



ÅRSRAPPORT 2021

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	2
2	STATUS ROR-IKT 2021	2
2.1	OVERORDNEDE AKTIVITETER 2021.....	2
2.1.1	NYE STYREMEDLEMMER	2
2.1.2	FRAMTIDIG ORGANISERING	2
2.1.3	STRATEGI FOR DIGITAL TRANSFORMASJON.....	3
2.1.4	INFORMASJONSSIKKERHET	3
2.1.5	EVALUERING AV FAGGRUPPER.....	3
2.1.6	DIGITALE MØRE OG ROMSDAL	4
2.1.7	NYTT DATAPRODUKSJONSMILJØ.....	4
2.1.8	NY LØSNING FOR MØTEGJENNOMFØRING	4
2.1.9	INNSPILLSPROSESSEN	5
2.2	AVDELINGSAKTIVITETER 2021	5
2.2.1	KUNDESERVICE	5
2.2.2	DRIFT	7
2.2.3	TJENESTEUTVIKLING.....	8
3	ORGANISASJON	11
3.1	STYRET	11
3.2	LEDELSE	11
3.3	BEMANNING	11
3.4	SYKEFRAVÆR	12
4	ØKONOMI	12
4.1	FINANSIERING.....	12
4.2	DRIFTSKOSTNADER.....	13
4.3	INVESTERINGSKOSTNADER.....	13
5	FREMTIDIGE UTFORDRINGER.....	14
6	OPPSUMMERING	15
7	GODKJENNING	15

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

1 INNLEDNING

ROR-IKT er et IKT samarbeid for kommunene Aukra, Molde, Rauma og Vestnes etablert 1. januar 2014. Denne årsrapporten oppsummerer året 2021 i korte trekk.

2 STATUS ROR-IKT 2021

2021 fortsatte der hvor 2020 endte. Pandemien har satt sine spor og året har vært preget av mye virtuell møtevirksomhet og høyt aktivitetsnivå. På digitaliseringsfronten legger vi stein på stein og etablerer nye verktøy og nye måter å arbeide på i mange ulike digitaliseringsløp. Noen av disse er beskrevet i de følgende kapitlene.

2.1 OVERORDNEDE AKTIVITETER 2021

Viktige aktiviteter og hendelser i løpet av året 2021.

2.1.1 NYE STYREMEDLEMMER

Styreleder Arne Sverre Dahl (Molde kommune) og styremedlem Ingrid H. Rimstad (Aukra kommune) gikk av med pensjon midt på året 2021. Ny styreleder, Marianne S. Aasen (Molde kommune), og nytt styremedlem, Gerd Marit Langøy (Aukra kommune), tiltrådte styret og deltok på første styremøte 8.9.2021.

Arne Sverre og Ingrid takkes av ledelsen i ROR-IKT for «lang og tro» tjeneste. Marianne og Gerd Marit ønskes hjertelig velkommen inn.

2.1.2 FRAMTIDIG ORGANISERING

Etter kommuneloven 2018 er ordningen med interkommunalt styre til løsning av felles oppgaver, jf. kommuneloven 1992 § 27, ikke lenger mulig. Overgangsregelen for interkommunale styre etter § 27 i kommuneloven av 1992 gir en frist på fire år for å omdanne det interkommunale styret. Fireårsfristen regnes fra de nye lovbestemmelsene trer i kraft. Her er bestemmelsene trått i kraft f.o.m. det konstituerende kommunestyremøtet for valgperioden 2019-2023.

I løpet av det siste halvannet året har styret blitt framlagt ulike orienteringssaker i denne forbindelse. I februar 2021 bestilte styret for ROR-IKT en ekstern evaluering av IKT-samarbeidet med fokus på resultatoppnåelse og hensiktsmessig organisering i forhold til endring i lovverket.

Den eksterne evalueringen ble utført av PA Consulting etter gjennomført «mini-anskaffelse». Resultatet ble fremlagt for styret med en vurdering av ulike alternativer til fremtidig organisering. PA Consulting ga i juni 2021 en anbefaling om en organisering gjennom bruk av offentlig-offentlig samarbeid. Dette er benyttet i eKommune Sunnmøre med godt resultat.

Det nye styret ble informert om aktivitetene så langt i disse vurderingene og ønsket et møte med eKommune Sunnmøre, samt med IKT Hedmark der sistnevnte planlegger å etablere et IKS med administrativt representantskap.

Etter videre vurderinger ytret styret ønske om en sammenstilling av saksgangen og oversikt over de ulike mulige alternative samarbeidsformene. Arbeidet med framtidig organisering vil derfor fortsette i 2022.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.3 STRATEGI FOR DIGITAL TRANSFORMASJON

Den eksisterende digitaliseringsstrategien for ROR-IKT kommunene ble godkjent av kommunestyrene i medlemskommunene i 2017 og utløp i slutten av 2021. Styret uttrykte i sine møter våren 2021 et ønske om å ta fatt på digitaliseringsstrategien etter at evalueringen av IKT samarbeidet var avsluttet, se ellers forrige kapitel. I tillegg ønsket styret en evaluering av nåværende strategi som en innledning til arbeidet med utarbeidelse av ny strategi. Daglig leder ROR-IKT presenterte en plan for styret i styremøtet i september hvor målsetningen var å etablere en ny strategi for digital transformasjon før sommeren 2022.

Evaluering av eksisterende strategi og oppstart av arbeidet med den nye strategien i regi av de interkommunale faggruppene ble gjennomført høsten 2021. Styret godkjente hovedmål og delmål i sitt møte 8.12.2021 også iht. den framlagte planen. Arbeidet med strategien vil fortsette i 2022 og avsluttes med kommunestyregodkjenning i juni.

2.1.4 INFORMASJONSSIKKERHET

2021 har vært et år hvor det har vært stor oppmerksomhet rundt den digitale risikoen vi står ovenfor, og det har vært flere store og alvorlige digitale angrep hvor vi har blitt påminnet hvor viktig informasjonssikkerhetsarbeidet er. Dette har ført til en større grad av bevissthet rundt arbeidet med informasjonssikkerhet i hele organisasjonen. Informasjonssikkerhet er virkelig et av områdene hvor både menneske, teknologi og organisasjon må spille på lag. Det holder dessverre ikke med gode tekniske løsninger, vi må ha med oss alle på laget for å kunne beskytte oss godt nok. Derfor har vi i tillegg til å forbedre og etablere tekniske sikkerhetsløsninger, hatt fokus på opplæring innenfor personvern og informasjonssikkerhet for å skape en mest mulig robust organisasjon.

Det ble gjennomført en sårbarhetsskan som viste at enkelte tjenester kunne vært sikret bedre. På bakgrunn av rapporten fra sårbarhetsskan innførte vi tiltak og fikk avviklet systemer med tilhørende servere som utgjorde en sikkerhetsrisiko. Dette har vært viktige og nødvendig arbeid som har forbedret sikkerheten, og gjort oss mindre sårbare for angrep. Det er stadig endringer, nye tjenester blir etablert, nye sårbarheter i operativsystem osv. dukker opp, en rutinemessig sårbarhetsskan kommer derfor til å bli innført som en del av vårt årshjul for informasjonssikkerhet.

Som IKT-organisasjon er informasjonssikkerhet med oss i alt vi foretar oss, men ikke alt har vært skriftlig forankret i rutiner og prosedyrer. I 2021 har vi jobbet med både styringsdokument for informasjonssikkerhet og prosedyrer i forbindelse med intern kontroll. Vi har fått på plass et metodeverk for risiko- og sårbarhetsanalyser inkludert en mal. Dette har gjort at vi har blitt enda bedre på å gjennomføre risiko- og sårbarhetsanalyser, som igjen fører til at vi har et godt grunnlag for å iverksette tiltak der det er nødvendig. For å oppnå god informasjonssikkerhet jobber vi etter anbefalingene i standardene innenfor ISO 27000 og NSMs grunnprinsipper for informasjonssikkerhet.

2.1.5 EVALUERING AV FAGGRUPPER

De interkommunale faggruppene ble etablert i 2017 og har på ulike måter bidratt til digitalisering og utvikling på sine fagområder. Styret ønsket en gjennomgang og evaluering av faggruppene. Dette arbeidet ble for alvor startet opp sommeren 2020 og avsluttet med godkjenning av nye mandater for faggruppene og bestillerutvalget i ROR-IKT sitt styremøte 14.4.2021.

Evalueringen konkluderte med opprettelse av en ny faggruppe for Microsoft365 samt en splitt av faggruppen «Økonomi og administrasjon» i to grupper: «Økonomi» og «Lønn og personal».

Alle faggruppene ble rekonstituert i løpet april/mai 2021.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.6 DIGITALE MØRE OG ROMSDAL

ROR-IKT og kommunenes representanter har vært aktivt involvert i aktivitetene i Digi Møre og Romsdal. Formålet med prosjektet DigiM&R er å etablere et regionalt samarbeid om digitalisering:

1. Deling av gode digitale løsninger på tvers og samarbeid om disse, gjennom felles prosjektoversikt
2. Samarbeide med andre regionale digitaliseringssamarbeid gjennom regelmessige samlinger og erfaringsutveksling
3. Samarbeide om utrulling av nasjonale ordninger og felleskomponent
4. Øke felles digital kompetanse gjennom fagspesifikke nettverk med deling av kompetanse og erfaringer
5. Samarbeide om tjenesteinnovasjon og initiere fellesprosjekt for interesserte kommuner
6. Legge grunnlag for en felles strategi med utgangspunkt i eksisterende strategier og sammenfallende fokusområder

I 2021 har Kompetanseløftet stått for mye av aktivitetene i DigiM&R hvor ledelsen i kommunene får oppdatert informasjon og kunnskap om digitalisering og digital transformasjon. Kompetanseløftet fortsetter inn i 2022 og vil sette digital transformasjon på agendaen i alle medlemskommunene.

DigiM&R har i 2021 etablert et fagnettverk for personvern og informasjonssikkerhet hvor ROR-IKTs rådgiver for fagfeltet har tatt en ledende rolle.

Daglig leder ROR-IKT har deltatt aktivt i prosjektgruppen for DigiM&R samt vært leder for IKT-strategisk forum hvor formålet har vært tettere dialog mellom IKT-miljøene i fylket.

2.1.7 NYTT DATAPRODUKSJONSMILJØ

ROR-IKT gikk til anskaffelse av felles serverinfrastruktur for ROR-IKTs datarom i 2015. Denne produksjonsplattformen ble satt i produksjon i oktober 2015. Det har over en lengre periode blitt vurdert ulike alternativer og på forsommeren 2021 landet ROR-IKT på å erstatte deler av dagens miljø og flytte utvalgte tjenester til sky over tid. Styret ga i juni-møtet sin godkjenning til dette alternativet som kan ses på som et første skritt for å heve kvalitet og berede grunnen for en redundant løsning.

Konkurranses grunnlag ble utarbeidet i siste halvdel av juni og konkurransen ble publisert på Doffin 2. juli 2021 med svarfrist 11.8.2021. Konkurransen ble avsluttet 14.9 og kontrakten ble tildelt Atea. Til tross for store leveranseutfordringer i markedet, ble plattformen levert og installert før jul 2021. Migrering fra gammel til ny infrastruktur vil pågå et godt stykke inn i 2022.

2.1.8 NY LØSNING FOR MØTEGJENNOMFØRING

I forbindelse med anskaffelse av nytt sak/arkiv system, Public 360, i 2019, ble det inngått avtale om leveranse av en løsning for møteforberedelser samt lovnader om leveranser av en møtegjennomføringsløsning. Løsningene var hhv. FirstAgenda Prepare og FirstAgenda Live. Over litt tid ble det klart at TietoEvry av ulike årsaker ikke ville kunne levere FirstAgenda Live. Arbeidet med å finne en erstatning ble startet opp sent i 2020.

På våren 2021 ble det gjennomført en anskaffelse av ny løsning i tett dialog med politisk sekretariat i de ulike kommunene. Tilbudsfristen var satt til 28.06.2021 og Aventia ble tildelt kontrakten medio

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

september. Molde kommune gjennomførte opplæring i løsningen i november og desember med intensjon om innføring i januar 2022. De andre kommunene har utsatt opplæring og innføring til begynnelsen av 2022.

2.1.9 INNSPILLSPROSESSEN

Under evalueringen av faggruppene ble det avdekket at behandlingen av digitaliseringsinitiativ i bestillerutvalg og styre ikke var selvforklarende. ROR-IKT etablerte derfor et flytdiagram som visualiserer behandling av forslag eller innspill. Denne er publisert på ROR-IKT sine intranettsider og er tilgjengelig for ansatte i alle medlemskommunene. Prosessen er et viktig bidrag i digitaliseringen av kommunene og vil bli bredere markedsført i 2022.

2.2 AVDELINGSAKTIVITETER 2021

I det følgende vil hver avdeling presentere sine aktiviteter for 2021.

2.2.1 KUNDESERVICE

Kundeservice har i 2021 hatt 6 faste ansatte, 2 lærlinger samt 2 studenter på deltid. Studentene startet året med 6 måneders utplassering ved Kundeservice, for å bidra i prosjektet for å utvikle chatbot-en Rakel. Dette var i forbindelse med en halvårsoppgave i studiet IT og digitalisering ved Høyskolen i Molde. Ved utplasseringens slutt har de fortsatt som timelønnte deltidsansatte og har bidratt i videreføringen av prosjektet. I august startet en ny lærling ved Kundeservice. Læretiden er 2 år før fagprøve i IKT-servicefaget. Vår ferskeste lærling skal også bidra inn i Molde kommune sin Ung Tenketank.

Varsling og informasjon

Vi har jobbet med å forbedre vår evne til å informere relevant og til rett tid. Informasjon og varslinger ut til kommunene er videreutviklet gjennom bruken av teamet IK Varsling, der vi når direkte ut til systemansvarlige. Mottakerne av varsler er også blitt mer bevisst på sitt ansvar med å videreformidle og eventuelt iverksette risikoreduserende tiltak i sin organisasjon om nødvendig.

PC-rullering

Kommunene har bestilt og fått levert til sammen 1160 PC-er i 2021. Kundeservice har bistått kommunene i å rullere ut disse, samt skjermer og annet datamateriell. Nytt utstyr blir klargjort for henting hos ROR-IKT, og gammelt utstyr blir avhendet på en sikker måte.

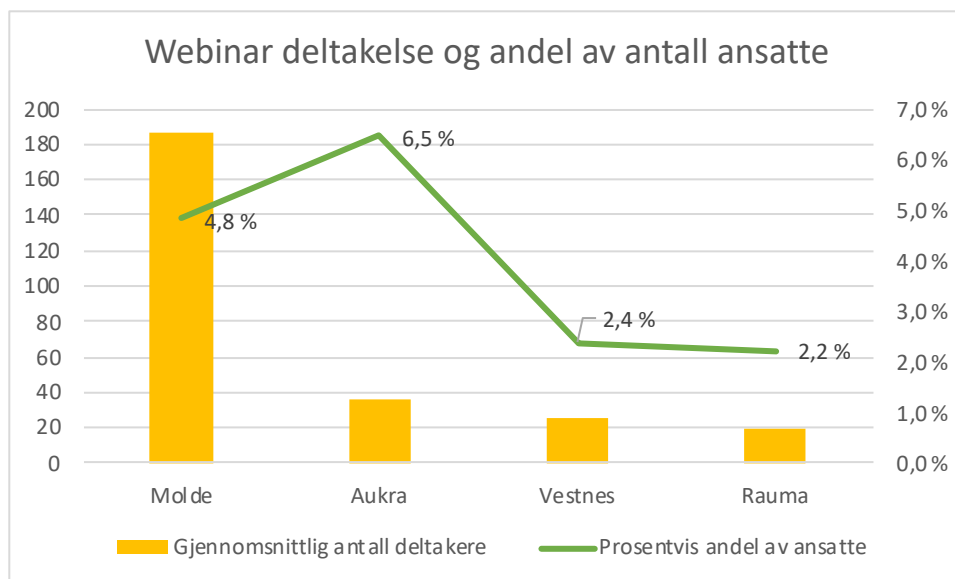
Teams og brukeradopsjon

I 2021 gjennomførte kommunene flytting av arbeidsdokumenter fra filservere til OneDrive og Teams. Dette er et stort steg til bedre og mer effektiv samhandling omkring dokumenter.

Gjennom året har vi arrangert 6 webinarer om bruken av Teams og de øvrige Microsoft365 verktøyene, for at ansatte skal bli bedre i stand til å ta verktøyene i bruk på beste måte i sitt arbeid. [Opptak av webinarene](#) og annet opplæringsmateriale har fortløpende blitt gjort tilgjengelig på [Kompetanseportalen](#) - vår felles inngangsportal for e-læring som er under kontinuerlig forbedring.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Hvert webinar har i gjennomsnitt hatt rundt 170 deltakere, i tillegg til omtrent 100 visninger i etterkant. Diagrammet nedenfor viser gjennomsnittlig antall deltakere (webinar + visninger i etterkant) og prosentvis andel ifht. antall ansatte i kommunen.



Analyser av bruken viser at Teams nå er like mye brukt som e-post. Det kan tyde på at samhandlingen vår er blitt bedre. Vestnes er den kommunen som har oppnådd mer bruk av Teams enn e-post, i Aukra og Molde er fordelingen omtrent 50-50 mellom Teams og e-post, mens Rauma kommune fortsatt har overveiende bruk av e-post i forhold til Teams. Om vi ser på elevers bruk av Teams og e-post, ser vi at Teams er mediet for samhandling og at e-post i liten grad blir brukt.

Chatbot Rakel

Fase 1 av prosjektet er gjennomført og forvaltningsavtale for drift av chatbot-en er etablert. Rakel er nå tilgjengelig for ansatte i ROR-IKT for bruk og forbedring av datakvalitet. Chatbot-en er tilgjengelig via teams, og Rakel kan søke etter innhold i flere plattformer bl.a M365. Herfra kan hun for eksempel hente informasjon og e-læringer fra Kompetanseportalen som hun blir spurt om. I tillegg er det laget en flyt for å automatisere dialogen med våre brukere rundt PC-rulling. Publiseringen videre ut til ansatte i kommunene vil bli tatt stegvis, når vi finner at kvaliteten er god nok. Opplæringen av Rakel vil være en kontinuerlig aktivitet.

Støtte til annet arbeid

Kundeservice yter støtte til annen aktivitet i kommunene. Dette kan være oppsett av digitale verktøy ved teststasjon, vaksinelokaler, oppsett av ulike telefonmodeller innen helsesektoren, infoskjermer, Teams-møterom, AV-system, oppgradering av wifi, utskifting og oppdatering av multifunksjons-skrivere og ikke minst ved forberedelse og gjennomføring av Stortingsvalget.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Support

ROR-IKT Kundeservice har mottatt 13458 saker i løpet av 2021. Fordeling på innkommende kilde er vist i tabellen under.

I tillegg har vi mottatt 8294 telefoner med en svarprosent på 95%. Gjennomsnittlig samtaletid er 4,5 minutter, og vi svarer i gjennomsnitt etter 31 sekunders ventetid.

	Antall saker	
Kilde	2020	2021
Telefon	3692	3134
Oppmøte	80	89
E-post	3720	2386
Portal	9842	7849
Totalt	17334	13458

Tabellen over viser at vi har mottatt langt færre saker i 2021 enn i 2020. Noen av grunnene til dette er:

- deaktivering av bruker er nå automatisert basert på informasjon registrert i Visma HRM
- mange saker kom inn til Kundeservice i mars/april 2020 relatert til pandemien
- markedsføring av selvbetjening av passord-bytte har ført til færre saker i 2021
- sammenslåing av Midsund, Molde og Nesset kommune førte til flere saker i 2020
- avvikling av kommunenes telefonsentraler og overgang til mobilt bedriftsnett har bidratt til færre saker i 2021
- fokus på Teams og Office365 gjennom innføringen av Teams har bidratt til en drastisk reduksjon i saker - rundt 500 færre saker i 2021!

Vi har også mottatt rundt 3200 færre telefonanrop i 2021 sammenliknet med 2020 - det meste av denne forskjellen tilskrives ekstra mange anrop ifbm. hjemmekontor under oppstarten av pandemien i 2020.

Vi har mottatt 25 saker av kritisk karakter og 29 saker med høy prioritet i løpet av 2021. Hendelsene er jevnt fordelt på året med unntak av mai, juni og desember da det er lite eller ingen endringer som gjennomføres i driftsmiljøet. Dette gjenspeiler seg ofte i færre hendelser av kritisk eller høy prioritet.

2.2.2 DRIFT

Driftsavdelingen er ROR-IKT sin ekspertise innen sentrale driftsløsninger. Dagens behov for sikkerhet er økende og med en serverpark på godt over 300 servere fordelt over mange sikkerhetsnivå er dette et komplekst datasenter som krever drift 24/7/365. For sikker og rask bruk av disse tjenestene av våre nesten 14.000 brukere, vedlikeholder vi et stort nettverk med 5-600 nettverkskomponenter i tillegg til mer enn 200 trådløse aksesspunkt. Det hele sikres av 10 brannmurer av ulike størrelser og andre supplerende sikkerhetsløsninger.

Driftsavdelingen er bidragsyter inn i de fleste prosjekter som involverer teknisk rådgiving, design og oppsett av tjenester som leveres fra ROR-IKT. I tillegg har avdelingen et faglig ansvar for prosjekter på infrastruktur som understøtter de brukertjenester som leveres. I løpet av 2021 har teamet implementert backup-løsninger som ble anskaffet på slutten av 2020. Dette involverer design, oppsett, migrering og idriftsetting av ny hovedløsning på backup.

Videre ble det i regi av driftsavdelingen utført en anskaffelse av nytt dataproduksjonsmiljø, omtales også i kap. 2.1.7. Prosjektet har vært gjennom kravspesifikasjon, anskaffelse, design, oppsett, test

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

og idriftsetting. På samme tid ble også nettverkskomponenter i kjernen av infrastrukturen skiftet ut. Dette ble gjennomført ved hjelp av tilsvarende prosjektgjennomføring og idriftsetting. Dette byttet ble utført uten feilmeldinger eller behov for etterarbeid, og er resultat av god planlegging og ikke minst god kommunikasjon med kommunene.

Det har også vært et søkelys på å intensivere sikkerhetsarbeidet, og som følge av den pågående sikkerhetsgjennomgangen har det vært arbeidet med å avslutte eldre IT-løsninger som ikke kan følge det ønskede oppdaterings- og sikkerhetsregime. Dette resulterte i avslutning av alle tjenester som sto i kommunenes gamle domener, deriblant ePhorte med tilhørende løsninger.

2.2.3 TJENESTEUTVIKLING

Avdelingen jobber med innbyggertjenester og digitalisering og består av 8 rådgivere og prosjektledere. En person førtidspensjonerte seg og en annen valgte å forlate oss i løpet av sommeren til fordel for ny jobb utenfor kommunen. Det er blitt kjørt flere rekrutteringsrunder for å finne en erstatting, men det har dessverre vist seg å være vanskelig å få søkere med rett kompetanse. Dette har blitt en anselig utfordring for avdelingen grunnet stor aktivitet ute i kommunene. Mot slutten av året involverte vi oss i ulike rekrutteringsaktiviteter gjennom Molde Næringsforum for å gjøre ROR-IKT mer kjent blant arbeidssøkende lokalt og nasjonalt. Vi håper på bedre respons i 2022.

Vi har engasjert en midlertidig ressurs fra midten av august og frem til sommeren 2023, for å bistå våre kommuner med innføringsløpet av Helseplattformen.

I de påfølgende avsnittene oppsummeres noen av de viktigste aktivitetene i 2021.

2.2.3.1 OPPVEKST OG UTDANNING

ROR-IKT har som mål at alle mobile flater til ansatte og elever skal være flåtestyrt. I koronaåret 2020 ble veldig mange iPad-er til elever og lærere innlemmet i flåtestyringsløsningen til ROR-IKT. Det har vært enormt krevende for oss å få driftsmiljøet til å fungere så sømløst og stabilt som mulig mens utstyret til elevene og lærerne har vært i daglig bruk. Det er nå over 4200 enheter i flåtestyringen. Det har ellers blitt jobbet mye med å profesjonalisere utrulling av apper. Apper publiseres sentralt og vi er i gang med å få på plass godkjenningsrutiner for nye apper, slik at personvernet blir ivaretatt.

2.2.3.2 HELSE OG VELFERD

Det har blitt jobbet mye med digitale innbyggertjenester innenfor helse og velferdsområdet. Målsetning er at brukerne av hjemmebaserte tjenester skal være digitalt aktive og benytte digital dialog med tjenesten framfor andre kanaler som brev, telefon, osv.

DigiHelsestasjon - Rauma, Vestnes, Aukra og Molde kommune

DigiHelsestasjon gir innbyggere mulighet til å kommunisere med helsestasjonen og skolehelse-tjenesten på nett. Meldingene kommer direkte inn i den elektroniske pasientjournalen.

Ved å logge inn på HelseNorge kan brukerne se avtaler de har med helsetjenestene i kommunen, for eksempel konsultasjoner og avtaler med helsestasjons- og skolehelsetjenesten. De kan også avlyse avtaler hvis f.eks. barnet er sykt. Avbestillingene registreres direkte i kommunens elektroniske pasientjournal (EPJ).

På denne måten blir det enklere for brukerne å planlegge egen hverdag. Samtidig vil kommunen motta færre henvendelser på telefon, og helsetjenesten unngår at innbygger ikke møter til avtalte

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

timer uten å få beskjed. Helsestasjonen i Molde rapporterer at de har reduksjon i antall telefoner og ser gevinst ved løsningen.

Digisos - Rauma, Vestnes, Aukra og Molde kommune

Innføringen av Digital sosialtjenester (Digisos) startet i 2020 og ble fullført i januar 2021. Digisos gir sosialtjenestens bruker mulighet til å søke sosialhjelp elektronisk. Alle fire kommunene erfarte at over 50% av søknadene ble fylt ut og levert elektronisk etter kort tids bruk av Digisos.

DigiHelse - Rauma

DigiHelse gir blant annet visning av avtaler med hjemmetjenesten gjennom helsenor.no med mulighet for avbestilling, samt varsling av gjennomførte besøk. Det er kun Rauma som har tatt løsningen i bruk så langt.

Forbedringer for ansatte i hjemmesykepleien og andre fagspesifikke løsninger

Ansatte i hjemmesykepleien har brukt en lite fleksibel løsning (MDA) for å publisere innhold i EPJ-app-er som Gerica og Mobil omsorg til mobil eller nettbrett. Oppdatering av løsningene har blitt utført manuelt og det krever mye tid og skaper frustrasjon for våre brukere. Den gamle løsningen er i løpet av året nesten helt faset ut og erstattet med en ny og bedre løsning. De resterende enhetene blir overført i første halvår av 2022. Den nye løsningen muliggjør fjernstyring av alle nødvendige oppdateringer eller endring ved behov. Det er ingen begrensninger, slik at bruker kan få alle de tilgangene de trenger. I praksis slipper vi nå å samle inn mobile flater for å få ROR-IKT til å oppdatere appene. Dette gir gevinster med flere dagsverk spart. Ved årsslutt hadde vi 332 enheter innrullert i ny løsning.

Vi har også andre fagområder som har behov for å bruke nettbrett når de er ute i feltet. Nettbrett er arbeidsverktøyet for barnevernvakten. Oppgaver som tidligere ble utført på en pc gjøres nå i stor grad på mobil enhet, iPad - alltid tilgjengelig. Vi har fått utviklet et oppsett som gir PPT og barnevernvakten tilgang til alle sine fagprogram i sikker sone, når de er på oppdrag eller i beredskap.

2.2.3.2.1 HELSEPLATTFORMEN

Helseplattformen er en ny felles pasientjournal for hele helsetjenesten i Midt-Norge, både sykehus, kommuner, fastleger og avtalespesialister. Den nye samhandlingsløsningen skal tas i bruk i våre Romsdalskommuner 29. april 2023, og offisiell kick-off for innføringsprosjektet skjedde på Vestnes i slutten av september 2021. De første arbeidspakkene i det 19 måneder lange innføringsprosjektet ble gjennomført og levert fra kommunene våre i 2021.

2.2.3.3 TEKNISK

Det har vært gjennomført en omfattende kartlegging og utbedring av trådløse nett på kommunale bygg i samarbeid med ekstern leverandør. Både skoler og andre bygg med kommunal aktivitet har i løpet av året fått bedre kapasitet. Dette er et arbeid som vil pågå litt ut i første kvartal av 2022 før vi kommer i mål.

ROR-IKT har bistått Smart Molde med gjennomføring av pilot prosjekt for smarte vannmålere. Piloten startet i juni med en målsetning om å ha den fullført 4 mnd senere. Vi fikk etablert en dataplattform for innsamling av data fra vannmålerne og 10 husstander fikk installert en smart vannmåler før sommerferien. Etter sommeren fikk vi på plass nødvendig flyt av data som til slutt endt opp med at Molde VA kunne lage en faktura som kunne sendes tilbake til kunden. Prosjektet fikk etter hvert mye oppmerksomhet i kommune-Norge og både Molde og ROR-IKT har deltatt på flere webinarer for å dele erfaringer fra prosjektet.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.3.4 DOKUMENTASJONSFORVALTNING

Aktiviteten innenfor dette område ble dessverre preget av mye forsinkelser med innføring av historisk arkiv. Det var i utgangspunktet meningen at ny løsning skulle i drift i løpet av sommeren. Det var først helt mot slutten av året at produksjonsbasen til Molde kom i gang. De andre basene ble ikke igangsatt før i 2022.

En annen løsning det har blitt jobbet mye med, var ny møtegjennomføringsløsning. Dette prosjektet omtales i kapittel 2.1.8.

2.2.3.5 PORTAL OG INNBYGGERDIALOG

Faggruppen har koordinert innføringen av ny telefoniløsning for alle kommunene. I løpet av året har alle fasttelefoner blitt byttet ut med mobiltelefon. Sentralbordet har gått over til mobilt sentralbord, noe som muliggjør at man kan sitte mer eller mindre hvor som helst å svare ut innkommende samtaler.

Etablering av bildedatabase er utført i 2021. Alle kommunale bilder som tidligere var lagret på ulike filområder, blir nå overført til den nye løsningen. Dette medfører bedre kontroll på bildene, hvem som eier bildene og ikke minst bedre kontroll av personvern. Det er en egen modul for styring av samtykke som vil bli tatt i bruk i første halvdel av 2022. Bildebasen er i tillegg integrert mot administrasjonsløsningen for våre hjemmesider.

Det kan også nevnes at Rauma og Molde har innført en løsning for digital historiefortelling. Molde kommune ønsker å jobbe mer med adferds- og holdningsendringer blant innbyggerne i forbindelse med klima og miljø. Ved hjelp av en slik løsning vil man kunne dreie kommunikasjonsarbeidet i riktig retning. Rauma ønsket å bruke løsningen innenfor andre områder og ble med på denne anskaffelsen. Et spennende verktøy som brukes mye innenfor mediabransjen.

2.2.3.6 ØKONOMI/ADMINISTRASJON

Det har blitt jobbet mye med prosessen for ansettelser. Molde, Aukra, Rauma og Vestnes innførte nytt rekrutteringssystem i starten av 2020. I løpet av 2021 har det blitt satt opp integrasjoner til sak/arkiv og innført e-signering i HRM systemet slik at rekrutteringsprosessen er fullelektronisk helt fra kandidaten søker, dokumentflyten under ansettelsen, signering av kontrakt og ansettelsen er ferdig.

Det har vært videre arbeid med organisasjonsstrukturen i HRM. Den danner grunnlaget for uttrekk til identitetssystemet som brukes av alle kommunene som igjen danner grunnlaget for tilgangskontroll. Det er viktig at vi har full kontroll på denne løsningen ved innføringen av Helseplattformen.

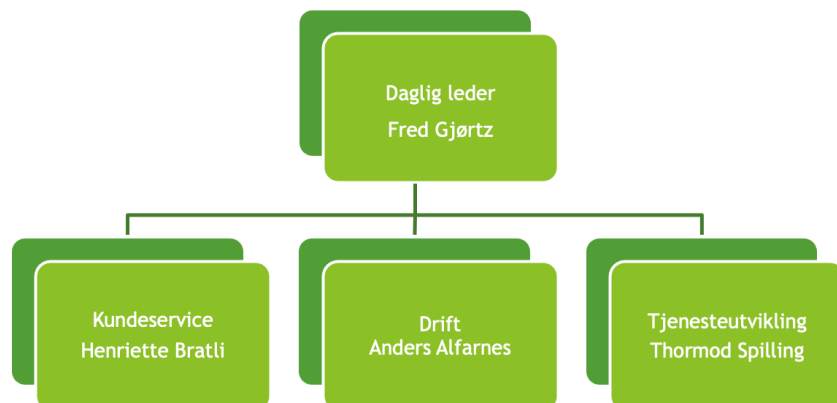
Vi har ellers gjennomført et eget prosjekt i Rauma der renholdsarbeiderne nå har en personlig iPad med egen renholds-app, der bruker får arbeidsoppgaver direkte i app-en og dokumenterer utført arbeid. I eget Team får brukere tilgang til intranett, epost, avvikshåndtering, timeregistrering, personalhåndbok og kvalitetskontrollsystemet. Noe som gir en stor gevinst for avdelingen i forhold til tidligere manuelle rutiner.

Som ved forgående stortings- eller kommune valg så har ROR-IKT også denne gangen bistått aktivt med gjennomføringen av stortingsvalget i våre kommuner i forhold til de tekniske løsningene. Valget forgikk uten tekniske problemer for våre kommuner.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

3 ORGANISASJON

ROR-IKT er et interkommunalt samarbeid etter kommunelovens § 27 og § 28 med Molde kommune som vertskommune. Tjenester som regnskap, lønn, personal og arkiv leveres av Molde kommune.



ROR-IKTs organisasjon pr. 31.12.2021 er angitt over.

3.1 STYRET

Styret er sammensatt av kommunedirektørene/administrasjonssjefene i de 4 medlemskommunene og består av:

- Arne Sverre Dahl, styreleder, Molde kommune (fram til 30.6.2021)
- Marianne Stokkereit Aasen, styreleder, Molde kommune (fra 9.8.2021)
- Ingrid Husøy Rimstad, styremedlem, Aukra kommune (fram til 30.6.2021)
- Gerd Marit Langøy, styremedlem, Aukra kommune (fra 1.9.2021)
- Toril Hovdenak, styremedlem, Rauma kommune
- Kristian Skålhamn, styremedlem, Vestnes kommune

Det har blitt avholdt 7 styremøter i 2021 og det er blitt protokollført 32 saker. Alle møteinnkallinger og protokoller fra 2021 har blitt publisert [her](#).

3.2 LEDELSE

Ledergruppen i ROR-IKT har i 2021 bestått av:

- Daglig leder Fred Gjørtz
- Leder Kundeservice Henriette Bratli
- Leder Drift Janne Marthe Viddal (fram til 31.7.2021)
- Leder Drift Anders Alfarnes (fra 1.9.2021)
- Leder Tjenesteutvikling Thormod Spilling

3.3 BEMANNING

Ved utløpet av 2021 var det knyttet 26 faste årsverk, 22 menn og 4 kvinner, til ROR-IKT fordelt på følgende avdelinger:

- Daglig leder - 1

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

- Kundeservice - 6
- Drift - 11
- Tjenesteutvikling - 8

3.4 SYKEFRAVÆR

Sykefraværet har vært meget lavt i 2021. Ustrakt bruk av hjemmekontor i pandemien kan ha bidratt til å senke sykefraværet og muliggjøre arbeid i situasjoner der en normalt sett ville vært helt fraværende.

Årstall	Sykefravær %
2021	1,22
2020	4,44
2019	3,48
2018	2,71
2017	3,88

4 ØKONOMI

4.1 FINANSIERING

ROR-IKT sin finansiering i 2021 ble fordelt på eierkommunene basert på tjenesteuttak, som følger:

Deltakende kommuner i ROR-IKT	Fordeling 2021
Molde	55,0 %
Vestnes	15,3 %
Rauma	17,3 %
Aukra	12,4 %
Sum	100,00 %

Netto driftsramme for 2021 var på 60,506 mill. kr og ble fordelt som følger:

Fordeling driftstilskudd	Driftsramme
Deltakende kommuner i ROR-IKT	60 506 000
Molde	33 278 300
Vestnes	9 257 418
Rauma	10 467 538
Aukra	7 502 744
Sum	60 506 000

Brutto investeringsramme for 2021 var på 11,519 mill. kr og ble fordelt som følger.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Fordeling investering	Investeringsramme
Deltakende kommuner i ROR-IKT	11 519 000
Molde	6 336 000
Vestnes	1 762 000
Rauma	1 993 000
Aukra	1 428 000
Sum	11 519 000

4.2 DRIFTSKOSTNADER

ROR-IKT fikk et mindreforbruk for 2021 på 1,6% = 941.256 kr.

tall i hele 1000					
Type utgift	Regnskap	Periodisert Budsjett	Periodisert avvik	Årsbudsjett	Resultat
Lønn	21 880	23 305	1 425	23 305	1 425
Drift av stab og lokaler	2 898	2 957	59	2 957	59
Kjøp/leasing	595	208	-387	208	-387
Konsulenter	1 124	686	-438	686	-438
Lisens, vedlikehold og support	33 364	33 931	567	33 931	567
Samband og Tele	3 926	3 100	-826	3 100	-826
Inntekter	-4 223	-3 681	542	-3 681	542
SUM	59 564	60 506	942	60 506	942

Mindreforbruket hadde hovedsakelig følgende årsaker:

- Avviket på lønn kom i all hovedsak fra to åpne vakanser vi hadde utfordringer med å fylle i 2021.
- Utgiftene til lisens og vedlikehold er litt lavere enn budsjettet. Dette er grunnet en noe for høy budsjettering av Visma produktene.
- Inntektene er noe høyere enn budsjettet grunnet tilskudd til gjennomføring av valg og, med to lærlinger på Kundeservice, et høyere tilskudd til lærlingene enn forventet.

4.3 INVESTERINGSKOSTNADER

ROR-IKT hadde i 2021 et investeringsbudsjett på 11,519 mill. kr.

tall i hele 1000			
Objekt	Regnskap	Budsjett	Resultat
ROR-IKT - Felles arkiv prosjekt	135	1 000	865
ROR-IKT - Portal	460	1 947	1 487
ROR-IKT - Uforutsette kommuneprosjekter	1 556	1 100	-456
ROR-IKT - Grunnmur del 3	3 972	1 000	-2 972
ROR-IKT - Uforutsette tiltak infrastruktur	453	1 600	1 147
ROR-IKT - Telefoniplattform	422	872	450
ROR-IKT - Klientsikkerhet	-	2 500	2 500
ROR-IKT - Beredskapsplattform	-	1 500	1 500
SUM	6 998	11 519	4 521

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Resultatet for investeringskostnadene viser et mindreforbruk på 4,52 mill. kr og framkommer i all hovedsak som følger:

- Sak/arkiv prosjektet har hatt et langt mindre forbruk enn forventet grunnet forsinket leveranse av historiske databaser fra Documaster. Dette er nå på gang og noen kostnader vil påløpe i 2022 for å slutføre samlingen av historisk baser.
- Investeringsene for videreutvikling av våre innbyggerportaler har i store trekk gått til innleid hjelp for å fasilitere progresjonen. Utvikling av portalene vil fortsette i 2022.
- Uforutsette kommuneprosjekter inkluderer kostnader for oppgradering av planportal samt utviklingen av Rakel («Spør 'o Rakel»), en chatbot som vil utgjøre springbrettet for videre automatisering i ROR-IKT og over tid hos kommunene.
- Grunnmur del 3 har hatt kostnader forbundet med oppgradering av server- og nettverks-infrastruktur.
- Kostnader forbundet med oppgradering av de trådløse nettene i kommunene er ført på Uforutsette tiltak infrastruktur.

Videre har vi ikke hatt kapasitet i 2021 til å komme i gang med prosjektene for forbedring av klientsikkerhet og etablering av beredskapsplattform. Disse aktivitetene vil medføre utgifter i 2022 og mindreforbruket på 4,52 mill. kr overføres til 2022.

5 FREMTIDIGE UTFORDRINGER

2021 startet opp med et stort og omfattende dataangrep på en kommune i Norge. Kommunen måtte ty til analoge hjelpemidler over en lengre periode og angrepet har medført økt fokus på informasjonssikkerhet i offentlig sektor i Norge. ROR-IKT har arbeidet godt med informasjonssikkerhet på flere hold i 2021 og dette vil fortsette i årene framover. Kommunene i ROR-IKT må sette søkelys på bygging av god sikkerhetskultur blant medarbeiderne, på samme tid som ROR-IKT innfører ytterligere tekniske og administrative grep for å forebygge og redusere omfanget av potensielle angrep.

I tillegg til informasjonssikkerhet vil innebygd personvern være et innsatsområde i framtiden. Dagens teknologiske samfunn utfordrer grensene mellom personvern, brukervennlighet og tilgjengelighet på veldig mange fronter. Det offentlige må bidra i transisjonen til innbygd personvern ved å sette klare og tydelige krav til våre leverandører.

Gjennom kompetanseløftet organisert av Digi Møre og Romsdal har teori og praksis om samarbeid og økosystem-tankegang (for-)blitt et tema i kommunene våre. Vi innser i flere sammenhenger hvor viktig det er å trekke veksler på hverandre og lære fra andres suksesser eller dyrekjøpte erfaringer. Sammen stiller vi sterkere og i tiden framover vil vi knytte oss nærmere FN sin fremtidslab i Ålesund samt bidra aktivt inn i Digi Møre og Romsdal.

Det grønne digitale skiftet vil utfordre oss i form av flere avanserte teknologier som vil gjøre seg gjeldende på mange ulike felt og innenfor mange av kommunenes sektorer. Mange av disse teknologiene vil medføre innsamling, bruk og deling av enorme mengder data. Forvaltning og utnyttelse av disse dataene vil være et stadig viktigere område i tiden framover.

2021 har vist at det er vanskelig for offentlig sektor å knytte til seg relevant kompetanse - spesielt på IKT området. Framover blir vi derfor nødt å tenke nytt og tiltrekke oss yngre, nyutdannete kandidater og gi disse muligheter for god kompetanseutvikling. I tillegg må vi passe på å beholde våre eksisterende medarbeidere gjennom oppfølging og utvikling av deres kompetanse.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2021	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 30.03.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

6 OPPSUMMERING

2021 har igjen vært et hektisk år for ROR-IKT. Året har vært preget av mange aktiviteter og «mini-prosjekter» innenfor digitalisering som har bidratt med forbedringer på mange ulike områder. I tillegg har vi hatt et solid fokus på informasjonssikkerhet, noe som vil fortsette i årene framover.

Evaluerings av faggruppene og bestillerutvalget i forkant av den eksterne evalueringen av ROR-IKT har gitt et godt utgangspunkt i arbeidet med ny organisering av ROR-IKT som har hatt betydelig fokus i styremøtene i løpet av 2021.

Arbeidet med ny strategi for digitalisering eller digital transformasjon har også involvert mange i ROR-IKT og i kommunene. Det ble utført et viktig grunnarbeid som vil bli videreført i 2022.

Innføringsprosjektet for Helseplattformen hadde formell oppstart 1. oktober for kommunene i Romsdalen. Dette prosjektet vil ha stor organisasjonsmessig innflytelse på kommunene og ROR-IKT bistår med nødvendig kompetanse og infrastruktur spesielt for å imøtekomme Helseplattformens krav til autentiserings- og sikkerhetsløsninger.

Vi har hatt noe utskifting av personell i løpet av året der 3 medarbeidere har forlatt organisasjonen og vi har strevet med å finne kandidater med rett erfaring og relevant kompetanse. Vi gikk ut av 2021 med to åpne vakanser og må tenke nytt for å sikre rett kompetanse og nok kapasitet til å følge opp kommunenes digitaliseringsprosjekter.

7 GODKJENNING

Årsrapporten er godkjent av Administrasjonssjefene/Kommunedirektørene i ROR-IKTs medlemskommuner.

Aukra kommune

Dato 30.03.2022

Gerd Marit Langøy

Underskrift

Molde kommune

Dato 30.03.2022

Marianne Stokkeri Håsen

Underskrift

Rauma kommune

Dato 30.03.2022

Tril Hovdunak

Underskrift

Vestnes kommune

Dato 30.03.2022

[Signature]

Underskrift