

# IT-FORSYNINGEN I/S

## NOTAT

IT-Forsyningen, 21. december 2020  
Nr.: 061120-03

## IT-FORSYNINGENS FOKUSOMRÅDER 2021-2022

På baggrund af IT-Forsyningens ejerstrategi, har ejerkredsen udpeget fire overordnede fokusområder, som pejlemærke for selskabets indsatser og mål i 2021-2022:

1. *Stabil drift*
2. *Sikkerhed*
3. *Effektivisering gennem harmonisering*
4. *Servicekultur*

IT-Forsyningen udarbejder en årlig handleplan med indsatserne for de fire områder, der sikrer, at fokusområderne indfries i det kommende år. Handleplanen skal drøftes i IT-Samarbejdskredsen og godkendes af bestyrelsen.

Den løbende opfølgning og evaluering af fremdriften i de enkelte indsatser i IT-Forsyningens handleplan, sker i tæt dialog med CSI og IT-Samarbejdskredsen.

### Fokusområder

Generelt gør sig gældende, at IT-Forsyningen skal sikre den rette viden og de rette kompetencer til effektivt at være teknisk rådgiver og samarbejdspartner for ejerkommunerne. Det betyder, at IT-Forsyningen skal være opdateret på relevante markedsstandarder og bistå ejerkommunerne med konkrete anbefalinger, råd og vejledning, så løsninger og processer kontinuerligt forbedres og effektiviseres. Udmøntningen af aftalte aktiviteter skal derefter ske gennem tæt dialog og fælles ansvar.

### Fokusområde 1: Stabil drift

#### **Forudsætninger**

Der skal gradvist ske en migrering fra kommunernes individuelle platforme til fælles platforme, der gør det muligt for IT-Forsyningen at levere en stabil drift.

#### **Udvikling af platforme og infrastruktur**

IT-Forsyningen skal sikre kommunerne en stabil, skalerbar og fremtidsrettet platform og infrastruktur. Begge dele skal i deres grundform være bygget så robust, så det forebygges, at én enkelt fejl påvirker mange brugere.

Kritiske dele af platform og infrastruktur skal baseres på velafprøvede teknologier fra markedsledende leverandører. Infrastrukturen skal vedligeholdes og udskiftes således, at en tidssvarende platform med tilstrækkelig kapacitet til stadighed kan afvikles stabilt. Afprøvning af nye teknologier skal kunne ske uden at gå på kompromis med stabilitet af den øvrige infrastruktur. I valg af teknologier og løsninger, skal der sikres en kompetent og stabil forsyningskæde af samarbejdspartnere og specialister til implementering og vedligehold.

Der skal være fokus på at overvåge og kunne reagere hurtigt og effektivt på opetid og tilgængelighed af infrastruktur og systemer. Dette kan til eksempel ske gennem målinger af opetider og svartider på centrale systemer, platforme og services.

Klientstrategien fra 2019 skal udmøntes i konkrete indsatser i 2021 med særlig fokus på differentiering af brugernes IT-arbejdsplads.

### ***Differentierede IT-arbejdspladser***

Services skal være opbygget således, at brugerne i vid udstrækning har lette redskaber til selv at overkomme de hyppigst forekommende fejl og problemer. Dette skal sikre, at brugerne kan være selvhjulpne, fx ved en fleksibel brugerstyret udrulning til brugerens arbejdsplads. Ved driftsproblemer bør ingen medarbejdere, så vidt muligt, være uden adgang til digitale værktøjer.

Platformen for IT-arbejdspladser og tilhørende funktionalitet udvikles på baggrund af forretningens behov. Denne udvikling sker derfor i dialog med kommunernes digitaliseringsenheder.

Der skal på en ensartet måde tilbydes en differentieret arbejdsplads til brugerne på tværs af kommunerne. Det skal bygges ind i grundstrukturen, at funktionaliteten følger brugeren og ikke enheden. Automatisering og selvbetjening skal danne grundlag for grundplatformen samt yderligere brugerrettet funktionalitet.

## **Fokusområde 2: Sikkerhed**

### ***Forudsætninger***

Der skal sikres et fælles afstemt sikkerhedsniveau og ensartede processer, der gør det muligt for IT-Forsyningen at levere services med tilstrækkelig høj sikkerhed.

### ***Ensartede sikre processer og afstemte sikkerhedsniveauer***

IT-Forsyningens tjenester skal til hver en tid understøtte gældende sikkerhedspolitikker i kommunerne, lovgivning samt følge principperne i danske standarder for informationssikkerhed, herunder ISO 27001.

I samarbejde med kommunernes digitaliseringsafdelinger, skal politikker og procedurer harmoniseres, så IT-Forsyningen kan afvikle tjenester sikkert og effektivt gennem ensartede og dokumenterede processer. Derudover skal en klar og entydig rolle- og opgavefordeling bidrage til, at processer kan afvikles sikkert.

Brugerstyring og rettighedshåndtering er et område med skærpet opmærksomhed for kommunerne. IT-Forsyningen skal bidrage til fælles processer og løsninger.

IT-Forsyningen skal bidrage aktivt sammen med ejerkommunerne i tværoffentlige projekter og løsninger, der sigter mod at øge sikkerheden i ejerkommunernes opgaveløsning og drift. Eksempler på dette er løsninger som NSIS, NemLog-in3 og MitID.

IT-Forsyningen skal føre årlig revision med sine informationssikkerheds- og persondatasikkerhedsprocesser og kontinuerligt arbejde på at leve op til aftalte standarder og lovgivning.

### **Udvikling af tekniske sikkerhedsløsninger i takt med trusselsudviklingen**

IT-Forsyningen skal varetage den tekniske sikkerhed, i design og drift af tjenester og infrastruktur, på et niveau, som er forventet af offentlige virksomheder. Infrastruktur og løsninger skal bygges robust, så databrud forebygges og minimeres.

IT-Forsyningen skal løbende anskaffe og vedligeholde tidssvarende tekniske sikkerhedsløsninger, der kan forebygge og identificere serviceudfald og imødegå kendte trusler. Solide løsninger og processer til hurtig genetablering af drift efter serviceudfald, skal vedligeholdes og udvikles i overensstemmelse med kommunernes behov.

IT-Forsyningen skal have fokus på cybersikkerhed og i forlængelse af anbefalinger og retningslinjer fra Center for Cybersikkerhed kontinuert monitorere cybertrusler og reducere cybersårbarhed.

IT-Forsyningen skal periodisk gennemføre test af den tekniske sikkerhed i infrastrukturen og skal kontinuerligt arbejde på at udbedre sårbarheder og forbedre modstandsdygtighed.

### **Fokusområde 3: Effektivisering gennem harmonisering**

#### **Forudsætninger**

Kommunerne skal forpligte sig til at samarbejde om at bidrage til standardisering og harmonisering af IT-Forsyningens portefølje af løsninger, komponenter og processer. Derved kan selskabet fokusere på at optimere en fælles IT-plattform med stordriftsfordele og synergi til følge.

#### **Mere effektiv IT-drift**

Øget harmonisering af IT-Forsyningens portefølje af løsninger, komponenter og processer er et naturligt trin i samarbejdet mod en mere effektiv IT-drift. Det skal være klart, hvordan stordriftsfordele opnås og anvendes. For at kunne øge harmoniseringen, er der behov for en solid ledelsesmæssig og politisk opbakning i kommunerne. De eksisterende tværkommunale samarbejdsfora (CSI, IT-Samarbejdskredsen og bestyrelsen) er besluttende for den fortsatte udvikling henimod et stærkere fællesskab.

IT-Forsyningen har en forpligtelse til at synliggøre u hensigtsmæssige forskelle og fælles potentialer på tværs af kommunerne og bistå kommunerne med konkrete anbefalinger, råd og vejledning på vejen mod øget harmonisering. Dette gælder såvel harmonisering kommunerne imellem som harmonisering med den generelle markedsudvikling.

Standardisering af forretningsprocesser og -systemer i kommunerne er ikke et fokusområde for IT-Forsyningen.

#### **Harmonisering af tekniske løsninger og infrastruktur**

IT-Forsyningen skal sikre det tekniske set-up og infrastruktur, som gør kommunerne i stand til at levere digitale løsninger rettet direkte til borgerne. Det stiller krav til IT Forsyningens platforme, så de fleksibelt understøtter det tværkommunale arbejde.

Med udgangspunkt i den vedtagne klientstrategi fra 2019, og i regi af IT-Forsyningens indsatskatalog, igangsættes konkrete initiativer, der sigter på opfyldelse af strategien. Initiativerne omfatter blandt andet, men er ikke begrænset til, web- og cloudbaserede kontorpakkeløsninger, sikker fjernadgangsløsning, modernisering af sikkerhedsinfrastruktur med brugervenlig to-faktorsikkerhed samt udarbejdelse af fælles non-funktionelle krav, der sikrer sammenhæng til IT-Forsyningens tekniske platforme.

IT-Forsyningen har, i tæt samarbejde med kommunerne, initiativpligten til at udvikle og vedligeholde en plan for disse løsninger.

### ***Ensartede tværgående løsninger tilpasset brugerbehov***

I takt med den digitale omstilling og de nye teknologiske muligheder, vil en stadig større andel af medarbejdere anvende digitale løsninger til det daglige arbejde. Porteføljen af tilbudte løsninger differentieres i forhold til forskellige målgrupper og behov. IT-Forsyningen tilbyder ens løsningskoncepter til kommunerne.

## **Fokusområde 4: Servicekultur**

### ***Forudsætninger***

IT-Forsyningen er en serviceenhed, der skal understøtte kommunerne i at varetage de kommunale kerneopgaver. IT-Forsyningens services tager derfor afsæt i kommunernes behov og forretning.

### ***Serviceniveau***

IT-Forsyningens services fremgår af servicekataloget. Ved eksisterende og nye services forventes der inddragelse, åbenhed og transparens i fastsættelse af serviceindhold og -niveau. Serviceaktiviteter tager højde for forskellighed og kompetencer på tværs af de forskellige brugergrupper i kommunerne.

#### ***a. Brugerens service ift. IT-Forsyningen***

Mødet med IT-Forsyningen skal være positivt og supporten skal have fokus på at udvise imødekommenhed og være effektiv, også selvom et problem ikke umiddelbart kan løses. Det anses for tilfældet, når følgende er opfyldt:

- Brugere oplever altid at blive mødt venligt og med forståelse.
- Brugere oplever ensartet service.
- Brugere holdes løbende orienteret om sagens status og hvornår, den forventes løst.
- Svar- og løsningstider overholdes i henhold til aftale.
- Information og kommunikation er åbent, enkelt, forståeligt og modtagerrettet.

#### ***b. Fastlæggelse af serviceniveau***

Der skal aldrig være tvivl om det aftalte serviceniveau for IT-Forsyningens services. Serviceudbud og -niveau skal derfor være aftalt med kommunerne og være tydeligt for brugerne. Servicekataloget vedligeholdes og opdateres løbende i overensstemmelse med den aftalte beslutningsproces.

#### ***c. Kommunernes interne information om serviceniveau***

Kommunerne har forpligtet sig på et samarbejde og arbejder målrettet for at understøtte opfyldelsen af intentioner om god service, sikkerhed og stordriftsfordele. Det kræver tydelighed over for brugerne ift. hvilke krav, der er stillet til IT-Forsyningen og tydelighed omkring, hvad IT-Forsyningen skal levere samt aftaler om serviceniveau. Kommunerne skal informere brugere på alle niveauer i organisationen om det aftalte serviceniveau.

### ***Servicekultur og processer (effektive og smidige sagsforløb)***

IT-Forsyningen har i samarbejde med ejerkommunerne formuleret og implementeret en kerneopgave, som er central for den gode service- og brugerdiallog, og som ledsager klare, automatiserede og kendte arbejdsgange for sagsbehandling, bestilling, ændringsønsker og problemhåndtering. Samtidig skal IT-Forsyningen sikre den rette viden og de rette kompetencer til effektivt at være:

*d. Single Point of Contact*

IT-Forsyningen skal være "single point of contact" for kommunernes brugere ved alle former for problemer eller ønsker vedrørende anvendelsen af IT, også når det gælder fagsystemer. IT-Forsyningen visiterer alle henvendelser til der, hvor sagen bedst løses.

**Tilfredshed**

IT-Forsyningen skal være en attraktiv samarbejdspartner for kommunerne, som skaber værdi for brugerne og borgerne. En høj bruger- og kundetilfredshed er derfor afgørende for IT-Forsyningens legitimitet. I praksis betyder det, at kommunernes medarbejdere skal være tilfredse med den daglige drift og support, herunder driftskvaliteten, kommunikation om driftsforstyrrelser, løsningen af IT-problemer, bidrag til kommunernes anlægs- og udviklingsprojekter samt leverancekvaliteten.

Tilfredsheden hos brugere og samarbejdspartnere kan derfor med fordel måles løbende på flere niveauer:

- På sagsniveau (tilfredsheden med IT-Forsyningens håndtering af de konkrete sager)
- På brugerniveau (tilfredsheden med IT generelt samt IT-Forsyningens support, herunder information/kommunikation)
- På samarbejdsniveau (tilfredsheden med IT-Forsyningen som samarbejdspartner i projekter og udvikling)