

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommunikasjonsplan

for

ROR-IKT

2022



Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

INNHOOLD

1	Omfang	3
1.1	Hensikt og innhold	3
2	Roller og ansvar	3
2.1	Incident manager.....	3
2.2	Tjenesteadministratør	3
2.3	Koordineringsansvarlig.....	3
2.4	Varslingsansvarlig	3
2.5	varslingsmottaker i hver kommune	3
2.6	Vakthavende	4
2.7	Eier av saken.....	4
3	Kommunikasjon ved alvorlige hendelser	5
4	Kommunikasjon ved Endringer	7
5	Hva skal kommuniseres?	9
6	Kontaktliste	10

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

1 OMFANG

1.1 HENSIKT OG INNHOLD

Hensikten med denne kommunikasjonsplanen er å definere rollefordeling og ansvarsforhold i forhold til kommunikasjon internt og eksternt i ROR-IKT. Vi ønsker også å beskrive hvilken informasjon som skal gis på hvilke medier i forbindelse med hendelser og endringer.

Kommunikasjonsplanen godkjennes av Daglig leder ROR-IKT. Den skal revideres minst en gang i året. Før revisjonsforslaget godkjennes skal det legges fram for Bestillerutvalget.

2 ROLLER OG ANSVAR

2.1 INCIDENT MANAGER

Incident Manager har sitt daglige virke på Kundeservice i ROR-IKT. Om det er hendelser som er spesielt krevende skal Incident Manager gi råd, eller overta ansvaret for hvordan saken skal løses. Om hendelsen kvalifiserer for høy eller kritisk prioritet skal den eskaleres til Incident Manager som kontakter Tjenesteadministratoren for videre løsningsarbeid.

2.2 TJENESTEADMINISTRATOR

Tjenesteadministratoren er 3.linjes driftsansvarlig for en bestemt tjeneste ved ROR-IKT. Hvem som er Tjenesteadministratoren for hver enkelt tjeneste står dokumentert i Confluence (ROR-IKTs dokumentasjonsverktøy). Tjenesteadministratoren har ansvaret for den daglige driften av tjenesten, og kontakten med eventuelle 3.parts leverandører for leveranser til tjenesten.

2.3 KOORDINERINGSANSVARLIG

Koordineringsansvarlig har ansvar for å koordinere aktiviteter og feilretting av hendelser med høy og kritisk prioritet.

Denne rollen har ansvar for å videreformidle status til varslingsansvarlig

2.4 VARSLINGSANSVARLIG

Varslingsansvarlig skal være et nav for å videreformidle informasjon ved planlagte eller uplanlagte hendelser med kritisk eller høy prioritet. Varslingsansvarlig har ikke selv et ansvar for å løse hendelser eller problem, men skal sørge for at alle involverte parter til enhver tid har så oppdatert informasjon som mulig om problemet, konsekvenser, tiltak for retting, forventet rettetid og eventuelle midlertidige løsninger for ikke fungerende tjenester som berører liv og helse.

Involverte parter er brukere, lokasjonsledere og ansvarlig ledelse i kommune, Kundeservice og Incident Manager, Tjenesteadministratorene, leverandører, ledelse i ROR-IKT. I tillegg kan det være aktuelt å informere beredskapsledere i kommuner.

2.5 VARSLINGSMOTTAKER I HVER KOMMUNE

Varslingsmottaker er i denne sammenhengen å betrakte som Kommunens kontaktpunkt. Når varslingsmottaker blir varslet av ROR-IKT om en alvorlig hendelse, er det dennes ansvar å spre informasjon videre til berørte parter i sin kommune, og eventuelt treffe andre tiltak de finner nødvendig som følge av hendelsen.

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.6 VAKTHAVENDE

Dette henviser til den som har vaktberedskap utenfor ordinær arbeidstid fra ROR-IKT.

2.7 EIER AV SAKEN

Ved innmelding av sak til Kundeservice av medium og lav prioritet, tildeles saken til en ansatt i Kundeservice/Drift hos ROR-IKT. Denne eieren av saken vil ha ansvar for kommunikasjon, løsning og tilbakemelding til den eller de som har meldt saken.

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

3 KOMMUNIKASJON VED ALVORLIGE HENDELSER

Ved alvorlige hendelser skal følgende brukes som veiledning for kommunikasjonen internt i ROR-IKT og eksternt til kommunene.

Prioritet	Definisjon	Informasjon og aktiviteter Kundeservice / Drift	Ansvar
Kritisk/ Høy	Se under	Sak identifiseres som kritisk eller høy prioritet - meldes til Incident Manager og Varslingsansvarlig	Kundeservice/Drift
Kritisk	Bortfall av applikasjoner definert som nødvendige for tjenester som omhandler Liv og Helse . Bortfall av andre systemer hvor det forventes høy oppetid kan også inngå her. Feilretting skal foregå løpende inntil feilen er utbedret, eventuelt til en tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.	Meld til Tjenesteadministratør (jmf Confluence) og Koordineringsansvarlig	Incident manager
		Meld feil til Leverandør	Tjenesteadministratør
		Publisere melding på Teams/ Interne Driftsmeldinger, om situasjonen og hva som kan/skal meddeles til brukerne som henvender seg til Kundeservice, legge inn meldingsmal i Pureservice og endre telefonsvar.	Varslingsansvarlig
		«Kunngjøring» publiseres i aktuell kanal i teamet IK Varling, og settes som viktig ! Ring eller send SMS til gul kontaktperson i aktuell kommune. Status skal oppdateres minimum hver time	Varslingsansvarlig
		Publisere driftsmelding: Pureservice, Intranett (Sharepoint) ROR-IKT.	Varslingsansvarlig
	Videreformidling av informasjon og iverksetting av risikoreducerende tiltak (Kommunen/Avdelingene benytter sine kanaler)	Varslingsmottaker/ Systemansvarlig i	

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

			aktuell kommune/ Organisasjon
		Informere Driftssjef, leder Tjenesteutvikling og Daglig Leder ROR-IKT	Varslingsansvarlig (8.00-15.30) eller vaktstående etter arbeidstid
Høy	Fullstendig bortfall av system som berører minst en (1) virksomhet/faggruppe. Elektroniske tjenester som benyttes av innbyggere i dialog med Tjenestemottaker. Feilretting skal foregå inntil feilen er utbedret, eventuelt til en tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.	Meld til Tjenesteadministrator (jmf Confluence) og Koordineringsansvarlig	Incident manager
		Meld feil til Leverandør	Tjenesteadministrator
		Publisere melding på Teams/ Interne Driftsmeldinger, om situasjonen og hva som kan/skal meddeles til brukerne som henvender seg til Kundeservice	Varslingsansvarlig
		«Samtaletråd med emne» publiseres i aktuell kanal i teamet IK Varsling. Oppdatere status minimum hver andre time.	Varslingsansvarlig
		Publisere driftsmelding: Pureservice, Intranett (Sharepoint) ROR-IKT.	Varslingsansvarlig
		Informere Driftssjef ROR-IKT etter 2 timer, Daglig Leder etter 4 timer	Varslingsansvarlig (08.00 - 15.30) eller vaktstående etter arbeidstid

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Middels	Bortfall av system som berører minimum 1 bruker. Feilretting vil foregå innenfor ordinær arbeidstid.	Ingen aktivitet. Vanlig tilbakemelding til bruker	Eier av saken
Lav	Feil i utstyr og/eller system som ikke er direkte til hinder for at Tjenestemottakeren kan utføre den ordinære funksjon utstyret eller systemet har i sin daglige bruk hos Tjenestemottakeren. Feilretting av hjemmekontorløsning. Feilrettingen skjer etter nærmere avtale mellom ROR-IKT og brukeren.	Ingen aktivitet. Vanlig tilbakemelding til bruker	Eier av saken

4 KOMMUNIKASJON VED ENDRINGER

Ved store planlagte endringer skal følgende brukes som veiledning for kommunikasjonen internt i ROR-IKT og eksternt til kommunene.

Definisjon	Informasjon og aktiviteter Kundeservice / Drift /Tjenesteutvikling	Ansvar
Endringer eller planlagt vedlikehold som kan føre til bortfall av applikasjoner definert som nødvendige for tjenester som	Publisere melding på Teams/ Interne Driftsmeldinger, om den godkjente endringen (Se Teamskanal 09 Endringshåndtering/ROR-IKT). Hvem og hva det gjelder, og hva som kan/skal meddeles til brukerne som henvender seg til Kundeservice	Tjenesteadministratør

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

<p>omhandler Liv og Helse. Også risiko for bortfall av andre systemer hvor det forventes høy opetid kan også inngå her.</p> <p>Det beskrives her kommunikasjonen for den planlagte endringen på forhånd. Om en hendelse skulle oppstå som følge av endringen, er dette å betrakte som en hendelse.</p>	Varsle og koordinere med systemeier og systemansvarlig	Rådgiver tjenesteutvikling
	Endringer med nedetid varsles i rimelig tid, i aktuell kanal i IK Varsling, med hhv. kunngjøring eller samtale for kritisk og høy prioritet. Påminnelse legges som svar i innleggstråden 2 dager før endringen skal finne sted. Evt. endringer i fremdriftsplan varsles i innleggstråden fortløpende. Rimelig tid vurderes ut fra endringens konsekvens og omfang	Varslingsansvarlig
	Koordinerer endringen, og holder varslingsansvarlig informert	Koordineringsansvarlig
	Publisere driftsmelding: Pureservice, Intranett (Sharepoint) ROR-IKT.	Varslingsansvarlig
	Videreformidling av informasjon og iverksetting av risikoreducerende tiltak	Systemansvarlig / Varslingsmottaker i aktuell kommune

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

5 HVA SKAL KOMMUNISERES?

Ved hendelse:

- ✓ Hvilke system/tjeneste gjelder det
- ✓ Når oppsto feilen / nedetiden
- ✓ Hvilke konsekvenser og omfang
- ✓ Hvilke enheter er berørt i kommunene
- ✓ Hva gjøres nå, av undersøkelser eller tiltak
- ✓ Når det er mulig, anslå forventet rettetid. Tidspunkt for oppdatert status.
- ✓ Meld når feilen er rettet, inkluder kort om hovedårsak til at feilen oppsto
- ✓ Skriv «Alvorlig hendelse-rapport». Mal for denne ligger i word, ny, personlig, 2018.mnd

Lagre rapport [her](#): *Teams: ROR-IKT\03 Interne Driftsmeldinger- filer\Alvorlig hendelsesrapporter*

Ved endring:

- ✓ Hvilke system/tjeneste gjelder det
- ✓ Når er det planlagt nedetid
- ✓ Hvilke konsekvenser og omfang
- ✓ Hvilke enheter kan bli berørt i kommunene
- ✓ Meld når endringen er gjennomført

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

6 KONTAKTLISTE

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
Aukra	Aaslaug Søreide	Bestiller / Servicesjef	900 88 578	1	Aaslaug.Soreide@aukra.kommune.no ;
	Geir Göncz	Beredskapsleder	979 87 909	1	Geir.goencz@aukra.kommune.no ;
	John Helge Frøystad	Aukra Omsorgssenter	924 23 668		John.helge.froystad@aukra.kommune.no ;
	Thomas Rakvåg	Kommuneoverlege	412 10 851		thomas.rakvaag@aukra.kommune.no ;
Molde	Hege-Beate Skjølberg	Ass. kommunedirektør	982 28 902	1	hege-beate.skjolberg@molde.kommune.no ;
	Hilde Johansen	Kommunikasjonssjef	952 04 990		hilde.johansen@molde.kommune.no ;
	Torill Berg	Beredskapsleder	907 65 720	1	Torill.berg@molde.kommune.no ;
	Tanja Thalén	Kommunalsjef helse og omsorg	990 33 623	1	tanja.thalen@molde.kommune.no ;
	Siri Haukaas	Fagleder helse og omsorg	477 58 528		siri.haukaas@molde.kommune.no ;

¹ Personer med prioritet = 1 skal informeres ved kritiske hendelser.

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
	Irene Glærum	Fagseksjon Pleie og Omsorg	900 58 086		irene.glarum@molde.kommune.no ;
	Ann-Mari Abelvik	Kommunalsjef oppvekst, kultur og velferd	415 72 594		ann-mari.abelvik@molde.kommune.no ;
	Siv Janne Håseth-Eik	Fagleder	988 60 801		siv.haaseth-eik@molde.kommune.no ;
	Ivar Vereide	Fagleder Skole	934 51 492		ivar.vereide@molde.kommune.no ;
	Ellen Lyngvær Hjelset	Fagleder barnehage	991 60 744		ellen.lyngvaer.hjelset@molde.kommune.no
	Eirik Heggemsnes	Kommunalsjef teknisk, plan, næring og miljø	907 24 755		eirik.heggemsnes@molde.kommune.no ;
	Randi Myhre	Bestiller - analyse- og utviklingssjef	976 92 996		randi.myhre@molde.kommune.no ;
	Jan Inge Tangen	Bestiller - rådgiver digitalisering	913 07 801		jan.inge.tangen@molde.kommune.no ;
Rauma	Perry Ulvestad	Ass. Rådmann	938 68 999		perry.ulvestad@rauma.kommune.no ;
	Arnt Olav Herjehagen	Bestiller/ Kommunikasjonssjef	952 01 320	1	Arnt.herjehagen@rauma.kommune.no ;

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
	Toril Hovdenak	Rådmann	990 48 728		toril.hovdenak@rauma.kommune.no ;
	Mette Rye	Økonomisjef	924 56 217		mette.rye@rauma.kommune.no ;
	Hilde Kavli Ree	Barnehagesjef	988 23 944		hilde.ree@rauma.kommune.no ;
	Aina Øyen Henden	Skolesjef	488 91 938		Aina.henden@rauma.kommune.no ;
	Margrete Berle	Helse- og omsorgssjef	911 24 252		Margrete.berle@rauma.kommune.no ;
	Harald Westby Digernes	Helse- og velferdssjef/ Beredskapsleder	941 84 990	1	harald.d-westby@rauma.kommune.no ;
	Hanne Brakstad	Kultursjef	922 87 766		Hanne.brakstad@rauma.kommune.no ;
	Tom Erik Rødven	Utbyggingssjef	915 81 187		Tom.rodven@rauma.kommune.no ;
	Liv Jorunn Bårdsnes Horgheim	Informasjonssikkerhets ansvarlig/ Leder Servicetorget	924 68 218	1	liv.horgheim@rauma.kommune.no ;
	Synnøve Wenaas	Leder Rauma Helsehus	918 94 015		Synnove.wenaas@rauma.kommune.no ;
	Edel Hoem	Leder Lønn	975 67 982		edel.hoem@rauma.kommune.no ;

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
	May Grethe Gridset	Systemansvarlig Profil/ Pasientvarsling	902 47 057/ 980 71 291		may.gridset@rauma.kommune.no ;
	Sylvia Vik Mittet	Barnevernleder	902 85 298		sylvia.mittet@rauma.kommune.no ;
	Gunn Sæter	Systemansvarlig MinVakt	926 30 720		gunn.saeter@rauma.kommune.no ;
	Randi Grønvik	Systemansvarlig Minvakt	936 56 058		randi.irene.gronvik@rauma.kommune.no ;
	Jon Sverre Aursand	Kommuneoverlege	926 30 449		jon.aurand@rauma.kommune.no ;
Vestnes	Reidun Bjølverud	Bestiller	482 41 212		reidun.bjolverud@vestnes.kommune.no
	Kristian Skålhavn	Administrasjonssjef	924 83 377	1	kristian.skaalhavn@vestnes.kommune.no
	Frank Skorgenes	Beredskapsansvarleg/ Brannsjef	991 69 798	1	frank.skorgenes@vestnes.kommune.no
	Rune Håseth	Kommunalsjef	901 41 565		rune.haseth@vestnes.kommune.no
	Ann Kathrin Kirkeslett	Kommunalsjef økonomi	994 48 893		ann.katrin.kirkeslett@vestnes.kommune.no

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
	Monika Beinset	Kommunalsjef Helse og omsorg			monica.beinset@vestnes.kommune.no ;
	Knut Øyvind Hoem	Kommunalsjef oppvekst	482 71 458		Knut.hoem@vestnes.kommune.no
	Emil Balstad	Einingsleiar Tekniske tenester	481 25 480		emil.balstad@vestnes.kommune.no
	Mona Janne Johansen	Einingsleiar eining for eigedomsdrift	913 71 800		Mona.Johansen@vestnes.kommune.no
	Elly Slettvoll	Einingsleiar Barn, ungdom og familie	901 58 565		elly.slettvoll@vestnes.kommune.no
	Kathrin Furland	Einingsleiar eining for kvalifisering og integrering	408 91 183		kathrin.furland@vestnes.kommune.no
	Tale Skjegstad	Einingsleiar NAV	984 36 096		tale.skjegstad@vestnes.kommune.no ;
	Lise Grønningsæter	Einingsleiar Gardstunet, Fiksdal og Tomrefjord barnehager	907 20 911		Lise.Gronningseter@vestnes.kommune.no ;

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
	Liv Hilde Storås	Einingsleiar Helland barnehage	404 76 430		liv.storas@vestnes.kommune.no
	Monica Klokk Sæterøy	Einingsleiar Tresfjord barnehage	926 16 540		monica.klokk@vestnes.kommune.no
	Hege Haugen	Einingsleiar eining for kultur	928 19 059		hege.haugen@vestnes.kommune.no ;
	Gisela Stene Smith-Nilsen	Einingsleiar Helland barneskule	994 41 455		gisela.smith-nilsen@vestnes.kommune.no ;
	Tone Syltebø	Einingsleiar Helland ungdomskule	992 25 430		Tone.Syltebo@vestnes.kommune.no ;
	Ronny Engan	Einingsleiar Tomrefjord skule (inkl Fiksdal)	951 02 115		ronny.engan@vestnes.kommune.no
	Beate Håholm Dahl	Einingsleiar Heimetenestene			
	Greta Bjerke	Einingsleiar Helsehuset Stella Maris	911 42 009		Greta.bjerke@vestnes.kommune.no

Tittel: Kommunikasjonsplan	Versjon: 2.2	Status: Godkjent
Godkjent dato: 28.01.2022	Godkjent av: Daglig leder	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Kommune	Navn	Stilling	Telefon	Prioritet ¹	E-post
	Hilde Eiken	Einingsleiar Hellandtunet	918 02 106		hilde.eiken@vestnes.kommune.no
	Gitte Vinther	Einingsleiar Helsetenestene	907 55 270		gitte.vinther@vestnes.kommune.no
	Linda Gravem	Einingsleiar Aktivisering og mestring (tidl Bu og habilitering)	400 90 679		linda.gravem@vestnes.kommune.no ;
NORBR	Steinar Hauglum	Brigadesjef/ Branninspektør			steinar.hauglum@norbr.no ;
	Endre Dahlen	Kommunikasjons- ansvarlig		1	endre.dahlen@norbr.no ;
	Trygve Lennavik	Vara Brannsjef/ Beredskap		1	trygve.lennavik@norbr.no ;
	Fred Karusbakken	Brigadesjef Rauma	911 48 178		fred.karusbakken@norbr.no ;

Masseutsendelser på e-post kan sendes fra no-reply adressen driftsmeldinger@ror-ikt.no