

Dato **14.06.2023**
Tid **08:15 - 11:00**
Sted **Del (Storgata 33, 3.etg)**
Til stede ***Gjørtz, Fred, Aasen, Marianne Stokkereit, Ulvestad, Perry Helge,
Skålhavn, Kristian, Langøy, Gerd Marit,
per.sverre.ersvik@hustadvika.kommune.no, Spilling, Thormod,
Sommer, Rune Fromreide***

Samarbeidsrådet for ROR-IKT

IK ROR KD samarbeid

ROR-IKT

Innholdsfortegnelse

14.06.2023 08:15 - 11:00

1 - Økonomi- og aktivitetsrapport	3
Vedlegg	
2023.06.14 - aktivitetsrapport pr. 1.6.2023 v2	4
2 - Endringer i saksbehandling Kundeservice	27
Vedlegg	
ST 39-18 Endringer i saksbehandling ROR-IKT Servicedesk	29
2018.10.03 - Møteprotokoll ST 39-18	31
3 - Digital transformasjon: status og trender	33
4 - Orienteringssaker	34

1 - Økonomi- og aktivitetsrapport

Gjørtz, Fred

Saken gjelder orientering om økonomistatus og oversikt over aktiviteter for ROR-IKT siden forrige rapportering.

| Orientering

Vedlegg

[2023.06.14 - aktivitetsrapport pr. 1.6.2023 v2.pdf](#)

ØKONOMI- OG

AKTIVITETSRAPPORT 01.06.2023



Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

INNHold

1	ØKONOMIRAPPORT	3
1.1	DRIFTSKOSTNADER	3
1.2	INVESTERINGSKOSTNADER	4
2	AKTIVITETER.....	5
2.1	KUNDESERVICE	5
2.2	OPPVEKST OG UTDANNING	11
2.3	HUSTADVIKA INN I ROR-IKT	12
2.4	HELSE OG VELFERD.....	12
2.5	TEKNISK	14
2.6	DOKUMENTASJONSFORVALTNING	16
2.7	INFORMASJONSSIKKERHET.....	17
2.8	MICROSOFT 365	18
2.9	ØKONOMI OG ADMINISTRASJON	18
2.10	PORTAL OG INNBYGGERDIALOG	19
2.11	DRIFTSTEKNISKE AKTIVITETER.....	19
2.12	ANNET	19
3	DEFINISJONER OG BEGREPER	20

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

1 ØKONOMIRAPPORT

1.1 DRIFTSKOSTNADER

Driftskostnadene pr. 1.6.2023 er angitt nedenfor. Prognosen for året 2023 er et merforbruk på 1,47 mill. kr. Merforbruket kommer hovedsakelig fra prisøkning og endret produktmiks for Microsoft lisenser for skole som ble reforhandlet i april/mai for de neste tre årene.

Vi har gjennomført en reforhandling av alle Hustadvikas linjesamband og oppnådd en god reduksjon i pris for nåværende linjekapasitet. Det eksisterer derimot mange lokasjoner med for lav kapasitet og det er derfor ikke angitt noe positivt avvik på Samband og Tele på det nåværende tidspunkt.

Vi har gjort noen innsparinger på ansettelse bl.a. ved bruk av trainee istedenfor rådgiver med lang erfaring, samt redusert belastningen gjennom senere oppstart av nye medarbeidere enn budsjettet.

Ved inntreden av Hustadvika kommune inn i samarbeidet er det en viss usikkerhet rundt treffsikkerheten av budsjettet. Vi vurderer fortløpende hvordan vi kan gjøre innsparinger ved å flytte Hustadvika over på våre avtaler og på den måten redusere kostnadene, men kan ikke se bort i fra at det kan tilkomme noen pukkelkostnader som kan gjøre dette utfordrende.

Prognosen for bruk av konsulenter viser et merforbruk. Dette kommer hovedsakelig av innleie av prosjektleder for Hustadvikas migreringsprosjekt og blir viderefakturert. Dette framkommer som en positiv prognose for inntektene. Vi ser likevel at vi kommer til å ha et mindreforbruk av konsulenter ifht. de andre aktivitetene som ligger foran oss og vi vil klare oss med noe mindre enn budsjettet.

Drift av stab og lokaler: utvidelse av ressurskapasiteten ifbm. Hustadvikas inntreden i samarbeidet har medført et økt behov for plass i Storgata 33. Vi må nå bære alle kostnadene for lokasjonen på eget budsjett og dette leder til et høyere pådrag enn budsjettet.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

				tall i hele 1000
Type utgift	Regnskap	Årsbudsjett	Avvik	Prognose
Lønn	11 433	29 233	353	28 880
Drift av stab og lokaler	1 391	3 021	-245	3 266
Kjøp/leasing	195	321	-	321
Konsulenter	807	715	-350	1 065
Lisens, vedlikehold og support	31 343	51 176	-1 952	53 128
Samband og Tele	1 562	4 638	-	4 638
Inntekter	-5 382	-5 238	725	-5 963
SUM	41 347	83 866	-1 470	85 336

1.2 INVESTERINGSKOSTNADER

Investeringskostnadene pr. 1.6.2023 er angitt nedenfor. Det ble gjort to investeringer i Zero-trust nettverk på slutten av året i fjor. Grunnet periodisering ble belastningen ført på 2023. Vi har justert andre investeringstiltak ned for å reflektere at vi ikke tror det vil påvirke totalen for 2023. Kostnadene i forbindelse med nytt system for lønn, økonomi og personal vil ikke påløpe i 2023 grunnet innføring av Helseplattformen med tilhørende frysperiode.

				tall i hele 1000
Prosjekt	Regnskap	Årsbudsjett	Avvik	Prognose
Videreutvikling P360 og M365	59	100		100
Digitalisering oppvekst	6	800		800
Innbyggerportal	50	600		600
Helseplattformen	2 474	4 500		4 500
Digitalisering teknisk sektor	421	1 400		1 400
Nytt system for lønn, økonomi og personal	-	900	900	-
Videreutvikling av Chatbot	59	900		900
Uforutsette kommuneprosjekter	31	500		500
Grunnmur del 3	344	1 000		1 000
Beredskapsplattform	-	1 800	400	1 400
Zero-trust nettverk	1 259	500	-800	1 300
Klientsikkerhet	54	1 000	400	600
Uforutsette tiltak infrastruktur	-	500		500
SUM	4 757	14 500	900	13 600

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2 AKTIVITETER

2.1 KUNDESERVICE

2.1.1 SPØR 'O RAKEL

Den digitale kundeservicemedarbeideren Rakel er nå publisert til alle ansatte i kommunene. Hustadvika må vente til M365 er flyttet før hun blir tilgjengelig. Ansatte finner Rakel som ikon i venstremenyen i Teams og kan spørre om det man trenger hjelp til. Rakel vil så foreslå relevant informasjon, e-læringer eller dokument. Om bruker ikke får tilfredsstillende svar, kan Rakel hjelpe å sende inn sak til Kundeservice, eller man kan benytte seg av funksjonen «Snakk med et menneske». Kundeservice sitter nå klar til å betjene innkommende live-chats. Vi ser en økning i benyttelsen av Rakel, men foreløpig har få benyttet seg av live-chat. Disse første dagene etter lansering har vi jobbet med å holde Rakel stabil og luke vekk resterende som kan føre til heng og ustabilitet.

Pushmeldinger til ansatte som sitter på gamle PC-er vi bli aktivert så fort vi sier oss fornøyd med stabiliteten. Rakel vil da be ansatte om å bestille bytte av gamle PC-er, med en godkjenningssløyfe via leder.

2.1.2 IDWEB

I mai måned har vi gjennomført opplæring hos Råkhaugen, Bergmo og Kirkebakken, samt Glomstua Omsorgssenter. Disse enhetene skal nå være klare til å administrere databrukere og tilganger for sine ansatte selv.

2.1.3 OPPLÆRINGSSTEDET NESJESTRANDA - HELSEPLATTFORMEN

I tillegg til daglig drift og support har Kundeservice hatt flere oppdrag ved ulike lokasjoner.

- Kartlegging og klargjøring av valglokaler, samt PC-er og sluttbrukerutstyr til valg
- Klargjøring og support av lokaler og utstyr ved Nesjestranda, opplæringslokaler for Helseplattformen
- Bestilling av sluttbrukerutstyr til Helseplattformen

Vi planlegger tanking av et stort antall PC-er de kommende månedene. For å avhjelpe oppgavene har vi engasjert 3 ekstrahjelpere i sommer, samt videre engasjement for vår lærling. Vi tar nå også imot en person på arbeidspraksis 2 dager i uken for arbeid med PC-er i Hustadvika.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.4 INFORMASJONSFORMIDLING

En nyhetsartikkel har blitt publisert på kommunenes intranett denne måneden.

Spør 'o Rake! – lansering av ny chatbot fra ROR-IKT

I tillegg er det publisert en nyhetsartikkel på Moldes intranett angående problem med e-post som havner i søppelpost.

For Hustadvika informeres det nå fortløpende om flytteaktiviteter av IT-infrastruktur og system per sektor inn i ROR-IKT miljø, med vekt på nedetider og endringer brukere blir berørt av.

2.1.5 RULLERING AV PC-ER

Nye standard modeller er på plass i nettbutikken gjennom e-handel. Bestillinger fra både Molde, Rauma og Aukra er levert. Uttrekket viser nå de PC-ene som har vært pålogget i mai måned.

Status pr. 31.05.2023 er som følger:

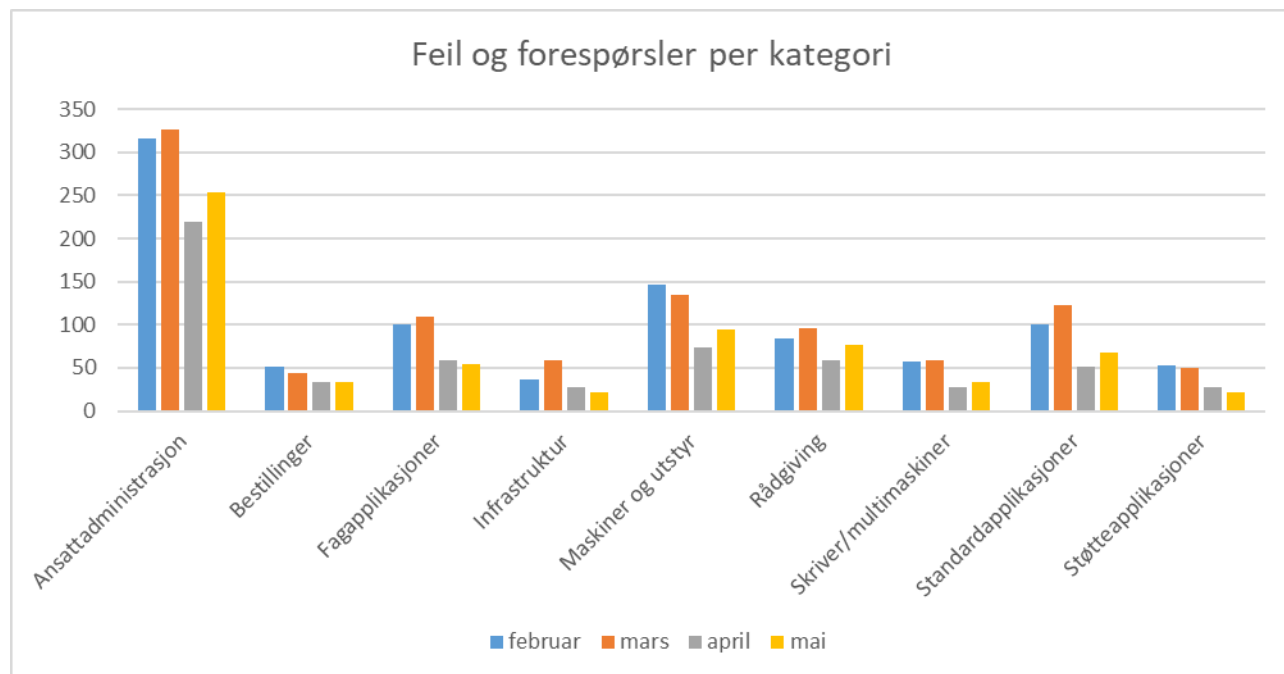
	Kategori	Utgått 2022	Utgår 2023	På lager 31.05	Bestilt - ikke levert	Må bestilles	Må bestilles
Aukra	Ansatt	7	8	13	0	2	2
	Elev	1	0	70	0	0	
Molde	Ansatt	6	18	435	0	0	0
	Elev	2	43	225	0	0	
Rauma	Ansatt	24	43	35	33	0	0
	Elev	14	63	85	0	0	
Vestnes	Ansatt	3	4	2	2	3	26
	Elev	4	112	93	0	23	
	Sum	61	291	958	35	28	28

Hustadvika kommune har ingen PC-er på lager. 399 stk. elev PC-er er bestilt og venter på levering medio juni. 26 stk. ansatt PC-er er bestilt gjennom prosjekt Helseplattformen.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.6 SUPPORT

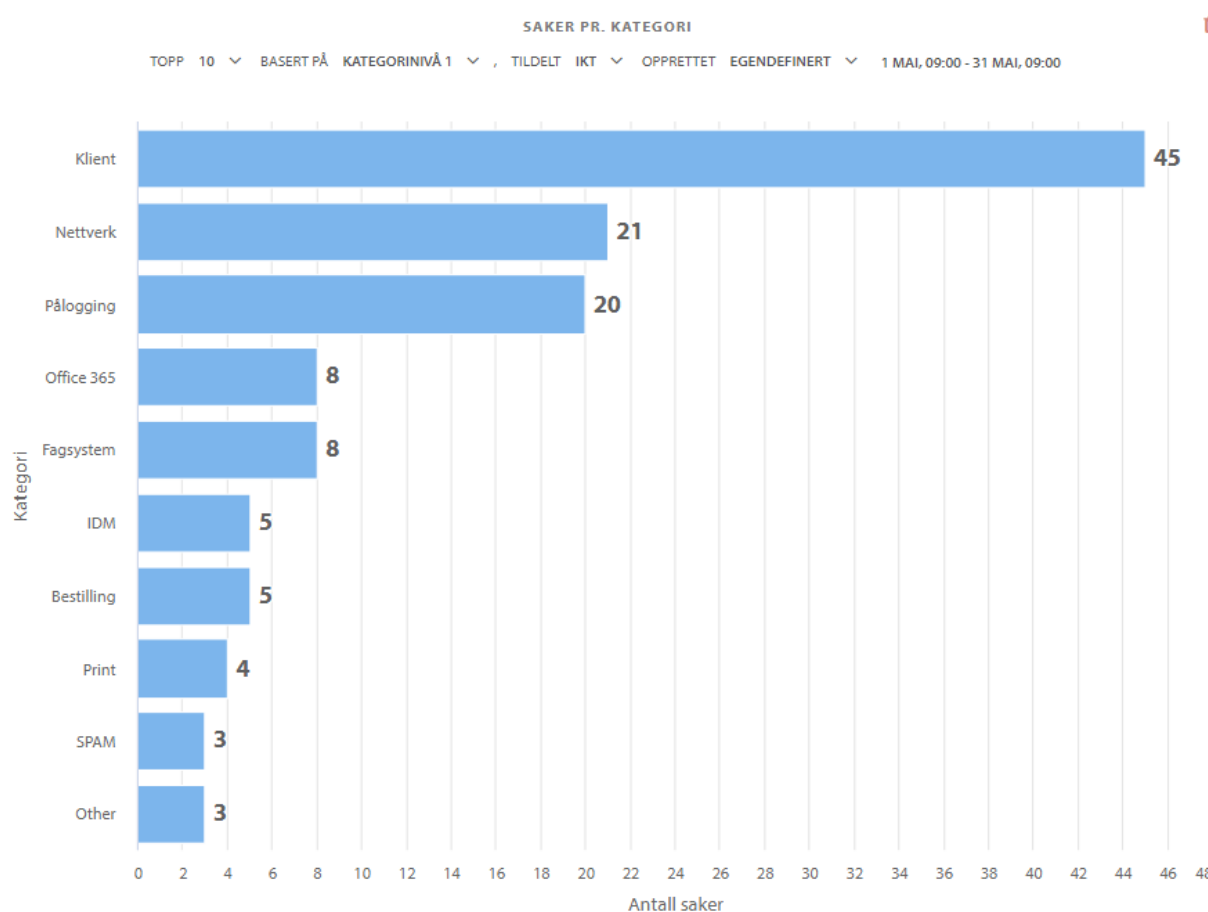
2.1.6.1 NYE FEIL OG FORESPØRSLER FORDELT PÅ KATEGORI



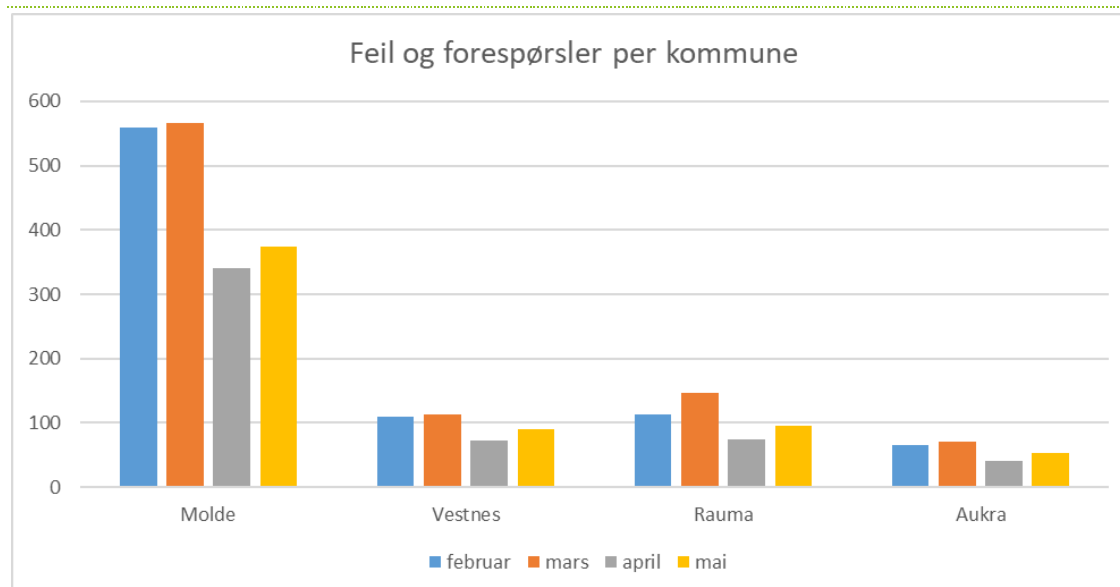
I mai ble det innmeldt 873 saker inkludert Hustadvika (egen graf for saker fra Hustadvika under). Omtrent 260 av dem omhandlet databruker, tilganger og innloggingsutfordringer. Dette er økende i mai og juni grunnet ferievikarer. 140 saker omhandler hjelp til- og klargjøring av PC-er, håndholdte enheter og tilhørende utstyr. Dette er innmeldte feil, da normal rulling av gammelt utstyr går nå utenom sakssystemet og vises ikke i denne oversikten. 80 saker ble innmeldt angående Office365, herunder hovedsakelig e-post og teams. Resterende henvendelser er fordelt på ulike fagsystem, samt en liten økning til 76 saker om rådgiving av ulike slag.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.6.1.1 Feil og forespørsler fordelt per kategori – Hustadvika



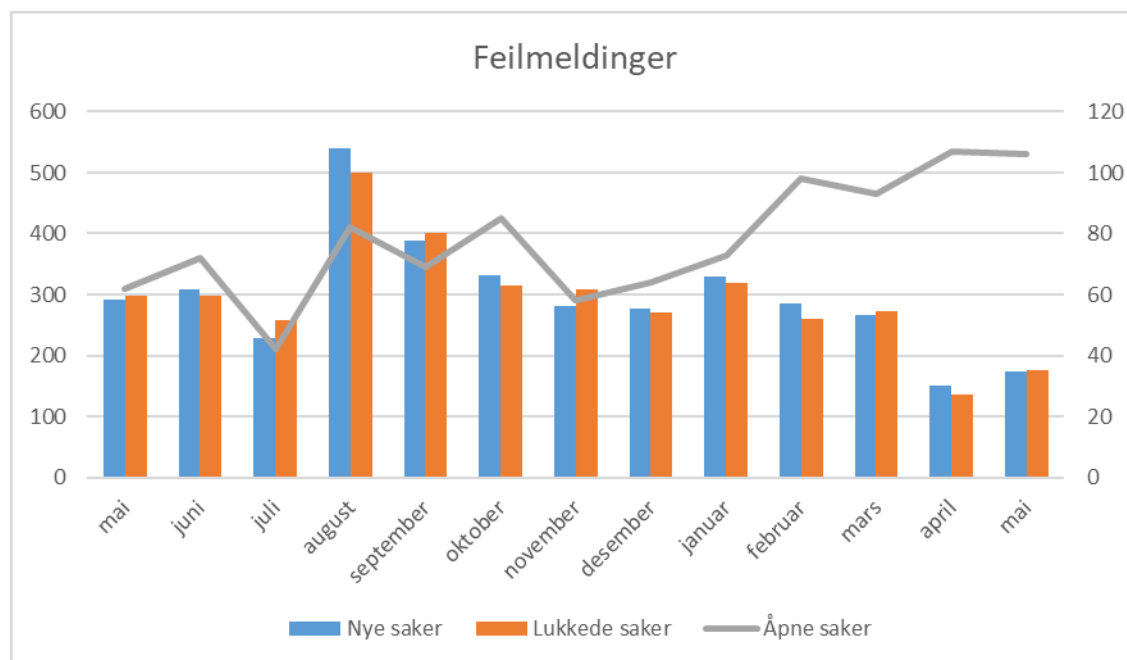
2.1.6.2 NYE FEIL OG FORESPØRSLER FORDELT PÅ KOMMUNE



Fordelingen av feil og forespørsler per kommune er angitt ovenfor. Fra Hustadvika kommune er det i mai innmeldt 130 saker.

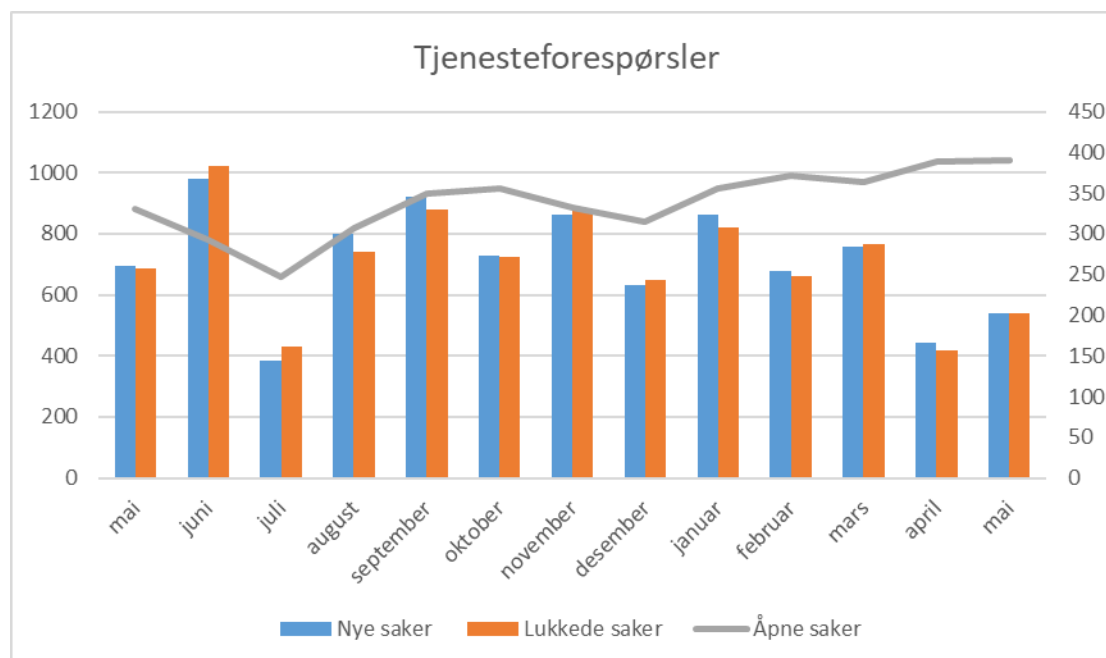
Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.6.3 OVERSIKT OVER FEILMELDINGER



Antall åpne feilmeldinger er 106+30 (Hustadvika), totalt 136 pågående feil per 31.mai.

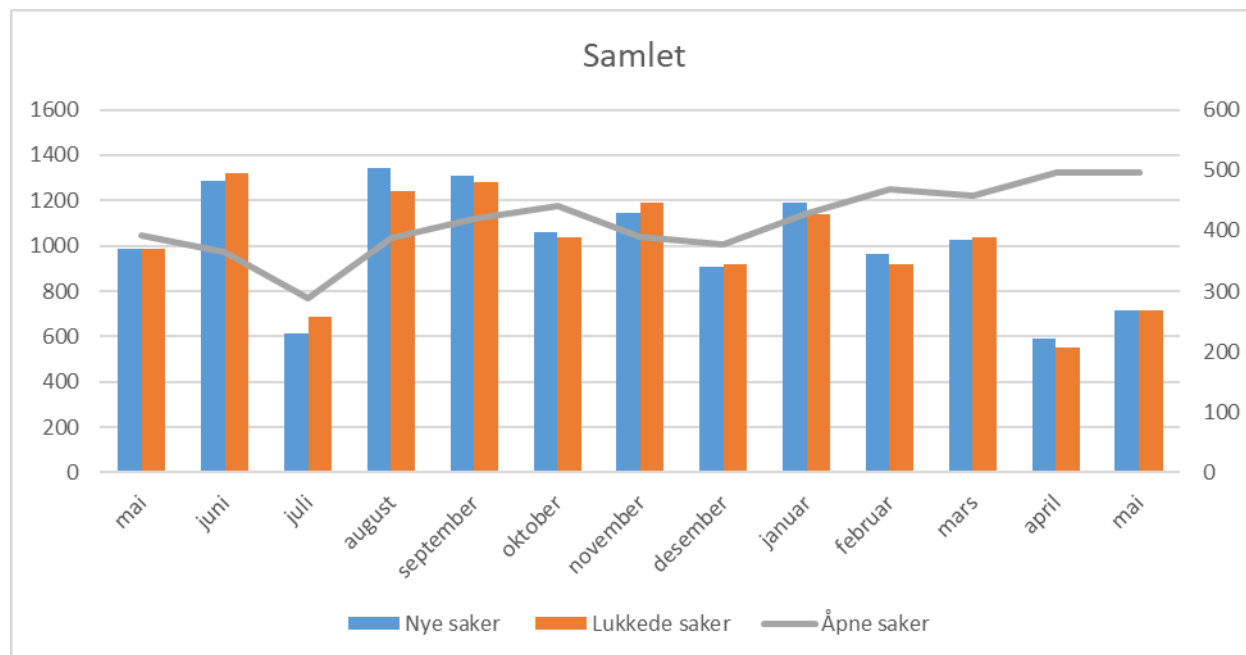
2.1.6.4 OVERSIKT OVER TJENESTEFORSPØRSLER



Antall åpne forespørsler er 390+43 (Hustadvika), totalt 433 åpne forespørsler i slutten av mai.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.6.5 FEILMELDINGER OG TJENESTEFORESØRSLER



Totalt gir det oss denne oversikten med 496+107 (Hustadvika), totalt 603 åpne saker per 31.mai.

2.1.6.6 OVERHOLDELSE AV TJENESTENIVÅAVTALEN – SLA

Overholdelse av Tjenestenivåavtalen - SLA						
Prioritet	mars		april		mai	
	SLA OK	SLA Brudd	SLA OK	SLA Brudd	SLA OK	SLA Brudd
Lav	0	1	0	0	0	1
Medium	224	42	104	31	140	29
Høy	3	1	0	0	2	1
Kritisk	0	1	0	1	1	1

I mai har vi hatt 2 hendelser med **kritisk** prioritet:

16.05 – Molde – Sensio Pasientvarsling ved Bergmo OMS

24.05 – Molde – Sensio pasientvarsling ved Nobel OMS

Vi har hatt 3 hendelser med **høy** prioritet i mai.

03.05 – Rauma – Nettverk nede ved Måndalen skole

05.05 – Molde – Nettverksfeil i parkeringstunell

11.05 – Molde – Tregt nettverk rådhuset

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.1.6.7 GJENNOMSNIITTLIG LØSNINGSTID PÅ INNMELDTE FEIL

Løsningstid per prioritet*					
Prioritet	SLA	mars	april	mai	
Lav	5 dager	56,2	0,0	99,9	dager
Medium	3 dager	9,4	7,1	10,4	dager
Høy	4 timer	78,7	0,0	40,2	timer
Kritisk	2 timer	3,1	23,3	34,2	timer

Tiden er målt hhv. i dager og timer og kan relateres til gjeldende SLA for de ulike prioritetene.

Antall telefonhenvendelser og svarprosent er angitt nedenfor.

Henvendelser pr telefon		
		
804	91 %	mars
627	91 %	april
765	80 %	mai
telefonsamtaler	svar % telefon	

2.2 OPPVEKST OG UTDANNING

2.2.1 GJENNOMFØRING AV EKSAMEN 2023

Vi har brukt veldig mye ressurser i forkant og under eksamen dette skoleåret. ROR-IKT sin proxy-løsning har vært testet i tentamenssammenheng i hele vår og den har vist seg å fungere fint bare vi setter av ressurser til å oppdatere alle URL til ressursene kommunene ønsker å ha åpne. Normalt har vi en sluttdato for nye ønsker, men siden dette er første eksamen på flere år, har vi strekt oss ut over normalen.

ROR-IKT sin løsning kunne ikke brukes i Hustadvika. Derfor måtte vi sette opp en midlertidig løsning for Hustadvika. Vi valgt å sette opp et trådløst eksamensnett. Det ble litt hektisk å få testet løsningen slik vi ønsket, men løsningen viste seg å fungere slik den skulle.

Udir som leverer den digitale eksamen, hadde store problemer første dagen. Problemene var diffuse, og det medførte at noen elever hadde problemer med å logge på løsninger for å hente forberedelsesmaterialet, mens andre ikke hadde problemer. Vårt vaktteam gikk øyeblikkelig i gang med feilsøking for å sjekke om dette var relatert til vår infrastruktur. Etter

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

kort tid ble vi klar over at det var hos Udir dette problemet lå. For de som ikke klarte å logge inn, hadde mange skoler en reserveløsning. De hentet ut forberedelsesmateriellet og skrev det ut på papir.

Når vi laget løsningen for Hustadvika, var en funksjon i kandidatmonitoren til Udir utslagsgivende for valg av løsning. I denne monitoren var det en funksjon som viste hvilke WiFi-nett kandidaten var tilkoblet og som ville varsle eksamensvaktene dersom kandidaten byttet nett. Denne funksjonen ble fjernet fordi den var en av rot-årsakene til Udir sine problemer. Dette var uheldig for Hustadvika.

Evalueringen av ROR-IKT sin proxyløsning og Hustadvika sitt Eksamensnett konkluderer med at vi bestod eksamen.

2.2.2 MS INTUNE SKOLE

Vi er nå snart i mål med brukeropsettet og planlegger opplæring i uke 24.

2.2.3 TILGANG TIL HISTORISK ARKIV

Molde voksenopplæring har behov for å hente ut historiske data fra Visma Flykning og Visma Voksenopplæring i de gamle instansene til Midsund og Nesset. Dette er ikke mulig i dagens miljø. Vi trenger da en oppslagslisens fra Visma på disse to instansene. Denne funksjonen skal etter planen komme på plass 16. juni.

2.3 HUSTADVIKA INN I ROR-IKT

2.3.1 OPPVEKST

Vi er nå klar for å flytte første applikasjon inn i ROR-IKT. Første applikasjon som flyttes er Visma Flykning, Visma Voksenopplæring og Visma Flyt Barnehage. Disse applikasjonene flyttes 07.06.

2.4 HELSE OG VELFERD

2.4.1 STATUS LEGEKTOR PÅ OPPGRADERING SYSTEMX - HOVE TOTAL

Legekontor som er ferdig oppgradert til Hove Total

- Skåla legekontor
- Vestnes legekontor
- Rauma legekontor

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

- Aukra legekantor
- Hustadvika legetjenester (Fræna, Torget og Eide)
- Nesset legekantor

Resterende:

- Molde legevakt 12. og 13.juni
- Midsund legekantor 27. og 28.juni

Oppgraderingene går bra, men det er litt forskjell på hvor fort de ansatte er «oppe å kjøre» etter endringen. Alle kontorene har vært klar over at de første dagene etter oppgradering bør de redusere antall pasienter til konsultasjon.

Hustadvika legetjenester har fått noen ekstra utfordringer når de slo sammen Eide og Fræna/Torget legekantor. Hove Total har ikke avdelingsfunksjon, men de ser at de i større grad blir relevant og vurderer endring i applikasjonen. Inntil det er på plass er alle pasienter i Eide og Fræna/Torget i samme liste og for ansatte er det mindre oversiktlig.

Hove Medical har vært en god samarbeidspartner så langt, vi får raskt svar når vi sender inn spørsmål om funksjonalitet, og de kommer også med forslag på endring i rutiner når funksjonalitet ikke er på plass.

2.4.2 HELSEPLATTFORMEN

Som tiende kommune tok Ålesund kommune Helseplattformen i bruk fredag 28. april 2023 kl. 22:00, og prosjektgruppa fra Helseplattformen Romsdal var til stede der ved go-live. Stemningen var behersket, rolig og positiv, og gjennom kommandosenter-perioden, der vi har fått lytte inn på de daglige statusmøtene som identifiserer og prioriterer «topp ti» utfordringer og feil, er det blitt klart at Ålesund har jobbet godt. Etter en måned i drift virker ting fortsatt bra, og Ålesunds innføringsprosjekt har allerede delt nyttig informasjon og erfaring med oss som kommer etter.

Den 30. mai startet Helseplattformens **opplæring av instruktørene** i vårt innføringsløp PD5. Dag 1 var digitalt på Teams, og tilbakemeldingene var gode. I de tre påfølgende dagene, 31. mai – 2. juni, var det aktivitet i fire av klasserommene på Nesjestranda vgs. på Skåla, som er vårt undervisningslokale for sluttbrukere. Disse dagene var fire opplæringsansvarlige og en koordinator fra Helseplattformen der, som til sammen underviste 16 blivende instruktører fra PD5-kommunene. ROR-kommunene har nå til sammen åtte instruktører: 3 innen institusjonsbasert omsorg, 3 innen hjemmebasert omsorg, 1 innen helsestasjon, og 1 innen

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

saksbehandling koordinerende enhet. Sluttbrukeropplæring starter på Nesjestranda den 21. august, og påmelding til kurs er i full gang via Læringsportalen til Helseforetaket/Hemit.

Det arbeides for tiden hardt med å få oversikt over alt såkalt **sluttbrukerutstyr** som skal ta Helseplattformen i bruk. Kommunene må selv holde oppdatert oversikt over alt av PC-er, printere, BCA-PC, mobiltelefoner, håndskannere og etikettprintere som skal bruke Helseplattformen, og eksempelvis vite lokasjon, romnummer, primærbruker og tjeneste der dette brukes. Deretter skal sluttbrukerutstyr konfigureres, utplasseres og så testes. Først testes et tverrsnitt av utstyr i en pilot i uke 33, deretter skal alt sluttbrukerutstyr gjennom testing, en **teknisk generalprøve**, såkalt Technical Dress Rehearsal (TDR), i perioden 11. september til 6. oktober.

Den tredje store arbeidsoppgaven for tiden er å ferdigstille plan for arbeidet som skal pågå de fem siste ukene før produksjonssetting, nemlig **manuell konvertering av data**. Dette gjennomføres i hovedsak med workshops der tverrfaglige ressurser fra Helseplattformen, Epic og ressurspersoner fra kommuner i drift, bistår med den siste nødvendige tilpasningen av løsningen når vi skal manuelt legge over data for aktive pasienter. Det er snakk om totalt 11 workshops, der tre er digitale og åtte er fysiske workshops, der ROR-kommunene etter planen skal samlokaliseres. Den største workshopen trenger et lokale med kommunalt nett og plass til 91 arbeidsstasjoner med to skjermer – en for dagens journal og en for journal i Helseplattformen. Når lokasjoner og datoer er endelig bestemt innen den 20. juni, vil det bli påmelding til workshops via Læringsportalen.

2.5 TEKNISK

2.5.1 FAGGRUPPE

Det er ikke gjennomført faggruppemøte i siste rapporteringsperiode.

2.5.2 PÅGÅENDE BYGGPROSJEKTER HVOR ROR-IKT ER INVOLVERT

Tittel	Overordnet status	uke 22	Kommune
Kartlegging og utbedring av WiFi i kommunale bygg	På plan		Alle
Årølia skole	På plan	Ingen endring siden sist rapportering, alt er levert så langt fra ROR-IKT. Vi forventer at det vil komme justeringer oppimot driftsstart i august.	Molde

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Driftskontrollsystem Tverrlia vassverk	På plan	Ingen endringer siden sist rapport	Aukra
Hjelpemiddelforvaltning i Kiwi-bygget	På plan	Nettverk på plass og så langt på plan fra ROR-IKT.	Molde
Lillekollen barnehage	På plan	Nettverk på plass og så langt på plan fra ROR-IKT.	Molde
Råkhaugen OS - ny pasientvarsling	Ferdig	Bygget er nå i full drift. Eventuelle endringer vil bli behandlet som driftssaker.	Molde
Åndalsnes Brannstasjon	På plan	Utsyr er bestilt, blir installert når det har ankommet.	Rauma
Signalvarsling Bergtun	På plan	I utgangspunktet ferdig, men et tilleggsbygg skal også på pasientvarslingen. Aukra har bestilt internfiber mellom byggene og vi må inn med en svitsj når dette er på plass.	Aukra
Nytt bibliotek Elnesvågen	På plan	Ombyggingen av lokalet nærmer seg slutten, det har vært dialog den siste tiden ang. nettverk, fiber og AV utstyr. ROR-IKT bestiller nettverksutstyr og fiber. AV utstyr fikser Hustadvika selv	Hustadvika
Familiens Hus Eide	På plan	Anbudet litt forsinket. Holder på med siste innspurt	Hustadvika

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Pasientvarsling Lundhaugen OMS	Forsinket	Det nye nettverket ble satt opp i uke 21. I uke 22 kom også det trådløse på plass. Det var planlagt oppstart 5 juni men er nå utsatt 14 dager pga. en manglende bestilling på Vlan konfigurasjon. Dette vil være på plass tidlig i uke 23 slik at Atea får testet anlegget før oppstart	Hustadvika
-----------------------------------	------------------	---	------------

2.6 DOKUMENTASJONSFORVALTNING

2.6.1 GENERELT

Teknisk/historisk arkiv - Første møte i prosjektgruppa for innføring er avholdt. Kommunene vil kunne ta i bruk den nye løsningen etter hvert som de gamle databasene er konvertert og prosessert hos Dansk Skanning. Vi planlegger at alle kommunene vil være i drift i løpet av desember.

Det jobbes videre med nye integrasjoner og moduler til P360, herunder Teams-integrasjon, Landbruksdirektoratet, Husbanken og Contract Manager

Det har vært gjennomført samtaler med IKT Orkide for å høre om deres erfaringer og ev. anbefalinger når det gjelder løsninger som ROR-IKT arbeider med.

2.6.2 KUNSTIG INTELLIGENS (KI) I DOKUMENTASJONSFORVALTNING

Det vurderes ulike leverandører av løsninger som benytter kunstig intelligens – TietoEvrys *Archive Inspector* og Simplifais *Digital Medarbeider* er de som fremstår som mulige leverandører. Det har vært gjennomført en samtale med seksjonsleder for dokumentsenteret hos fylkeskommunen, om deres erfaringer med bruk av RPA (Robotic Process Automation) for flere av prosessene hos dokumentsenteret.

2.6.3 FAGGRUPPEMØTE

Faggruppen hadde møte 22. mai. Agenda for dette møtet inkluderte bl.a. orientering fra ROR-IKT om alle ovennevnte saker.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.7 INFORMASJONSSIKKERHET

2.7.1 GENERELT

2.7.1.1 SIKKERHETSNØKKE

Sikkerhetsnøkkel er innført i helse-sektoren i kommunene Aukra, Molde, Rauma og Vestnes. I Hustadvika leveres utstyret i løpet av de neste ukene. For øvrige sektorer vil sikkerhetsnøkkel bli innført noe senere.

2.7.2 FAGGRUPPE

2.7.2.1 DATAMIGRERING HELSEPLATTFORMEN

Ifølge Helseplattformen er det i forbindelse med datamigreringen (manuell migrering og validering av automatisk migrering) nødvendig at de ansatte som skal gjennomføre dette i våre kommuner, får tilgang utover tjenstlig behov i en midlertidig periode. Det skal også gjennomføres et sett med workshop-er i forbindelse med den manuelle migreringen hvor ansatte i alle kommunene i IKT samarbeidet kommer til å være samlet i samme rom (hvor de f.eks. kan se pasientdata på skjermen til en ansatt i en annen kommune). Faggruppen har diskutert dette grundig. Vi synes dette er langt ifra optimalt, men ser at vi ikke har anledning til å kreve endring uten at det vil gå ut over innføringsprosjektet i form av mulig forsinkelse og økte kostnader. Faggruppen gir tilbakemelding til prosjektet om at de må ta ansvar for at det gjennomføres en risikovurdering, og innføre nødvendige tiltak for at risikoen skal være så lav som mulig. Det er viktig at de ansatte har prosedyrer å forholde seg til ved gjennomføring av dette arbeidet da det vil være tillitsbasert. Ansvarlig for gjennomføring må være regional innføringsleder sammen med de lokale innføringsansvarlige.

2.7.2.2 PHISHING ØVELSE

Det planlegges en ny phishing øvelse før sommerferien. Det er lagt fram en foreslått plan for gjennomføring. Øvelsen inkluderer som tidligere intranett artikler med opplæring og informasjon om phishing både i forkant og i etterkant av øvelsen.

2.7.2.3 DATABASEHANDLERAVTALE MELLOM ROR-IKT OG KOMMUNENE

Det har tidligere vært diskutert ny databehandleravtale mellom ROR-IKT og kommunene i samarbeidet. Det ble ved nyttår endret samarbeidsform og dagens databehandleravtale bør revideres. Personvernombudet har informert om en lignende sak hvor Datatilsynet har sagt at databehandleravtalen IKT Agder har med kommunene i samarbeidet ikke er gyldig. Det er

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

et vanskelig tema hvor det er krevende å få klare svar på hvordan en databehandleravtale mellom IKT samarbeid og kommune skal være. Det er også veldig aktuelt i forbindelse med kommune- og fylkesoppløsninger hvor det vil være behov for databehandleravtale.

Personvernombudet er heller ikke sikker på at det en databehandleravtale (avtale mellom behandlingsansvarlig og databehandler) som er riktig, kanskje skal det være en avtale om felles behandlingsansvar. Telemark og Vestfold fylkeskommune skal ha et møte med Datatilsynet for å kunne stille nødvendige spørsmål ang. saken. Personvernombudet sjekker når møtet skal avholdes, og om vi kan delta. Vi avventer videre arbeid til dette er avklart.

2.7.2.4 TRYGG DIGITALISERING

Det har ikke vært framdrift i dette arbeidet etter workshop som ble gjennomført i mars. Vi har blitt enig om at hvis vi skal få framdrift i arbeidet må vi ha et større fokus og gjennomføre regelmessige møter. Vi venter til høsten med videre arbeid (etter gjennomført valg) for å kunne holde kontinuiteten oppe.

2.8 MICROSOFT 365

Mye av fokuset på M365 er på migreringen av Hustadvika inn i ROR-IKT. Hustadvika sin M365 plattform er konfigurert litt annerledes enn ROR-IKT sin.

De har bla. brukt verktøyet Forms til å innhente en god del data fra tjenestene sine. Dataene som innhentes ligger lagret på en slik måte at det er vanskelig å se hvilke data som tilhører hvilke forms. Det gjør det vanskelig å sjekke eierskapet til dataene. Når vi skal migrere disse dataene over til nytt miljø vil det være viktig at dette blir utført korrekt for å unngå at data blir borte. Det går derfor en del tid for å finne måter å migrere disse dataene til ROR-IKT sitt miljø.

2.8.1 FAGGRUPPE

Det har ikke blitt gjennomført faggruppemøte i siste periode.

2.9 ØKONOMI OG ADMINISTRASJON

Faggruppen har hatt et møte siden sist.

Tema var LØP-prosessen hos IKT Orkide. Anskaffelsen er lagt ut og tilbudsfrist er satt til 07.07.23. Evaluering og forhandlinger kjøres etter sommerferie. Faggruppen vil vurdere resultatet og videre fremdrift så raskt som mulig etter at IKT Orkide har valgt løsning.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.10 PORTAL OG INNBYGGERDIALOG

Faggruppen har hatt et møte siden sist. Ingen saker å nevne fra dette.

Mål om å få på plass en dato for workshop i arbeidet med skjemaavlevering til P360 i samarbeid med Dokumentasjonsforvaltning. Det har ikke vært møte med arbeidsgruppen for «Meld inn feil» siden sist.

Det er etterspurt klarhet i bruk av innovasjonsløypa, hva den skal benyttes til, når den skal benyttes, og hva faggruppene skal melde inn her og ikke.

2.11 DRIFTSTEKNISKE AKTIVITETER

I perioden mai - juni 2023 har fokuset, foruten de vanlige driftsoppgavene, vært oppgaver i prosjektet for migrering av Hustadvika. Herunder fysisk flytting av Hustadvikas serverrom fra NEAS lokaler i Kristiansund til ROR-IKTs Serverrom i Molde rådhus – en operasjon som gikk i henhold til plan.

For å imøtekomme Hustadvikas behov/krav raffineres også mekanismene for generell tilgangsstyring. Herunder kommer migreringen av M365 som omhandler verktøyene teams, e-post og intranett blant annet.

Andre ting som må nevnes er at arbeidet med forberedelsene til implementasjon av Helseplattformen tar, og vil også i fremtiden ta, en vesentlig del av resursene fra driftsavdelingen.

Videre arbeides det med utfasing av gamle servermiljø, flytting av filområder, og optimalisering av dagens servermiljø. Dette har resultert i utfasing av mange servere og fysisk utstyr. Dette arbeidet fortsetter.

2.12 ANNET

2.12.1 VALG 2023

Vi er i rute. Siste utsjekk av valglokaler i Vestnes er gjennomført og da er alle kommunene ferdig med utsjekken.

- Supplering av utstyr er i gang.
- Bestilling av 4G routere og SIM-kort har startet.
- Planlegging av skannesenterne i kommunene er gjennomført.
- Kontroll av tilgang til skannedatabasene i vårt datasenter fra kommunene er i gang.
- Plan for oppsett av skannesenter er ferdig.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

- Dato for installering av skannesenter/opplæring er klar med unntak av Aukra.

3 DEFINISJONER OG BEGREPER

AD	Active Directory (AD) er Microsofts katalogtjeneste for håndtering av brukere, brukerrettigheter og ressurskontroll.
ADFS	En tjeneste for å gi brukerne tilgang til enkel pålogging til systemer og applikasjoner som ligger på tvers av organisasjonsgrenser.
Airwatch	Navn på flåtestyringssystem.
Aksesspunkt	Trådløs nettverkspunkt (WiFi).
API	Application Programming Interface - kode som brukes for å utveksle data mellom to forskjellige systemer eller app-er. En API-integrasjon hjelper systemene å kommunisere med hverandre – uten at mennesker er involvert.
Azure AD	et system i Microsoft Azure som muliggjør identitetshåndtering for å konfigurere tilgang til tjenester og ressurser for brukere og grupper på en sikker måte.
Automatisering	Automatisering er teknikken å få systemer til å fungere uten, eller med liten grad av menneskelig medvirkning. Automatisering benyttes på alle områder hvor det er ønskelig å erstatte menneskelig arbeidskraft med selvvirkende systemer. Se robotisering nedenfor.
BIA samtale	Business Impact Analyse (konsekvensanalyse).
Digitalisering	Digitalisering handler om å benytte informasjonsteknologi til å endre måten vi gjør ting på.
DPIA	DATA PROTECTION IMPACT ASSESSMENT – DPIA (vurdering av personvernkonsekvenser).
DC	Domain Controller - Domenekontrolleren autentiserer brukere, lagrer brukerkontoinformasjon og håndhever sikkerhetspolitikken for et domene.
EasyCruit	Nytt rekrutteringssystem fra Visma.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Edge	Microsoft Edge – nettleser av nyere dato levert av Microsoft.
eDialog	eDialog er en tjeneste levert av KS-Fiks plattformen (samme plattform som SvarUt og SvarInn). Løsningen er laget for at man kan sende post inn til kommunen via SvarInn på en sikker måte, slik at alle systemer som støtter dette kan settes opp til å motta post fra eDialog.
Feide	Er den nasjonale løsningen for sikker innlogging og datadeling i utdanning og forskning.
ID-porten	ID-porten er en felles innloggingsløsning til tjenester på nett fra det offentlige.
ID-web	løsning for autorisering av brukere og tilgangsstyring til ulike systemer og ressurser.
IE11	Internet Explorer 11 – nettleser av eldre utgave levert av Microsoft.
IRT	Incident Respons Team (håndtering av sikkerhetshendelse).
ITB	står for Integrerte Tekniske Bygningsinstallasjoner. I praksis sørger en ITB-koordinator for at de forskjellige fagene i et byggeprosjekt samhandler.
KI (AI)	Kunstig intelligens (Artificial Intelligence) er informasjonsteknologi som justerer sin egen aktivitet og derfor tilsynelatende framstår som intelligent. KI kan lære av egne erfaringer og løse komplekse problemer i ulike situasjoner og miljøer.
Maskinlæring	en spesialisering innen kunstig intelligens hvor man bruker statistiske metoder for å la datamaskiner finne mønstre i store datamengder
MDM	Mobile Device Management. Verktøy for å kunne fjerninstallere programvare på telefonen, og som også kan fjernslette kommunale data dersom man mister sin mobiltelefon. Låser installasjoner og utseende på telefonen, slik at den er garantert gjenkjennbar for den neste som tar i bruk en felles-telefon.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

M365	Microsoft 365 – (tidligere O365 – Office 365) består av bl.a. Outlook, Word, Excel m.m.
mikroVPN	ny teknologi for å gi tilgang til sentrale systemer per applikasjon.
Oppetid	IKT terminologi for tilgjengelighet av IKT-tjenester eller -infrastruktur. Høy oppetid tilsvarer høy tilgjengelighet. Måles gjerne i prosentdel av den tiden infrastrukturen skal være tilgjengelig ihht. gjeldende tjenestenivåavtale.
OS	Operativsystem, f.eks. Windows 10, eller Omsorgssenter.
P360	Public 360 – sak/arkiv-systemet i ROR-IKT kommunene.
PPT	Står for pedagogisk psykologisk tjeneste. Det er en tjeneste som er til for å hjelpe barn når de har ulike problemer i forbindelse med skolen.
Proxy-server	Proxy-server er en type server eller tjener som fungerer som en mellomlagringsstasjon mellom et antall klientprogrammer, vanligvis nettlesere og en web-tjener (web-server). En proxy-server fanger opp alle forespørsler fra klientene og lagrer svarene fra tjeneren for et visst tidsrom.
Robotisering	Roboter er en del av en større historisk utvikling innen automatisering. Mange oppgaver som tidligere ble gjort av mennesker gjøres nå helt eller delvis av roboter, spesielt innen industri og service. Robotisering skiller seg fra automatisering ved at robotisering benytter seg av kunstig intelligens og/eller maskinlæring for å utføre oppgavene. Roboter benevnes ofte som digitale medarbeidere.
SMP	Student Management Portal - vår Skoleportal der lærere kan resette passord til elever o.l.
SOC	Security Operations Center (sikkerhetsovervåkning).
Trygg digitalisering	Brukeren skal bli ledet trygt gjennom sin arbeidsdag ved å få trygge verktøy og få nødvendig digital sikkerhetskompetanse som er direkte integrert i sitt virke.

Tittel: Aktivitetsrapport	Versjon: 05.06.2023	Status: Utkast
Godkjent dato: 05.06.2023	Godkjent av: Leder ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

VPN Virtuelt Privat Nettverk – sikker pålogging til våre systemer utenfra.

WTC Web Traffic Control – mekanisme som gir lærere mulighet til å sette elever i tentamen/eksamen modus. Dette innebærer å stenge internett og kun ha tilgang til definerte ressurser.

2 - Endringer i saksbehandling Kundeservice

Gjørtz, Fred

Tilbake i siste halvdel av 2018 godkjente styret for ROR-IKT en endring i saksbehandlingen for daværende Servicedesk, se vedlagte saksfremlegg og protokoll. I begynnelsen av 2019 gjorde vi organisatoriske endringer, skilte ut Kundeservice som egen avdeling og fokuserte på økt kvalitet og interne rutiner som har ført til kortere saksbehandlingstid og færre brudd på SLA. Kundeservice har siden 2019 tatt på seg flere oppgaver utover support, som informasjon og varsling til kommunene og opplæringsbidrag. Mange av punktene i forslaget til saken fra 2018 har blitt gjennomført, men noen utestår fortsatt, slik som å prioritere kun hastehenvendelser på telefonen.

I dagens situasjon med svært høy aktivitet på mange fronter og innkommende saker i to ulike saksbehandlingssystemer (ROR-IKT og Hustadvika) strever vi for å holde tritt med saksmengden. I tillegg har vi i siste periode innført support via chatbot-en Rakel, hvor våre kundeservicemedarbeidere må være beredt på å besvare på "live-chat"-henvendelser. Med dette som bakgrunnsteppe, ser vi at support på telefon er en tidstyv for Kundeservice. Vi ønsker derfor Samarbeidsrådets godkjenning til igjen å innføre restriksjoner på telefonsupport, redusere bemanningen på telefonen og fokusere innsatsen på å løse innkommende saker - innmeldt via Kundeserviceportalen på web, via Rakel eller fra e-post.

Fremhevet fra saksfremlegget i 2018:

Behandling av henvendelser på telefonen

I lys av et stort antall utestående saker ønsker vi å fokusere innsatsen vår på å løse sakene. Vi ønsker

derfor å endre behandling av henvendelser på telefonen som følger:

- Dersom innringeren melder en feil av kritisk eller høy prioritet, skal feilen forsøkes løst over telefonen.*
- Dersom feilen som meldes er av medium eller lav prioritet, skal feilen logges på telefonen men håndteringen av feilen blir gjort i etterkant.*

Ved en slik framgangsmåte, vil kontakten med Servicedesk gradvis gå over til bruk av Web eller e-post

og vi kan ha lavere bemanning av telefonene. Det vil igjen si at vi kan bruke flere personer på å løse

saker som allerede er innmeldt.

Sakset fra presentasjonen fra styremøtet 3.10.2018:

Behandling av telefonhenvendelser

- Fokuserer innsats på å løse sakene
- Telefonhenvendelser forbeholdt kritiske og viktige saker, samt saker som ikke kan meldes inn via Web
- Forbedring av innmeldingsmaler
- Forbedring av portal for ROR-IKT



Foretrekker innmelding på web. Gjelder ikke de telefoner hvor kunden ikke har mulighet til å melde på web.

- Holde linjer åpen for høy og kritiske situasjoner
- Mindre ressurskrevende og tar kortere tid, hvis kunden melder inn saken på web.
- Tidligere innmeldte saker tar lengre tid å behandle, jo flere henvendelser som løses på telefon
- Skjema med innmelding på web, kan inneholde mest mulig komplett sak, som kan sikre at vi får alle opplysninger som trengs i en gang.
- Det vil kunne føre til behov for økt bemanning eller lengre ventetid for kunden, hvis større mengder saker skal løses på telefon
- Det vil framover ikke bli løst saker på telefon uten at de haster. Innringing av saker vil kunne føre til at saken blir registrert, men løses senere i den prioriterte rekkefølge saken kommer inn.

Forslag til enighet: Samarbeidsrådet stiller seg bak forslaget om å begrense telefonsupport til viktige saker og saker som ikke kan løses eller meldes inn via web eller Rakel.

Vedtak

Vedlegg

[ST 39-18 Endringer i saksbehandling ROR-IKT Servicedesk.pdf](#)

[2018.10.03 - Møteprotokoll ST 39-18.pdf](#)



Arkiv: 033
Saksmappe: 2016/2947-0
Saksbehandler: Fred Gjørtz
Dato: 25.09.2018

Saksframlegg

Endringer i saksbehandling ROR-IKT Servicedesk

Utvalgssaksnr	Utvalg	Møtedato
39/18	Styret for ROR-IKT	03.10.2018

Daglig leders forslag til vedtak

Styret tar de foreslåtte endringene til orientering

Saksopplysninger

ROR-IKT har orientert styret ved tidligere anledninger om muligheter for forbedringer av saksbehandlingen på Servicedesken. Vi legger derfor fram noen forslag til endringer som vi ønsker drøfte med styret:

Lukking av løste saker

I mange tilfeller er en sak blitt arbeidet med og ROR-IKT er av den oppfatning at saken er løst. I denne forbindelse har vi så langt beholdt saken åpen inntil brukeren har kunnet bekrefte at saken er løst. Ettersom mange brukere er vanskelig å få tak i, og enda vanskeligere når utfordringene deres er løst, medfører denne framgangsmåten at vi blir sittende med veldig mange åpne saker. Disse åpne og løste sakene krever fortsatt innsats av Servicedesken og bidrar til et dårligere fokus på uløste saker.

Vi ønsker derfor å introdusere en retningslinje for lukning av saker. Vi foreslår å etablere en regel kalt 3-2-1, der vi forsøker kontakte brukeren 3 ganger over 2 dager. Dersom kontakt ikke kan etableres, sender vi 1 e-post med informasjon om at saken lukkes.

Dersom brukeren ikke er fornøyd med løsningen, så er det fortsatt muligheter å gjenåpne saken.

Behandling av henvendelser på telefonen

I lys av et stort antall utestående saker ønsker vi å fokusere innsatsen vår på å løse sakene. Vi ønsker derfor å endre behandling av henvendelser på telefonen som følger:

- Dersom innringeren melder en feil av kritisk eller høy prioritet, skal feilen forsøkes løst over telefonen.
- Dersom feilen som meldes er av medium eller lav prioritet, skal feilen logges på telefonen men håndteringen av feilen blir gjort i etterkant.

Ved en slik framgangsmåte, vil kontakten med Servicedesk gradvis gå over til bruk av Web eller e-post og vi kan ha lavere bemanning av telefonene. Det vil igjen si at vi kan bruke flere personer på å løse saker som allerede er innmeldt.

Kundetilfredshetsundersøkelse

I forbindelse med lukning av sakene i Servicedeskverktøyet, har alle brukerne blitt oppfordret de siste månedene å besvare en brukerundersøkelse. Det viser seg dog at veldig få tar seg tid til å gjøre dette.

I forbindelse med Forbedringsprosjektet og Mini-LEAN kurset, ønsker vi nå å gjennomføre en undersøkelse av kundetilfredsheten i våre brukerorganisasjoner. På denne måten skaper vi et utgangspunkt for våre forbedringer, men også en mulighet til å måle forbedringene over tid.

Vi vil presentere et forslag for dette i styremøtet.



Utvalg: Styret for ROR-IKT

Møtested: Del, Storgata 33 - Molde

Dato: 03.10.2018

Tid: 08:00

Faste medlemmer som møtte:

Navn	Representerer
Toril Hovdenak	Rauma kommune
Ingrid Husøy Rimstad	Aukra kommune
Arne Sverre Dahl	Molde kommune
Tone Roaldsnes	Vestnes kommune
Ketil Ugelvik	Midsund kommune

Observatører som møtte:

Navn	Stilling
Mette J. Holand	Personal- og organisasjonssjef Molde kommune

Fra administrasjonen møtte:

Navn	Stilling
Fred Gjørtz	Daglig leder ROR-IKT
Thormod Spilling	Avd. leder Tjenesteutvikling ROR-IKT, referent

Saksliste

Saksnr	Innhold
ST 34/18	Godkjenning av innkalling og saksliste
ST 35/18	Godkjenning av møteprotokoll
ST 36/18	Drifts- og prosjektrapport pr. 20.9.2018
ST 37/18	Budsjett 2019 og økonomiplan 2019-2022 II
ST 38/18	Veien videre for nytt sak-arkivsystem (Unntatt offentlighet, off.l. § 13 1. ledd, jf. fvl § 13 nr 2)
ST 39/18	Endringer i saksbehandling ROR-IKT Servicedesk
ST 40/18	Eventuelt

[...]

ST 39/18 Endringer i saksbehandling ROR-IKT Servicedesk

Saksprotokoll i Styret for ROR-IKT - 03.10.2018

Vedtak

De foreslåtte endringene tas til orientering og videre behandling i Bestillerutvalget.

Behandling

Styret stiller seg positive til endringene, men disse må kommuniseres grundig ut til alle ansatte.

3 - Digital transformasjon: status og trender

Samarbeidsrådet vil få presentert status og trender innenfor digital transformasjon fra rådgiverne i Tjenesteutvikling i ROR-IKT. Grunnet omfanget av denne gjennomgangen, vil den bli delt opp over to møter i Samarbeidsrådet. Første del gjennomføres i dette møtet og andre del vil bli avholdt i møtet i september.

Gjennomgangen i dette møtet vil inneholde:

1. Dokumentasjonsforvaltning
2. Oppvekst og utdanning
3. Rakel og automatisering
4. Microsoft og OpenAI

Diskusjon

4 - Orienteringssaker

Samarbeidsrådet for ROR-IKT vil bli orientert om følgende saker:

- Omorganisering Molde kommune
- Innovasjonsløypa - status

| Orientering