har gjort hva.

Målet for logging og sporbarhet er at det skal være mulig å følge endringer som er utført i de mest sentrale og viktigste registrene og basene. Hvem endret hva, når skjedde dette og hva var verdiene før og etter endringene, er viktig som en del av sikkerheten.

1.6 Digitalisering og automatisering

Det er et mål at systemene skal bidra til økt digitalisering og automatisering. Digitalisering skal hjelpe til å forbedre prosesser og fjerne manuelle rutiner. Automatisering bidrar til en mer effektiv og rimelig oppgave- og saksbehandling.

Tjenester ut til innbygger og næringsliv skal profesjonaliseres og gi en opplevelse av en moderne tjenesteleverandør som tilbyr digitale løsninger. Dette gjelder også for de interne prosessene.

Standardisering er viktig for å lykkes med digitalisering. Det er en forventning at systemene legger til rette for standardisering og gjenbruk, samt at fremtidig leverandør arbeider sammen med oss i arbeidet med standardisering.

1.7 Moderne IKT-arkitektur

Det er et mål at systemene har en moderne IT-arkitektur og benytter seg av standardiserte grensesnitt der det er mulig. Det må legges til rette for at all informasjon både kan deles og blir brukt på tvers av applikasjoner, moduler, prosesser og tjenesteområder.

Det er en forventning til at løsningen er basert på frittstående moduler for hvert enkelt funksjons- og/eller fagområde og at er det klart definerte grensesnitt mellom modulene.

Dette vil gi oss den nødvendige fleksibiliteten for å velge nye moduler i markedet uten å måtte bytte ut eller endre på store deler av verdikjedene.

Målet er å kunne samhandle med andre system på en fullt ut integrert måte og det forventes at systemet er bygget med tanke på implementering i en tjenesteorientert arkitektur. Gevinsten av en tjenesteorientert arkitektur er gjenbruk av komponenter og tilgang/gjenbruk til data/informasjonsobjekter og deres kvalitet, som sikres ved registrering én gang og ett sted.

2 INTERESSENER, BRUKERHISTORIER OG DEMOHISTORIER.

I arbeidet med å avdekke behovene til en totalløsning for behandling og håndtering av «System for egeninnfordring», har vi definert interesser og for noen av interessentene har vi laget brukerhistorier og demohistorier.

Brukerhistoriene viser hvilke oppgaver brukeren ønsker løst og hva som er viktigst for dem. Se «02.1 Vedlegg 2 brukerhistorier» for brukerhistorier.

Demohistoriene er et utdrag av de viktigste brukerhistoriene der vi ber leverandør lage korte videoklipp (et per historie) med demonstrasjon av hvordan løsningen ser ut i praksis. Klippene skal samlet ikke overstige en time i avspillingstid. Se «02.1 Vedlegg 1 demohistorier» for demohistorier.

Målet er at tilbyder beskriver en løsning som tar kommunene opp et nivå når det gjelder digitalisering og forenkling av arbeidsoppgavene.

Nedenfor har vi listet noen av de interessentene som har en eller annen interesse av løsningen for håndtering av «System for egeninnfordring»:

- Kunde
- Saksbehandlere
- Tjenesteområdene
- Samarbeidspartnere
- Namsfogden
- Skatteetaten
- Andre offentlige aktører
- Integrasjonsleverandører
- Systemleverandør