



ÅRSRAPPORT 2022

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	2
2	STATUS ROR-IKT 2022	2
2.1	OVERORDNEDE AKTIVITETER 2022	2
2.1.1	FRAMTIDIG ORGANISERING	2
2.1.2	STRATEGI OG HANDLINGSPLAN FOR DIGITAL TRANSFORMASJON	2
2.1.3	INFORMASJONSSIKKERHET	3
2.1.4	DIGITALE MØRE & ROMSDAL	4
2.1.5	HUSTADVIKA KOMMUNE	4
2.1.6	LØNN-, ØKONOMI- OG PERSONAL-SYSTEM	4
2.1.7	VIDEREUTVIKLING AV DATAPRODUKSJONSMILJØ	5
2.1.8	INNOVASJONSLØYPA	5
2.1.9	REKRUTTERING	5
2.2	AVDELINGSAKTIVITETER 2022	5
2.2.1	KUNDESERVICE.....	6
2.2.2	DRIFT	8
2.2.3	TJENESTEUTVIKLING	8
3	ORGANISASJON.....	11
3.1	STYRET	11
3.2	LEDELSE.....	11
3.3	BEMANNING	12
3.4	SYKEFRAVÆR.....	12
4	ØKONOMI.....	12
4.1	FINANSIERING	12
4.2	DRIFTSKOSTNADER	13
4.3	INVESTERINGSKOSTNADER	14
5	FREMTIDIGE UTFORDRINGER	15
6	OPPSUMMERING	15
7	GODKJENNING.....	16

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	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 2022 i korte trekk.

2 STATUS ROR-IKT 2022

I 2022 ble en ny strategi for digital transformasjon utarbeidet og godkjent i alle kommunestyrene i ROR-IKT kommunene. Strategien vil følge oss ut tiåret vi er inne i (2022-2029). Arbeidet med tilhørende handlingsplan ble avsluttet og legger grunnlaget for våre digitaliseringsinitiativ i tiden framover.

Det har foregått mange ulike digitaliseringsløp i 2022, og noen av disse er beskrevet i de følgende kapitlene.

2.1 OVERORDNEDE AKTIVITETER 2022

Viktige aktiviteter og hendelser i løpet av året 2022.

2.1.1 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 de siste to årene har styret i ROR-IKT blitt framlagt ulike orienteringssaker i denne forbindelse. I februar 2022 besluttet styret å gå videre med alternativet om offentlig-offentlig samarbeid og ønsket framlagt et utkast til en slik avtale. I forbindelse med utarbeidelsen av utkastet kom det fram mulige momsutfordringer med en slik avtaleform. Det ble bestilt en utredning fra en jurist med spisskompetanse på området. Denne utredningen ble presentert i styremøtet i juni 2022. Notatet fra juristen indikerte at offentlig-offentlig samarbeid på dette området ville innebære svært omfattende administrative aktiviteter for å overholde lover og regler og for å sørge for at deltakerkommunene kunne motta momskompensasjon på en rettmessig måte. I etterkant av styremøtet i juni 2022 ble en rekke undersøkelser gjennomført for å se om et offentlig-offentlig samarbeid kunne etableres uten å komme i strid med loven. Disse undersøkelsene bekreftet utfordringene momseksperten hadde belyst, og alternativet med offentlig-offentlig samarbeid ble forlatt.

Arbeidet med evaluering av de ulike alternative organisasjonsformene fortsatte i styremøtet i oktober 2022 og et utkast til avtale om vertskommunesamarbeid ble godkjent i styremøtet i november. Oppløsning av §27 samarbeidet og etableringen av vertskommunesamarbeidet ROR-IKT, hvor Hustadvika kommune trer inn som fullverdig medlem, ble vedtatt i alle fem kommunestyrene i løpet av desember 2022. Det nye vertskommunesamarbeidet ble etablert fra 1.1.2023.

2.1.2 STRATEGI OG HANDLINGSPLAN FOR DIGITAL TRANSFORMASJON

Arbeidet med den nye strategien for digital transformasjon fortsatte i 2022. Etter styregodkjenning av hovedmål og delmål i styremøtet for ROR-IKT 8.12.2021 ble de interkommunale faggruppene påkoblet for å arbeide med forslag til strategier («slik gjør vi det») fram til slutten av januar 2022. Forslagene

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

ble sammenstilt og sendt ut igjen til faggruppene på høring med svarfrist 10. mars 2022. Det endelige strategidokumentet ble diskutert i bestillerutvalget i slutten av april og godkjent av styret i styremøtet 10. mai. Kommunestyrene i de fire medlemskommunene vedtok strategien i løpet av juni 2022.

Arbeidet med handlingsplanen startet opp i februar med frist i slutten av april. I begynnelsen av mai ble det gjennomført en stor workshop med deltakelse fra alle faggruppemedlemmene for å avrunde arbeidet med tiltaksplanen. I etterkant av denne gjennomgangen ble foreslåtte endringer vurdert og behandlet av en mindre arbeidsgruppe. En ny versjon av handlingsplanen ble sendt ut igjen på høring til faggruppene med svarfrist 30.6.2022. Dokumentet ble så sammenstilt og presentert i bestillerutvalgets møte i august og publisert i midten av september 2022.

2.1.3 INFORMASJONSSIKKERHET

Trusselvurderingene for 2022 viste at vi står overfor økt risiko for digitale angrep. I likhet med 2021 har også 2022 vært preget av flere store og alvorlige digitale angrep. I tillegg til det generelle trusselbildet har krigen i Europa ført til økt risiko for digitale angrep. Spesielt har den økte risikoen i forbindelsen med krigen vært knyttet til samfunnskritiske funksjoner, som inkluderer flere av kommunens tjenester. Det har vært brukt digital krigføring i konflikten, men vi har heldigvis unngått/avverget angrep med alvorlige konsekvenser i Norge. I en hverdag hvor vi blir mer og mer avhengig av de digitale hjelpemidlene, vil nok den forhøyede risikoen vi har opplevd de siste par årene være den nye normalen.

Tidligere har vi hatt alle våre systemer i «eget hus» hvor vi kunne sørge for å sikre oss mot inntrengere. Når vi nå beveger oss mer og mer over til leverandørenes skyløsninger gir vi fra oss litt av kontrollen, og vi er avhengig av at også leverandørene sørger for nødvendig informasjonssikkerhet. Vi må jobbe med å redusere angrepsflatene, og det er viktigere enn noen gang at både de menneskelige, teknologiske og organisatoriske tiltakene spiller på lag. At vi benytter oss av skyleverandører betyr at vi også gjør oss avhengig av leverandørenes menneskelige, tekniske og organisatoriske tiltak. Kommunene som behandlingsansvarlig vil alltid være ansvarlig for å beskytte personopplysningene tilstrekkelig, og leverandøren kan ikke overta dette ansvaret. Det betyr at vi må stille sikkerhetskrav til leverandørene helt fra anskaffelsesfasen - her jobber vi med å få etablert gode rutiner og dette arbeidet vil fortsette i 2023.

I 2022 har vi hatt ekstra fokus på de menneskelige tiltakene, da disse er helt avgjørende for å avverge digitale angrep. De menneskelige faktorene utnyttes av angriperne, og i en travel hverdag er det lett å ta raske men kanskje ikke så veloverveide avgjørelser. Vi har gjennomført flere øvelser for de ansatte hvor det har vært sendt ut en simulert phishing e-post. Å tilegne seg tilganger ved hjelp av phishing e-poster er en metode angriperne benytter i innledende faser av et digitalt angrep. At de ansatte trenes i å gjenkjenne et phishing forsøk er derfor en viktig del av kompetanseheving innenfor informasjonssikkerhet.

Det er ikke lenger et spørsmål om, men når, en blir utsatt for et digitalt angrep, og vi må være forberedt på hvordan vi skal håndtere dette. I 2022 har vi utarbeidet en beredskapsplan for ROR-IKT, der digitalt angrep er inkludert med et eget tiltakskort. Det er også påbegynt et arbeid for å anskaffe og tilknytte seg en sikkerhetspartner som kan bistå ved alvorlige hendelser.

For å oppnå god informasjonssikkerhet jobber vi etter anbefalingene i standardene innenfor ISO 27000 og NSMs grunnprinsipper for informasjonssikkerhet.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.4 DIGITALE MØRE & ROMSDAL

ROR-IKT og kommunenes representanter har vært aktivt involvert i aktivitetene i Digi Møre og Romsdal. Formålet med prosjektet DigiMR 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 2022 har mye av aktivitetene i DigiMR vært preget av etablering av fagnettverk og forberedelser til samarbeidets overgang fra prosjekt til drift.

ROR-IKT leder arbeidet i fagnettverket for personvern og informasjonssikkerhet. Vi har tatt ledelsen på arbeidet med anskaffelse av sikkerhetspartner på vegne av et stort antall kommuner i M&R. I tillegg har vi ledet arbeidet med anskaffelse av autentiseringsløsning for kommunenes ansatte. Sistnevnte er en forutsetning for idriftsetting av Helseplattformen i kommunene.

2.1.5 HUSTADVIKA KOMMUNE

På forsommeren ble det gjennomført et møte mellom kommunedirektøren og IT-sjefen i Hustadvika kommune og daglig leder og styreleder for ROR-IKT. Tema for møtet var sonderinger rundt Hustadvikas mulige deltakelse i ROR-IKT samarbeidet.

Kort tid etter dette endret bemanningssituasjonen seg drastisk i IT avdelingen i Hustadvika kommune. Kommunen ønsket et midlertidig samarbeid med ROR-IKT i påvente av ny organisasjonsform for ROR-IKT og med en forventning om å tiltre samarbeidet som fullverdig medlem.

Det ble inngått en midlertidig samarbeidsavtale med Hustadvika kommune 6. september hvor ROR-IKT overtok ansvaret for IKT tjenestene i kommunen. Kommunestyret i Hustadvika kommune vedtok å gå inn i vertskommunesamarbeidet ROR-IKT fra 1.1.2023 i sitt møte den 8. desember.

2.1.6 LØNN-, ØKONOMI- OG PERSONAL-SYSTEM

Alle kommunene i ROR-IKT benytter i dag Visma sin produktportefølje for lønn-, økonomi- og personal-system (LØP). Ulike alternativer for et nytt LØP-system ble vurdert i faggruppen for økonomi i løpet av våren 2022:

1. Deltakelse i IKT Orkidé sin anskaffelse
2. Samarbeid med Stranda og Sykkylven i egen anskaffelsesprosess
3. Faglig samarbeid med IKT Orkidé og/eller Stranda/Sykkylven i utarbeidelse av anskaffelsesdokumentene
4. Samarbeid med Stranda og Sykkylven i reforhandling av eksisterende avtaler og oppgradering til skyløsning

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Det videre forløp for nytt LØP-system ble diskutert i styremøtet i juni 2022, og styret vedtok å gå for alternativ 1. IKT Orkidé etablerte sin prosjektorganisasjon og kjører anskaffelsen for rundt regnet 20 kommuner i Møre og Romsdal. Kommunene utenom IKT Orkidé-samarbeidet deltar i anskaffelsen som opsjonskommuner.

2.1.7 VIDEREUTVIKLING AV DATAPRODUKSJONSMILJØ

ROR-IKT gikk til anskaffelse av et nedskalert servermiljø for ROR-IKTs datarom i 2021. Denne produksjonsplattformen ble satt i produksjon i desember 2021. Anskaffelse av del 2 av denne plattformen ble foretatt på forsommeren 2022. Grunnet forsinkede leveranser fra produsent og leverandør ble denne delen ferdigstilt først i midten av desember. Migrering fra det opprinnelige produksjonsmiljøet, anskaffet i 2015, vil foregå i løpet av første kvartal 2023.

2.1.8 INNOVASJONSLØYPA

I 2021 tok vi fram innspillsprosessen som visualiserte behandlingen av forslag og innspill til ROR-IKT. I 2022 har vi arbeidet standhaftig med å videreutvikle denne til vår innovasjonsløype. Innovasjonsløypa handler om medarbeiderdrevet innovasjon satt i system. Prosessen til innovasjonsløypa er i løpet av våren og sommeren tatt fram og gjennomgått i ulike fora, derav bestillerutvalg og styre.

Bestillerutvalget ble utfordret høsten 2022 til å utnevne medlemmer til kommunens innovasjonsråd. Innovasjonsrådet er et tverrfaglig, tverrsektorielt utvalg med to hovedoppgaver:

1. fortløpende vurdere innspill og forslag til innovasjon og (digital) transformasjon
2. agere som prosjektporteføljeråd for kommunale transformasjonsprosjekter

Innovasjonsløypa vil bli tatt i bruk tidlig i 2023.

2.1.9 REKRUTTERING

2022 har vært et utfordrende år i rekrutteringsøyemed. Vi besluttet derfor å delta i Molde Næringsforum sitt traineeprogram (Trainee i Molde - TiM), hvor mange andre lokale bedrifter i Molde også deltar.

Ved en felles markedsføring av hva Molde har å by på, nådde vi ut til et stort antall studenter i Norge. Dette resulterte i at vi ansatte 3 trainee-er med oppstart medio-august: to junior rådgivere som i dag jobber i avdelingen for Tjenesteutvikling innenfor områdene informasjonssikkerhet, innbyggerdialog og dokumentasjonsforvaltning, samt en juniorutvikler som arbeider med vår chatbot i Kundeservice-avdelingen.

Utover dette fikk vi rekruttert en IT-arkitekt like før utgangen av 2022. Dette er en viktig funksjon vi har manglet så langt og som vi vil få stor nytte av i tiden framover.

2.2 AVDELINGSAKTIVITETER 2022

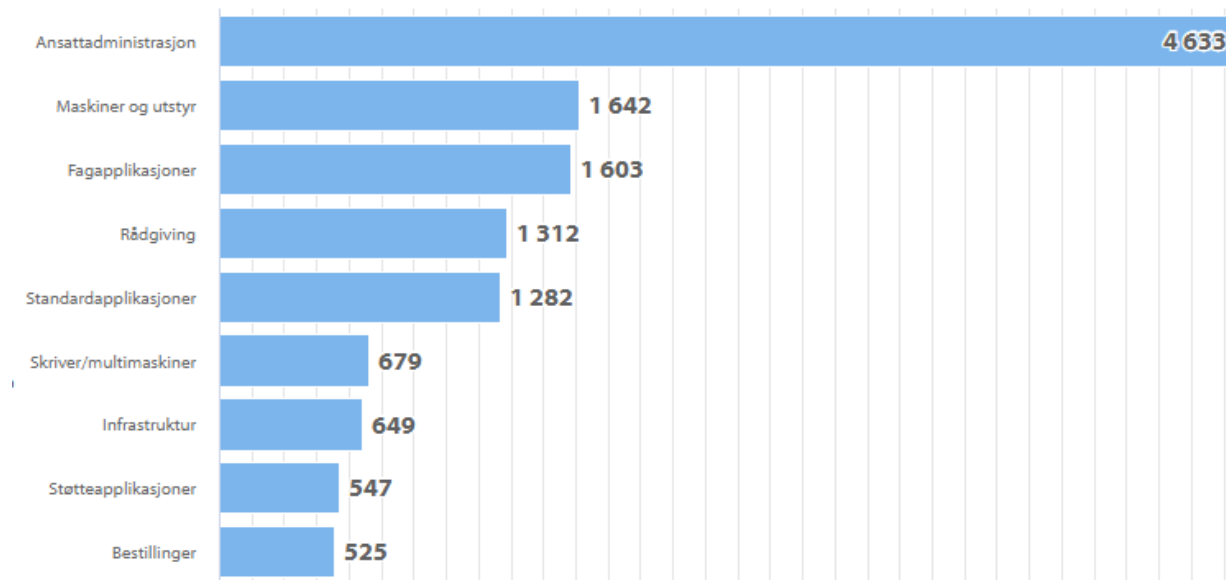
I det følgende vil hver avdeling presentere sine aktiviteter for 2022.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.1 KUNDESERVICE

2.2.1.1 BRUKERSTØTTE

ROR-IKT Kundeservice har mottatt 13074 saker i løpet av 2022. Av disse er 30% feilmeldinger, 69% tjenesteforespørsler og 1% andre typer henvendelser. Fordeling per kategori er vist i tabellen under.



Vi har mottatt 7926 telefoner med en svarprosent på 94%. Gjennomsnittlig samtaletid er 4,5 minutter, og vi svarer i gjennomsnitt etter 35 sekunders ventetid. 40% av telefonsamtalene resulterer i nyregistrering av sak.

	Antall saker pr kilde		
Kilde	2020	2021	2022
Telefon	3692	3134	3160
Oppmøte	80	89	101
E-post	3720	2386	2351
Portal	9842	7849	7420
Andre			42
Totalt	17334	13458	13074

I 2022 har vi klart å ytterligere redusere antall innkommende saker til Kundeservice. Reduksjonen av antall saker fra 2020 til 2021 ble i årsrapporten for 2021 akkreditert en rekke proaktive aktiviteter samt en mer stabil drift av vårt produksjonsmiljø. Det proaktive arbeidet er blitt videreført og har resultert i enda bedre service til våre brukere.

Vi har hatt 11 saker av kritisk- og 24 saker med høy prioritet i løpet av 2022. Når det gjelder kritisk prioritet er dette mer enn en halvering(!) sammenlignet med året før, mens saker med høy prioritet er på likt nivå som året før. Hendelsene er fordelt på månedene som følger:

Mnd	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Kritisk	3	1	0	2	0	0	2	1	2	0	0	0
Høy	2	2	6	1	1	2	0	2	3	2	2	0

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.1.2 ANDRE AKTIVITETER

Kundeservice bidro i opplæringsseksjoner for politikere i forbindelse med nytt møtegjennomførings-system og bruken av dette på iPad og PC.

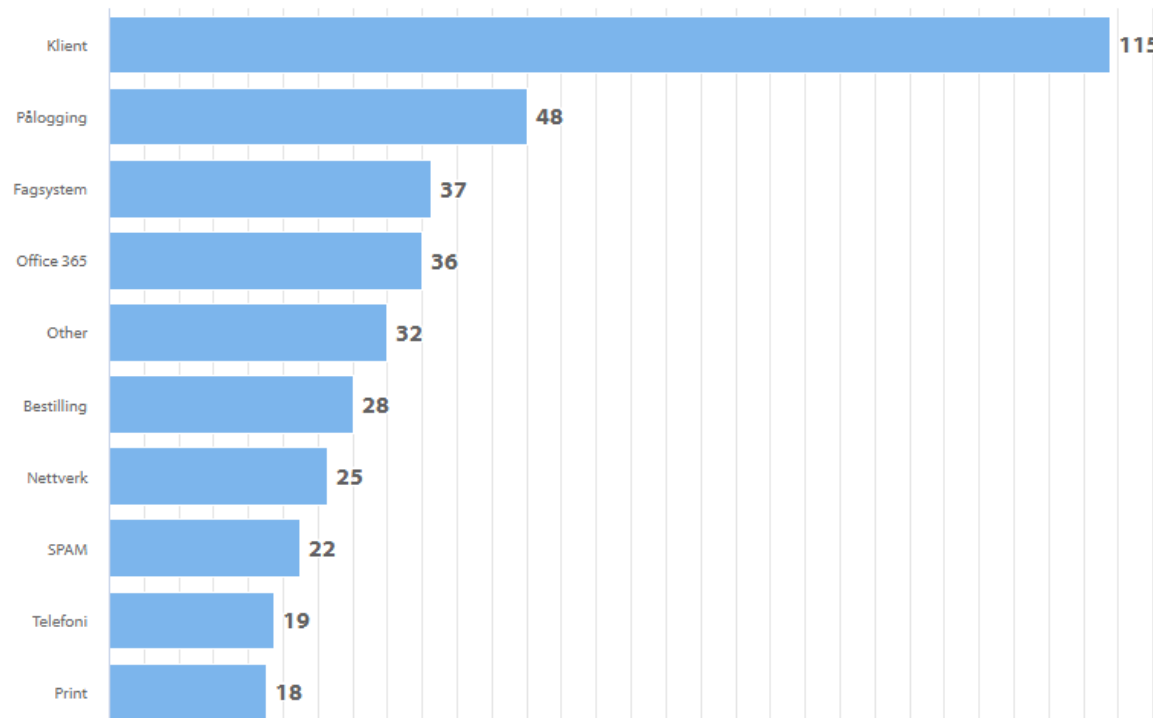
Vår lærling har bidratt som instruktør ved Seniorsurf arrangert av Frivillighetssentralen i Molde kommune.

5 omsorgssentre i Molde kommune har mottatt opplæring og er i gang med ny rutine for å kunne administrere databrukere og tilganger for sine ansatte selv, gjennom bruk av IDweb. Resterende enheter venter nå på å få riktig organisasjonsstruktur i Visma HRM før opplæringen kan fortsette.

2.2.1.2.1 HUSTADVIKA KOMMUNE

I oktober startet vi kompetanseoverføringen fra IT-avdelingen i Hustadvika kommune, og Kundeservice tok over ansvaret for brukerstøtte fra november 2022. I årets to siste måneder har vi mottatt 433 saker i Hustadvika. 301 av dem har blitt løst, vi har 95 åpne saker pr årsskiftet. Vi mottok 425 telefonanrop der 76% ble besvart.

Fordeling per kategori for saker fra Hustadvika kommune er vist i tabellen under.



2.2.1.2.2 CHATBOT-EN RAKEL

I løpet av høsten 2022 fikk vi på plass en fulltids traineestilling som juniorutvikler, som har jobbet med chatbot-en Rakel sammen med utvikler fra leverandør. Rakel har blitt testet og utbedret, og det er spesielt prosessen for PC-rullering som har vært i søkelyset. Denne prosessen er nå ferdigstilt og i drift. Rakel videreutvikles med funksjonen live-chat slik at brukere skal få anledning til å snakke med et menneske om de automatiske svarene ikke skulle være tilfredsstillende.

Rakel er nå tilgjengeliggjort for alle ansatte i Rauma kommune og omtrent 200 personer i Molde kommune. Ulike små hindringer løses fortløpende etter hvert som vi får tilbakemeldinger.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.1.2.3 PC-RULLERING

Kommunene har bestilt og fått levert til sammen 1485 PC-er i 2022. 1185 PC-er ble rullet ut i 2022, mens 300 var fortsatt på lager ved utgangen av året. 700 gamle PC-er ble tatt ut av drift i 2022. Utrullingen av PC-er på lager fortsetter i 2023, og i denne prosessen må vi videreføre innsatsen for å ta de gamle ut av drift, da de potensielt kan være sårbare for angrep utenfra.

2.2.2 DRIFT

Driftsavdelingen er ROR-IKT sin ekspertise innen sentrale driftsløsninger. Dagens behov for sikkerhet er økende og med en serverpark på 4-500 servere, fordelt over mange sikkerhetsnivå, er dette et komplekst datasenter som krever drift 24/7/365. For sikker og rask bruk av våre tjenester av nærmere 18.000 brukere, vedlikeholder vi et stort nettverk med 7-800 nettverkskomponenter i tillegg til mer enn 2500 trådløse aksesspunkt. Det hele sikres av 16 brannmurer og andre supplerende sikkerhetsløsninger.

Driftsavdelingen er bidragsyter inn i de fleste prosjekter som involverer teknisk rådgiving, design og oppsett av tjenester. Mange av disse prosjektene er beskrevet i kapittel 12.2.3. I tillegg har avdelingen et faglig ansvar for prosjekter på infrastruktur som understøtter de brukertjenester som leveres.

Driftsavdelingen har i 2022 vært drivkraften bak DigiMR prosjektet for anskaffelse av sikkerhetsnøkler (Yubikey). Anskaffelsen inkluderte leveranse av sikkerhetsnøkler for ROR-IKT sine medlemskommuner samt svært mange kommuner i Møre og Romsdal (opsjon). Anskaffelsen er et resultat av godt samarbeid mellom kommunene i fylket og vil gi gode løsninger for både intern sikkerhet og for Helseplattformen når den kommer.

Ettersom ROR-IKT sitt produksjonsmiljø vokser, har dette resultert i at flere av våre tjenester krever mer datakraft. For å møte kravene til hastighet, oppetid og sikkerhet, har vi utarbeidet et nytt design og innført endringer i miljøet. Dette har resultert i bedre respons og stabilitet for blant annet Visma Enterprise og noen av de større helseløsningene.

I 2021 ble det anskaffet et nytt dataproduksjonsmiljø. I 2022 har dette miljøet blitt videreutviklet og er klargjort for nye og flere tjenester samt oppdatering av dagens servere. Dette har tatt mye tid pga. utfordringer med leveranser, men har blitt en pålitelig løsning som kan levere tjenester på en god, rask og fleksibel måte fremover.

I siste kvartal ble det mye fokus på IKT-bistand til Hustadvika, se for øvrig kapittel 2.1.5. I tillegg innførte vi en del sikkerhetstiltak i våre egne løsninger.

2.2.3 TJENESTEUTVIKLING

Avdelingen jobber med innbyggertjenester og digitalisering i samarbeid med våre eierkommuner. Arbeidet med ny strategi for digital transformasjon og arbeidet med informasjonssikkerhet har lagt føringer på aktivitetene som har pågått innenfor tjenesteutvikling.

De viktigste områdene i 2022 har vært informasjonssikkerhet, felles KS løsninger, innbyggerløsninger, portal/innbyggerdialog og byggprosjekter.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.3.1 DELTAKELSE I ANSKAFFELSER

Tjenesteutvikling deltar i store og små anskaffelser gjennom hele året. Dette krever at våre rådgivere til enhver tid må tilegne seg ny eller oppdatert kunnskap innenfor informasjonssikkerhet, systemforvaltning, fagområder og anskaffelsesrutiner. Dette er en krevende øvelse som tar mye tid. Mange av løsningene nevnt i dette kapittelet er basert på anskaffelser utført av avdelingen.

2.2.3.2 INFORMASJONSSIKKERHET

Løsninger som innbefatter sensitive data har fått eller forberedes for pålogging via høyeste sikkerhetsnivå, såkalt nivå-4 pålogging. Dette betyr pålogging via Bank-ID og på sikt bruk av sikkerhetsnøkkel. Driftsavdelingen hos ROR-IKT har bistått i å oppgradere eldre påloggingsløsninger med nyere og sikrere løsninger som kommunenes ansatte bruker daglig.

Det har i 2022 vært fokus på å få innlemmet resten av de mobile enhetene i vår felles flåtestyringsløsning. Det gir oss flere fordeler både driftsmessig og sikkerhetsmessig.

2.2.3.3 KS OG ANDRE INNBYGGERLØSNINGER

KS utvikler stadig nye fellesløsninger for kommune-Norge, og våre kommuner ønsker mange av disse innført hos oss. Digisys Innsyn, KS Bekymringsmelding og KS Fiks folkeregister er tre eksempler på løsninger som er blitt tatt i bruk i løpet av året.

Integrasjon mot Skatteetaten for kontroll av redusert foreldrebetaling innenfor barnehageområdet er en god løsning for foresatte som får en raskere og bedre tjeneste å forholde seg til. Den manuelle arbeidsprosessen er blitt automatisert, noe som gir tidsbesparelser internt ved behandling av slike søknader.

Ved å ta i bruk slike fellesløsninger fremmer vi digitalisering i praksis og tilbyr gode innbyggerløsninger.

2.2.3.4 PORTAL OG INNBYGGERDIALOG

Molde og Aukra har i 2022 hatt fokus på sine intranettsider. Det har vært et sterkt ønske at flere ansatte skal benytte disse sidene, for å tilegne seg informasjon om hva som skjer i kommunen. Tjenesteutvikling har støttet opp om dette arbeidet ved å fremskaffe bedre verktøy som kommunikasjonsavdelingene bruker i sitt daglige arbeid, bl.a. bilde- og videoverktøy.

Mot slutten av året startet vi opp en pilot for organisasjonssøk for ansatte i Molde kommune. Piloten har vært basert på et ønske om å kunne søke etter ansatte i kommunene våre, for å få mer utfyllende informasjon om den enkelte. Løsningen vil kunne aksesserer både via intranettet og Microsoft Teams, og den vil bli innført i alle kommunene i starten av 2023.

Mot slutten av året sto universell utforming høyt på agendaen. Alle kommuner er pålagt å følge kravene til universell utforming som kommer fra myndighetene. Dette medfører at alle løsninger som er spesifikt rettet ut mot innbygger må følge den såkalte UU-standarden. Dette innebærer eksempelvis at alle kommunale websider og fagsystemer som sender meldinger ut til innbyggere, må gjennomgå en vurdering om de følger standarden eller om de evt. må oppdateres. Tjenesteutvikling koordinerer arbeidet og gjennomførte på høsten 2022 en anskaffelse for testing av websider samt opplæring av ansatte.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2.3.5 TEKNISK SEKTOR

Dette er en stor sektor med mye aktivitet. Det er kanskje her de største digitaliseringsmulighetene ligger i våre kommuner. Molde har vært en pådriver relatert til innsamling og bruk av data fra denne sektoren. En dataplattform kan samle store mengder data fra mange forskjellige kilder. Ved å sette sammen disse kildene, kan man få ny kunnskap som kan brukes til å forbedre våre kommunale tjenester. I året som har gått, har man pilotert smarte vannmålere og tilegnet seg mye ny kunnskap om mulighetsrommet. I 2023 planlegger vi å utvikle flere konkrete eksempler innenfor mobilitet, hvor dataene vi samler inn vil bli sendt til dataplattformen for bearbeiding og presentasjon.

2.2.3.6 BYGGPROSJEKTER

I forbindelse med byggprosjekter opplevde vi etter hvert store utfordringer med å få levert IKT-utstyr. Leverandørene verden over har store leveranseutfordringer og dette skaper hodebry for oss og våre kommuner. Det er ikke noe som tilsier at dette vil bli bedre i 2023. Dette har medført at ROR-IKT ved flere anledninger har måttet levere midlertidige løsninger slik at bygg kan tas i bruk. Leveringstid er i enkelte tilfeller over 6 mnd. på nettverksutstyr.

2.2.3.7 HELSEPLATTFORMEN

I løpet av første kvartal 2022 fikk alle Romsdalskommunene på plass lokal innføringsleder (LIL) for Helseplattformen. Arbeidsgruppen for Helseplattformen Romsdal, med innføringsledere og IKT, har etablert en solid og konstruktiv samarbeidsform. Gøril Groven tok over som Regional innføringsleder Romsdal (RIL) etter Helge Storøy i mars, og LIL Rauma, Caroline Helland, gikk inn i vårt felles prosjektarbeid med en 50% stilling som rådgiver/koordinator i mai.

På regionalt nivå innførte Trondheim kommune som første aktør Helseplattformen som nytt journalsystem den 7. mai 2022. Samtidig valgte St. Olavs hospital å utsette sin oppstart med begrunnelse i at de ikke var klare. Utsettelsen av St. Olavs fikk følgeeffekter: I juni ble det klart at våre kommuners oppstartsdato 29. april 2023 ble forskjøvet.

Fredag 30. september ble det markert med kake i Rådhuset i Molde at de fem Romsdalskommunene signerte Tjenesteavtalen, og dermed forpliktet seg til å kjøpe Helseplattformens journalløsning. I oktober fikk vi bekreftet ny dato for produksjonssetting for Romsdalskommunene: 4. november 2023.

Det var stor spenning rundt neste produksjonssetting den 12. november 2022. Mens det var gjort mye feilretting og videreutvikling av den kommunale løsningen siden Trondheim kommune gikk på i mai, var St. Olavs det første sykehuset som tok løsningen i bruk. Utfordringene der har for enkelte avdelinger vært så store at styringsgruppen i Helseforetaket like før jul varslet behov for mer feilretting og optimalisering før Helse Nord-Trøndelag og Helse Møre og Romsdal kan ta i bruk løsningen.

Helseplattformen valgte også å stoppe utrulling av løsningen for fastleger like før innføring i Trøndelagskommunene. En egen arbeidsgruppe har kartlagt eksisterende system og vil i 2023 utvikle en ny løsning for fastleger som skal være konkurransedyktig for fremtiden.

Ved årsskiftet er status for Romsdalskommunene at vi er i rute med de arbeidsoppgaver vi skal levere til Helseplattformen. ROR-IKT har dratt en felles anbudsrunde for anskaffelse av ny innloggingsløsning, og landet en avtale med BuyPass om YubiKey like før jul.

I felles styringsgruppe for Helseplattformen Romsdal, bestående av de fem kommunedirektørene i ROR samt daglig leder ROR-IKT, ble det i årets siste styringsgruppemøte vedtatt at ubenyttede

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

tilsagnsmidler fra Gass-ROR til fagressurs skal brukes til styrket kapasitet innen kommunikasjon og informasjonsarbeid i 2023.

2.2.3.8 DOKUMENTASJONSFORVALTNING

Arkiv- og saksbehandlingsløsningen Public 360 er i løpet av 2022 blitt flyttet over til ny driftsplattform hos leverandøren. Fordelene med den nye plattformen er at all nyutvikling skjer her, som f.eks. kunstig intelligens og robotisering. Faggruppa ser med spenning frem mot 2023 hvor det vil bli jobbet med mulige robotiseringsprosjekter og integrasjon mot samhandlingsløsningen Microsoft Teams.

2.2.3.9 ANNET

Et lite, men likevel spennende digitaliseringsprosjekt: Renholdspersonellet i Rauma fikk utdelt nettbrett for tilgang til arbeidsplan for dagen, kvittere ut utført arbeid, tilgang til intranett, avviksmelding, personalbok, Visma Tid og epost. Avdelingen og kommunen fikk en sikker løsning som gir daglig gevinst i kommunikasjon med ansatte og spart tid ettersom all nødvendig informasjon er lett tilgjengelig via nettbrettet.

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.

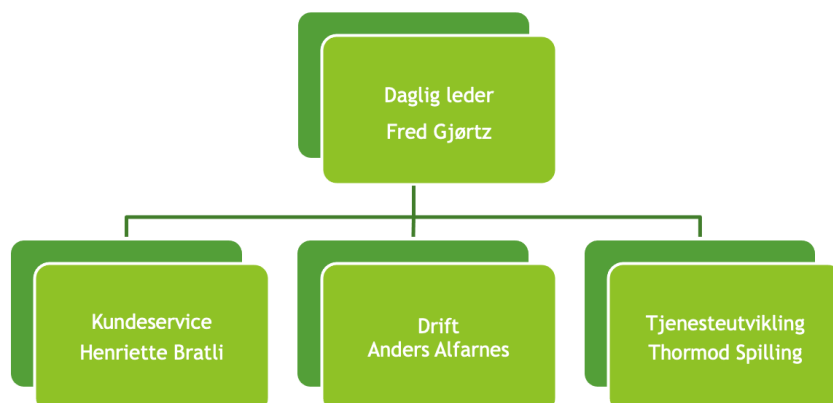
3.1 STYRET

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

- Marianne Stokkereit Aasen, styreleder, Molde kommune
- Gerd Marit Langøy, styremedlem, Aukra kommune
- Toril Hovdenak, styremedlem, Rauma kommune
- Kristian Skålhavn, styremedlem, Vestnes kommune

Det har blitt avholdt 7 styremøter i 2022 og det er blitt protokollført 28 saker. Alle møteinnkallinger og protokoller fra 2022 har blitt publisert [her](#).

3.2 LEDELSE



Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

ROR-IKTs organisasjon pr. 31.12.2022 er angitt over.

Ledergruppen i ROR-IKT har i 2022 bestått av:

- Daglig leder Fred Gjørtz
- Leder Kundeservice Henriette Bratli
- Leder Drift Anders Alfarnes
- Leder Tjenesteutvikling Thormod Spilling

3.3 BEMANNING

Ved utløpet av 2022 var det knyttet 27 faste årsverk, 22 menn og 5 kvinner, til ROR-IKT fordelt på følgende avdelinger:

- Daglig leder - 1
- Kundeservice - 7
- Drift - 11
- Tjenesteutvikling - 8

3.4 SYKEFRAVÆR

Sykefraværet har vært lavt i 2022, men noe høyere enn i 2021 hovedsakelig grunnet et langtids fravær.

Årstall	Sykefravær %
2022	2,90
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 2022 ble fordelt på eierkommunene basert på tjenesteuttak, som følger:

Deltakende kommuner i ROR-IKT	Fordeling 2022
Molde	55,7 %
Vestnes	15,9 %
Rauma	18,0 %
Aukra	10,4 %
Sum	100,00 %

Netto driftsramme for 2022 var på 62,398 mill. kr og ble fordelt som følger:

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Fordeling driftstilskudd		Driftsramme
Deltakende kommuner i ROR-IKT		62 398 000
Molde		34 755 686
Vestnes		9 921 282
Rauma		11 231 640
Aukra		6 489 392
Sum		62 398 000

Brutto investeringsramme for 2022 var på 16,039 mill. kr og ble fordelt som følger.

Fordeling investering		Investeringsramme
Deltakende kommuner i ROR-IKT		16 039 000
Molde		8 934 000
Vestnes		2 550 000
Rauma		2 887 000
Aukra		1 668 000
Sum		16 039 000

4.2 DRIFTSKOSTNADER

ROR-IKT fikk et mindreforbruk for 2022 på 205.812 kr (= 0,33% avvik ifht. budsjett).

tall i hele 1000			
Type utgift	Regnskap	Årsbudsjett	Avvik
Lønn	23 326	24 165	839
Drift av stab og lokaler	2 878	2 728	-150
Kjøp/leasing	303	308	5
Konsulenter	526	594	68
Lisens, vedlikehold og support	37 523	35 622	-1 901
Samband og Tele	3 073	3 484	411
Inntekter	-5 436	-4 503	933
SUM	62 192	62 398	206

Avvikene angitt over kommer av følgende årsaker:

- Avviket på lønn kom i all hovedsak fra to åpne vakanser vi hadde utfordringer med å fylle i første halvdel av 2022.
- Merforbruket på drift av stab og lokaler kommer i all hovedsak fra deltakelse i TIM-programmet (Trainee i Molde). Dette var en uforutsett utgift men har gitt oss tilgang til tre flotte traineer som leverer viktige bidrag inn i vår organisasjon og til våre brukere.
- Utgiftene til lisens og vedlikehold økte drastisk i 2022.
- Inntektene er noe høyere enn budsjettet hovedsakelig grunnet fakturert bistand til Hustadvika kommune i siste tertial 2022 samt en noe høyere ressursinnsats som er belastet våre investeringsprosjekter.

Mindreforbruket vil bli kreditert kommunene iht. fordelingsnøkkelen angitt i kapittel 4.1.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

4.3 INVESTERINGSKOSTNADER

ROR-IKT hadde i 2022 et investeringsbudsjett på 16,040 mill. kr.

tall i hele 1000			
Objekt	Regnskap	Årsbudsjett	Avvik
Videreutvikling P360 og M365	259	560	301
Digitalisering oppvekst	469	300	-169
Innbyggerportal	543	600	57
Helseplattformen	513	5 800	5 287
Digitalisering teknisk sektor	318	900	582
Visma Enterprise+	-	500	500
Videreutvikling av Chatbot	483	885	402
Uforutsette kommuneprosjekter	331	500	169
Grunnmur del 3	3 489	2 250	-1 239
Beredskapsplattform	-	1 800	1 800
Zero-trust nettverk	648	500	-148
Klientsikkerhet	147	1 000	853
Uforutsette tiltak infrastruktur	-	445	445
SUM	7 200	16 040	8 840

Resultatet for investeringskostnadene viser et mindreforbruk på 8,84 mill. kr. Aktivitetene som har belastet investeringsbudsjettet er som følger:

- Videreutvikling av P360 og M365 - investeringene for videreutvikling av P360 og Microsoft365 har i hovedsak gått til nye integrasjoner mellom ulike fagsystemer.
- Innen oppvekstsektoren har vi arbeidet med etableringen av historisk arkiv for skolesystemene.
- Investeringene for videreutvikling av våre innbyggerportaler har i store trekk gått til innleid hjelp for å fasilitere progresjonen. Utvikling av portalene vil fortsette i 2023.
- Helseplattformen stiller krav til den tekniske plattformen til kommunene. I 2022 har vi gjort forberedelser på identitetsløsningen og sikker pålogging. Ettersom go-live for Helseplattformen ble forskjøvet, vil hovedtyngden av investeringene komme i 2023.
- Innen teknisk sektor har vi kommet godt i gang med arbeidet for å samle de historiske arkivene. En mini-anskaffelse må til for å avgjøre hvilken leverandør som får bygge vårt historiske arkiv.
- Vår chatbot har gjennomgått kvalitetssikring og noe videreutvikling i 2022. Grunnet lengre sykdomsfravall hos leverandør har vi ikke fått den framdriften vi hadde håpt på. Arbeidet på dette området vil fortsette i 2023.
- Uforutsette kommuneprosjekter inkluderer kostnader for innføring av ulike systemer/moduler, herav kan nevnes: KS adresseregister, DigiSOS del 2, tilrettelegging av dashboard for Innovasjonsløypa, ny modul for Norkart porteføljen, implementering av prosjektverktøyet, m.m.
- Grunnmur del 3 har hatt kostnader forbundet med anskaffelse av og etablering av server- og nettverks-infrastruktur.
- Zero-trust nettverk har brukt midler til å etablere en ny plattform for pålogging til sikker sone.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

- Klientsikkerhet går ut på å sikre flåtestyringen av våre mobile enheter. Vi forbereder overgangen til et felles system og arbeidet har vært fokusert på å tilrettelegge det «nye» systemet.

Det har i 2022 vært en svært krevende leverandørsituasjon og det har tatt lang tid å få levert utstyr. Grunnet denne situasjonen har vi heller ikke i 2022 kommet i gang med prosjektene for etablering av beredskapsplattform.

5 FREMTIDIGE UTFORDRINGER

I 2023 vil Helseplattformen gjøre sin inntreden for deltakerkommunene og det er samtidig et valgår. Forberedelsene til begge hendelsene er godt i gang, men vi ser allerede nå at det vil bli en svært krevende periode. Gjennomføring av opplæring for Helseplattformen og gjennomføringen av valget vil foregå på samme tid og vil medføre et stort arbeidspress på våre ressurser.

Helseplattformen setter også strenge krav til riktig informasjon om de ansatte. Masterdata for dette er Visma HRM, som må reflektere den aktuelle organisasjonen. Denne informasjonen må holdes oppdatert i tiden framover for å kunne betjene Helseplattformen og mange andre fagsystemer med aktualiserte data om våre medarbeidere. Dette er en forutsetning for at den automatiske tildeling (og fjerning) av tilganger skal fungere.

I tillegg til disse utfordringene vil ROR-IKT bruke mye av sine ressurser på migreringen av Hustadvika kommune inn i vår digitale plattform. Dette prosjektet vil hovedsakelig berøre Hustadvika kommune. De andre deltakerkommunene vil bli indirekte affisert gjennom de skarpe prioriteringene som må gjøres når vi navigerer oss gjennom 2023.

Et av delmålene i den nye strategien for digital transformasjon handler om bruk av data: «Forenkling og forbedring gjennom innovasjon basert på data». I løpet av de seneste to årene har Molde kommune pilotert bruken av data og dataplattform gjennom sitt program «Smart Molde» med god assistanse fra ROR-IKT og eksterne leverandører. Dersom deltakerkommunene i ROR-IKT skal kunne realisere målet om innovasjon basert på data, trenger ROR-IKT-samarbeidet tilgang til ressurser og kompetanse for å forvalte og videreforedle de innsamlede data.

Året 2022 har nok en gang vist at det er vanskelig for offentlig sektor å knytte til seg relevant kompetanse - spesielt på IKT området. Med en svært lav arbeidsledighet generelt og innen IKT-faget spesielt, må vi fortsette å tenke nytt for å tiltrekke oss riktig kompetanse.

6 OPPSUMMERING

Vi har i 2022 fortsatt arbeidet med å yte god brukerstøtte til våre kunder og har sørget for videreutvikling og stabil drift av vår digitale plattform. I tillegg har vi gjennomført en rekke initiativer for å forbedre hverdagen for ansatte og innbyggere.

Arbeidet med ny organisering har vært viktig for styret og ledelsen i ROR-IKT, og kulminerte i kommunestyrevedtak om å etablere et vertskommunesamarbeid med Molde kommune som vertskommune.

Hustadvika kommune meldte sin interesse midt i 2022 og har blitt betjent av ROR-IKT siden begynnelsen av september. Fra 1.1.2023 vil Hustadvika kommune være et fullverdig medlem av ROR-IKT.

Tittel: ROR-IKT Årsrapport 2022	Versjon: 1.0	Status: Godkjent
Godkjent dato: 08.02.2023	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Arbeidet med ny strategi for digitalisering eller digital transformasjon har også i 2022 involvert mange i ROR-IKT og i kommunene. Strategien ble godkjent i kommunestyrene i juni og den tilhørende handlingsplanen ble ferdigstilt i september. Dette er et viktig grunnlag for arbeidet med den digitale transformasjonen i tiden framover.

Vi gikk inn i 2022 med 2 åpne vakanser som vi hadde betydelige utfordringer med å fylle. Ved å tenke nytt og knytte oss til trainee-er har vi skaffet oss et godt grunnlag for å få 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 08.02.2023

Gerd Marit Langøy

Underskrift

Molde kommune

Dato 08.02.2023

Hanne Stokkerit Aasen

Underskrift

Rauma kommune

Dato 08.02.2023

S. Venn

Underskrift

Vestnes kommune

Dato 08.02.2023

W. H. H. H.

Underskrift