

Sluttrapport

TRYGG LEVERING

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Prosjektnummer 01/17 | Saknr 16/199 | |
| Handsama dato: 20.03.2019 | Handsama av / Prosjekteigar: Styret interkommunalt arkiv i Hordaland IKS | Utarbeidd av Rune Lothe |
| Beslutning: Godkjend | | |
| Signatur ved godkjenning (prosjekteier) Dokumentet er elektronisk godkjend og har difor ingen signatur | | |

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Innhald

| | |
|--|---|
| Kort oppsummering av prosjektet | 2 |
| Bakgrunn for prosjektet | 2 |
| Samandrag av gjennomføringa av prosjektet | 2 |
| Oppnåing av prosjektetmåla | 3 |
| Verksemdsmål | 3 |
| Resultatmål..... | 3 |
| Effektmål | 3 |
| Prosjektet sine produkt | 3 |
| Prosjektet si grunngjeving – gevinstar | 4 |
| Prosjektet si framdrift | 4 |
| Avvik i prosjektet | 4 |
| Prosjektet sin bruk av IT-politiske prinsipp og føringar | 4 |
| Suksessfaktorar | 5 |
| Prosjektet sine interessentar | 5 |
| Gevinstrealisering..... | 6 |
| Uvisse | 6 |
| Læringspunkt for andre..... | 6 |
| Prosjektprosessen | 6 |
| Rammevilkår..... | 7 |
| Samspelet mellom prosjektet og kommunane | 7 |
| Dokument som er utarbeida som ein del av prosjektet | 8 |
| Vedlegg..... | 8 |

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Kort oppsummering av prosjektet

Bakgrunn for prosjektet

Samarbeidet om *trygg levering* vart etablert av Interkommunalt arkiv i Hordaland IKS og Fylkesarkivet i Sogn og fjordane våren 2017. Føremålet var å svare på behovet for ei trygg digital tilbakelevering av personregister (klientmapper) i samband med innsyn.

Kommunane i Hordaland, hat sidan 1993 deponert klientmapper hjå oss. Før prosjektet starta,ekspederte vi innsyn i klientmappene ved å sende originalmappe i rekommandert sending. Ofte tok det 4-5 virkedagar før den som sendte brev eller ringte inn og ba om innsyn fekk henta den rekommanderte konvolutten på det lokale postkontoret. Ettersom ein rekvirerte tilbake den originale klientmappa, måtte kommunen og sende den attende til oss rekommandert etter at innsynet var behandla. Båe partar opplevde denne framgangsmåten som «treig» og lite trygg med tanke på tap av dokumentasjon og innsyn frå uvedkommande.

Samandrag av gjennomføringa av prosjektet

Trygg levering vart avslutta i januar 2019 etter totalt halvanna års arbeide. Arbeidet starta våren 2017 med ein konseptfase for å beskrive kva som skulle vere sluttresultatet. Det vart deretter undersøkt om andre hadde hatt tilsvarende prosjekt og om slike løysingar som vi ynskte allereie fans på marknaden. Vi gjorde ei avgrensa interessekartlegging innan arkivinstitusjonane samstundes som behovsanalysen vart vurdert revidert. Prosjektet vart deretter stansa, då vi vurderte det som lite løysamt å gjennomføre. Etter dialog med Difi og KS om bruk av felleskomponentane som ei del av løysinga og ei justering av behovet og sluttresultat vart prosjektet starta opp att. Vi køyrde testar for løysinga med det føremål å etablere rutinar og kunne gjere endringar undervegs.

I juni 2018 kom GDPR og prosjektet fekk utfordringar med å integrere personvern både i den tekniske delen og i dokumentasjonen som skulle følgje løysinga. Det tok tid å revidere og etablere databehandlaravtalar og rulle ut løysinga til alle kommunane. Hausten 2018, hadde alle eigarkommunane teke i bruk løysinga. Det vart gjennomført ei brukarevaluering og nokre justeringar vart gjort på bakgrunn av denne. Sluttrapporten vart ferdistillt i mars 2019.

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Oppnåing av prosjektetmåla

Verksemdsmål

Verksemda sitt mål er å legge forholda til rette for eigarane si rasjonelle, funksjonsdyktige og effektive gjennomføring av intensjonen og føresegnene i arkivlova. Dette gjer vi ved å tilby eigarkommunane våre driftsavtalar om spesialrom for arkivdepot og driftsavtalar for digitalt sikringsmagasin DSM med tilhøyrande tenester. Vi har eit mål om å levere innsyn i deponerte og bortsette arkiv, digitalt på førespurnad innan 1-3 virkedagar frå bestilling.

Resultatmål

Prosjektet skulle levere ei teknisk løysing og brukardokumentasjon. Løysinga skulle virke slik at vi, etter bestilling frå kommunen, skulle finne fram klientmapper, skanne og sende dokumenta på ei slik måte at innhaldet i sendinga vart kryptert og berre kunne lastast ned og lesast av autorisert personale.

Effekt mål

Prosjektet skulle levere lågare risiko for tap av dokumentasjon og innsyn frå uvedkommande. Prosjektet skulle og levere betring i forvaltningstøtta og brukaropplevinga for kommunen, som behandlingansvarleg og til klienten som sluttbrukar. Betringa skulle syne seg i kortare tid frå bestilling til leveranse.

Prosjektet sine produkt

Prosjektet har i tillegg til den tekniske løysinga hatt to hovudleveransar, ei prosessløype og styringsdokumentasjon. I tillegg har arbeidet levert databehandlaravtalar med kvar enkelt eigarkommune, eit foredrag til Kommunearkivkonferansen 2018 og ein artikkel i Norsk Arkivråd 3/2018. om prosjektet.

Gjennom ei driftsavtale med KS om bruk av SvarUt og fellesløysingane er den tekniske delen av prosessløypa levert. Styringsdokumentasjon beskriv rutinar i drift, risikovurdering og korleis personvernet er innebygd i løysinga. Prosjektet har resultert i at 32 kommunar no er tilslutta og nyttar løysinga. Det står ikkje att nokon leveransar.

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Prosjektet si grunngeving – gevinstar

Budsjettet for prosjektet var opprinnelig 552 000,- I samband med ein revisjon av lønnsenda til prosjektet, vart kostnader knytt til utvikling redusert og budsjettet justert til 380 000,- Prosjektet fekk 250 000,- i stønad frå arkivverket og dei resterande 150 000,- skulle takast over driftsbudsjettet i form av eigeninnsats. Sluttresultat vart 392 257,- inkludert 535 timar eigeninnsats (142 257,-) og tilskot.

Ettersom vi er ein liten organisasjon og mange tilsette har bidrege i prosjektet dessutan har «leigd» oss sjølv inn frå drift, har det vore ei utfordring å få ført timar i prosjektet. Det har vore krevjande å skilje prosjektet frå driftsorganisasjon.

Gevinstplanen seier at prosjektet skulle gje innsparingar på 298 000,- år 2 etter ferdigstilling.

Prosjektet si framdrift

Framdrifta har vore prega av at vi har «leigd» oss sjølv inn frå drift til vårt eige prosjekt. Som eit resultat har kritiske driftsoppgåver blitt prioritert framfor prosjektarbeidet. Arbeidet har trekt ut i tid og bore preg av ei lang testperiode, tilbakesteg grunna gevinstanalyse og at vi var urøynde med denne typen utviklingsarbeide. Prosjektet kom fyrst i mål 6 månadar etter planen.

Avvik i prosjektet

I høve prosjektplan, har prosjektet har hatt to avvik. Det eine, er at ein av eigarkommunane enno ikkje har teikna databehandlaravtale. Det andre, er den før omtala forsenkinga på 6 månadar.

Prosjektet sin bruk av IT-politiske prinsipp og føringar

Prosjektet har gjort bruk av ei rekkje IT-politiske prinsipp og føringar. Dette gjeld:

- ✓ Forvaltningsstandardar
- ✓ Fellesløysingar – bruk av nasjonale felleskomponentar
- ✓ Brukarretting
- ✓ IT-arkitekturprinsipp
- ✓ IKT-kontraktar
- ✓ Informasjonstryggleik

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Ved å nytte Difi og KS sine felleskomponentar og ID –porten i løysinga, har ein teke i bruk forvaltningsstandardar som beskrive i Stortingsmelding nr. 17 (2006-2007), "IT-meldingen"

Gjennom bruk av SvarUt som meldingsutvekslar og Altinn som meldingsboks stør løysinga opp om bruken av fellesløysingar som beskrive i St.meld. nr.17 (2006 – 2007)

Prosjektet stør føringane om brukarretting i KMD sitt Digitaliseringsrundskriv, rundskriv H-09/16 frå KMD og prinsippet om digitalt fyrsteval. Kommunen kan ved hjelp av leveransane i prosjektet, t.d. levere analoge klientmapper til innbyggjar digitalt innan fristane for innsyn etter forvaltningslova og personvernforordninga.

I og med at leveransane i prosjektet og har innebygd tryggleik samt er skalerbare, leverer dei og på overordna IT-arkitekturprinsipp i samsvar med St. meld nr. 19 (2008-2009) - Ei forvaltning for demokrati og fellesskap.

Suksessfaktorar

Det er fem faktorar som har vore avgjerande for at prosjektet kan seiast å vere ein suksess.

- ✓ Vi tok oss tid ein idefase og brukte marknaden til å skaffe oss kunnskap og avklare om det allereie var utvikla løysingar som kunne nyttast.
- ✓ Vi klarde å avgrense leveransane og kva prosjektet skulle løyse.
- ✓ Vi avgrensa interessentane og valde å fokusere på deira behov.
- ✓ Vi feila fort. Det vart laga ein enkel gevinstplan for å sjekke ut lønnsmda.
- ✓ Vi starta tidlig med testing av løysinga i kommunane.

Det er og ei rekkje faktorar som har bremsa oss i å nå måla. Det fyrste er at vi er ein liten organisasjon som må utvikle ved sida av daglig drift. Det andre er at vi mangla kunnskap om fellesløysingane samt kompetanse til å nytte desse strategisk. Sjølv om vi fekk noko hjelp frå Arkivverket, Difi, Datatilsynet og KS, sakna vi ei felles rettleiing kring slike utviklingsprosjekt.

Vi vil og peike på at fleire andre instiusjonar no er i ferd med å utvikle eigne løysingar på det same problemet.

Prosjektet sine interessentar

Prosjektet gjennomførte ei forholdsvis enkel interessekartlegging, fyrst blant kommunane og dernest blant andre arkivinstitusjonar med liknande behov som vårt. Vi avklara og avgrensa behovet til kun å gjelde å få levert det analoge innhaldet digitalt på ein trygg måte til kommunen og eventuelt andre som mottakar.

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Hjå nokre arkivinstitusjonar var det eit ynskje om at skanna materiale skulle verte lagra i ei digital innsynsløysing i etterkant. Dette var ikkje eit behov hjå (brukarane) kommunane ettersom frekvensen på innsyn i same dokument sjølv i eit 100 års perspektiv var låg. Kostnaden med å lagre og skanne materiale ein gong til var lågare enn kostanden ved å ha trygg digital tilgang 24/7.

Gevinstrealisering

Gevinstane i prosjektet er både økonomiske og kvalitative. Dei økonomiske vinstane var størst for brukaren, i dette tilfelle, kommunen. Her er lønn og sosiale kostnader og porto den største innsparinga. Denne vinsten vert og realisert umiddelbart når løysinga vart tatt i bruk og den aukar jo meir løysinga vert brukt.

Hjå oss har ikkje prosjektet gjeve noko økonomisk vinst. Vi fekk om lag same lønn og sosiale kostnader og i staden for porto har utstyr, linjeleige og ny programvare auka våre kostnader noko.

Når det gjeldet kvalitative, har løysinga gjeve vinstar hjå begge partar, då risiko for tap av dokumentasjon i sending er mindre sannsynleg. Det er og ein viktig faktor at løysinga vert opplevd som trygg og det at den er bygd på allereie kjende standardar og innsynsløysingar gjev legitimitet.

Vi har estimert at brukarane sine kostnader med prosjektet vil vere innspart 2 år etter sluttdato.

Uvisse

Uvissa i prosjektet har vore knytt til lønnsemd, interesse motsetningar spesielt blant arkivinstitusjonane og ytre endringar som teknologi og GDPR.

Uvissa vart handtert ved å skalere ned prosjektet til få leveransar og å ha få samarbeidspartar. Vi enda og opp med å nytte allereie utvikla teknologi gjennom bruk av felleskomponentar som Svar Ut og BankID.

Læringspunkt for andre

Prosjektprosessen

Prosjektvegisaren frå Difi har vore eit viktig hjelpemiddel i prosjektprosessen og fekk eksterne til å hjelpe oss å sjå moglege tilnærmingar til problem og løysing, har vore nyttig.

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Vidare er det viktig å få inn IT og teknologikompetanse tidleg, slik at ein allereie i idefasen kan feile raskt i forhold til kva teknologien kan levere og ikkje. Utan tilstrekkeleg IT-kompetanse har vi ein tendens til å tenke at det vanskelige er enkelt og det enkle vanskeleg.

Skulle vi teke på oss eit liknande prosjekt igjen, ville vi gitt prosjektet betre rammer gjennom å bemanne det utanfor drift. Basert på erfaring ville vi ha køyrt på meir ressursar tidligare for så å trappe ned etter kvart som prosjektet nærma seg slutten.

Vi ville og invitert inn brukarane tidligare gjerne i idefasen og køyrt brukartestar tidligare slik at vi kunne luka vekk feil før dei vaks seg større.

Rammevilkår

Rammevilkåra var ikkje anna enn:

« vi skal skanne og levere klientmapper digitalt tilbake til kommunen gjennom ei løysing som har tilsvarande tryggleiksnivå som BankID eller nivå 4».

Vi utarbeidde vår eiga bestilling ettersom prosjektet oppstod som eit resultat av eit behov vi hadde saman med kommunen og som vi og såg at kommunen var interessert i at vi løyste.

Samspelet mellom prosjektet og kommunane

Vi tok tidlig i prosjektet kontakt med nokre av kommunane og inviterte dei til å vere pilot på å motta klientmapper digitalt gjennom løysinga. Vi tenkte at om vi tidlig fekk kunnskap om korleis løysinga virka og vart opplevd i kommunen ville vi og raskt få tilbakemeldingar på om dette var noko å gå vidare med eller ikkje.

Vi rulla ut til dei kommunane som var komne lengst og hadde teke i bruk Svar UT og Svar inn. Dei var slik vi opplevde det meir mogne for å digital sending. Basert på deira tilbakemeldingar kunne vi utvikle rutinar og gjere justeringar. Dette gjorde at vi raskt fekk fart og at løysinga vart rulla ut til alle for testing i løpet av 9 månadar. Deretter gjorde vi brukarundersøking og fekk tilbakemelding på forbetringar. Av 26 respondentar¹ svarte 20 respondentar at dei var fornøgd eller veldig fornøgd med løysinga. Av dei same 26 respondentane, opplevde 19 stykker at ei bestilling av innsyn i personregistra no både var enklare og tok kortare tid. I tillegg opplevde 17 respondentar reduserte kostnader.

¹ Svarprosenten var 26 av 32 mulige eller 81%. Det er viktig å merke seg at av de 26 som svarte opplyste 4 om at dei ikkje hadde teke i bruk tenesta.

| | | |
|----------------|------------------------|--------------------------|
| | Tittel: Trygg levering | Arkivsak ID 16/199 |
| Prosjekt 01/17 | Forfattar: Rune Lothe | Sist revidert : 15.03.19 |

Dokument som er utarbeida som ein del av prosjektet

Det er utarbeida ei rekkje dokument i tilknytning til prosjektet. Desse er ikkje vedlagt i rapporten, men vi valgte å liste dei opp for å syne omfanget i arbeidet som er gjort.

Interne rutiner

- I. Handsaming av innsynskrav, personregistre
- II. Utsending av personopplysningar via Svar-UT
- III. Etikettar på personregistre
- IV. Publisering av personarkiv på Arkivportalen

Risikovurderingar

- I. Risiko ved ekspedisjon av innsynskrav personregistre
- II. Risiko ved registrering av personregistre i ASTA
- III. Risiko ved bruk av Svar-UT

Gevinstvurderingar:

- I. Notat- gevinstvurdering ved overgang til trygg digital levering

Evalueringar

- I. Brukarundersøking 21.08.2018

Vedlegg

Artikkel i Arkivråd nr.3 2018