



# STRATEGIDOKUMENT

IKT NORDHORDLAND  
PERIODEN 2023 - 2025

IKT NORDHORDLAND | IKTNH.NO



VISJON FOR  
IKTNH

Ønsket av  
kommunene



# FOKUSOMRÅDER

LEVERE STABILE TJENESTER

BRUKEROPPLEVELSE

ATTRAKTIV ARBEIDSPASS

GEVINST

INFORMASJONSSIKKERHET OG

PERSONVERN

INNOVASJON

VEKST



## MÅLEPARAMETRE

- Oppetid servere >99,5%
- Oppetid nettverk >99,5%
- Antall udokumenterte endringer (Change) i Nilex <10%
- Avvikle alle eldre, avsluttede system før 2027, >5 pr år
- Infrastruktur eldre enn 10 år = 0

# LEVERE STABILE TJENESTER

DOKUMENTERTE LØSNINGER/RUTINER

STANDARDISERING

TILSTREKkelig KAPASITET I SYSTEMENE IHT ESTIMERT VEKST

AVVIKLE GAMLE LØSNINGER

SPRE VIRKSOMHETSKRITISK KUNNSKAP PÅ FLERE RESSURSER

Samarbeidet skal ha høye forventninger til tjenester levert av IKTNH.

IKTNH skal ha fokus på stabilitet i alle tjenester som blir tilbudt i samarbeidet.

Tjenester levert av IKTNH skal være stabile når de er i produksjon. Løsninger som leveres skal dokumenteres og støttes av en kompetansebank. Rutiner utarbeides.

Tjenestene skal overvåkes og hendelser skal håndteres gjennom egnede systemverktøy.

Tjenester som ikke lengre er i aktiv produksjon, skal arkiveres og avvikles. Infrastrukturelementer som er utrangert på grunn av elde eller er utenfor garanti skal avvikles og fjernes fra infrastrukturen. Data som ikke lengre er produksjonsdata, skal flyttes til eksternt arkiv og skal ikke ta opp kapasitet fra produksjonsdatabasen.

IKTNH skal sikre tilstrekkelig kapasitet i infrastrukturen i strategiperioden. Kapasiteten sikres gjennom anskaffelsesprosessene. Det skal også være tilstrekkelig kapasitet på lisenser og andre ressurser levert fra IKTNH.

Alle endringer som utføres av IKTNH og deres underleverandører skal støttes av rammeverket ITIL for endringsstyring.

Standardisering er viktig for å kunne levere stabile tjenester og kostnadseffektive løsninger. Samarbeidet har jobbet med å standardisere tjenester og produkter siden oppstarten i 2011.

Kontinuerlig forbedring er viktig for IKTNH. Vi skal aktivt forbedre prosesser og hvordan de best kan levere gevinst for IKTNH og deres interessenter.

I strategiperioden vil IKTNH ha økt oppmerksomhet på integrasjoner, både tredjeparts-integrasjoner og egne utviklede integrasjoner. IKTNH skal i strategiperioden utrede behovet og muligheten til å etablere egen integrasjonsplattform.

Systemverktøy for nettverkskontroll (NAC) skal rulles ut i hele infrastrukturen, for å sikre og verifisere brukerklienter og data.



## MÅLEPARAMETRE

- Svartid telefon brukerstøtte  
95% svar innen 60 sek
- Antall produserte kunnskapsartikler  
>20 pr år
- Treffprosent på automatiserte tilbakemeldinger  
>90%

# BRUKEROPPLEVELSE

## BRUKER I SENTRUM

### LETT Å KOMME I KONTAKT MED IKTNH

### KOMMUNISERE RIKTIG FORVENTNINGSNIVÅ

### UTVIKLE GODE KUNNSKAPSARTIKLER EKSTERNT OG INTERNT

### OPPLÆRING AV OG RÅDGIVING TIL BRUKERE

IKTNH er til for brukerne i samarbeidet, og bygger tjenester som brukeren har behov for.

Tjenestene skal gi brukeren en enklere og effektiv hverdag.

IKTNH sine leveranser skal bidra til en god brukeropplevelse og et helhetlig tjenestetilbud

IKTNH er til for brukerne i samarbeidet, og bygger tjenester som brukeren har behov for. Tjenestene skal gi brukeren en enklere og effektiv hverdag. IKTNH sin brukerstøtteportal skal ha særlig vekt på valg av forståelig språk og lav terskel for å ta i bruk. Det utvikles gode artikler som gjør brukeren i stand til å hjelpe seg selv til alle døgnetstider, og portalen videreutvikles til å utføre automatiserte handlinger som resulterer i hjelp for brukeren.

Våre løsninger skal tilpasse seg brukerne og ikke motsatt, så langt det lar seg gjøre.

IKTNH sine leveranser skal bidra til en god brukeropplevelse ved å kommunisere riktig forventningsnivå, og ikke skape urealistiske forventninger hos sluttbruker.

Vi skal være ærlige, realistiske og så langt mulig ta høyde for det uventede.

Vi skal i perioden gjennomføre jevnlig trening på kommunikasjon i ulike scenarier (fysisk, telefon, forventningsnivå, etc). Flere automatiserte responser.

Informere brukere om forhold som går ut over brukeropplevelsen



## MÅLEPARAMETRE

- Årlig gjennomført medarbeiderundersøkelse
- Årlig gjennomført medarbeidersamtale
- To sosiale arrangement i året med deltaking >80%

# ATTRAKTIV ARBEIDSPLASS

## KOMPETANSEUTVIKLING

## INTERN KOMMUNIKASJON OG SAMHANDLING

## AUTOMATISERTE TJENESTER INTERNT I IKTNH

## TILRETTELAGT FYSISK ARBEIDSMILJØ

Den ansattes kompetanse og kunnskap utgjør selskapets største verdi. Kommunal IT kompetanse skal dyrkes videre i strategiperioden. Hos IKTNH opplever de ansatte et inkluderende arbeidsmiljø hvor de ansatte opplever arbeidsglede.

IKTNH skal være en attraktiv arbeidsplass, med gode betingelser for sine ansatte.

Kompetanseutvikling er alltid viktig i en kompetansebedrift som IKTNH er. IKTNH skal utarbeide en plan for strategisk kompetanseutvikling i organisasjonen, basert på kompetanseanalyse. Denne omfatter både individuell kompetanseutvikling og kompetansedeling.

IKTNH skal ha god intern kommunikasjon. Det skal etableres en kommunikasjonsplan som sikrer god intern kommunikasjon i forbindelse med hendelser, prosjekt og tjenester.

I IKTNH skal vi spille hverandre gode, vi skal skryte av og fremsnakke hverandre. For å få dette til må vi bli bedre kjent, og IKTNH skal prioritere sosiale aktiviteter som kan engasjere flest mulig ansatte.

IKTNH skal styrke sin organisasjonskultur, blant annet ved å lytte til medarbeiderne sine og inkludere dem, blant annet gjennom årlige medarbeidersamtaler.

Arbeidsmiljøet ved IKTNH vil kunne forbedres ved å få en jevnere kjønnsfordeling enn det er i dag. Ved nyansettelser skal kvinnelige søkere foretrekkes, under ellers like forhold.

IKTNH har en lang rekke tidkrevende og repeterende oppgaver. Vi skal derfor jobbe for å automatisere slike oppgaver. Repeterende oppgaver skal identifiseres og prioriteres i forhold til kost/nytte før vi automatiserer.

I IKTNH skal det være tilrettelagt fysisk arbeidsmiljø. Dette kan mellom annet bidra til lavt sykefravær i organisasjonen.



## MÅLEPARAMETRE

- Nye automatiserte tjenester >1 pr år
- Antall gjennomførte utviklingsmøter med leverandører >1 pr år
- Dokumentert gjennomført kost/nytteanalyse ved prosjektanskaffelser 100%

# GEVINST

KOST/NYTTEVURDERING VED  
NYANSKAFFELSER

STANDARDISERTE LEVERANSER

STYRKE KOMPETANSEN PÅ EGNE SYSTEM

EFFEKTIVISERING AV INTERNE  
PROSESSER OG RUTINER

Vi arbeider helhetlig og systematisk for å finne frem til områder som kan løses rimeligere og smartere i samarbeidet. Vi har et spesielt fokus på reduserte og unngåtte kostnader gjennom markedsrett, økt kvalitet og redusert tidsbruk.

Effektivisering og fleksibilitet oppnås gjennom god forvaltning og felles systemportefølje.

Overordnet skal IKTNH levere tjenester av riktig kvalitet til rimeligst mulig pris.

Ved alle anskaffelser skal det vurderes om anskaffelsen er nødvendig, enten driftsmessig eller basert på innovasjonsvurderinger. Tilsvarende vurdering skal gjøres ved oppdatering av eksisterende løsninger. IKTNH skal i størst mulig grad standardisere leveranser, både iht maskinvare, infrastruktur, arbeidsmetodikk og samhandling med leverandører og kunder. Gjennom standardisering kan prosessene effektiviseres og ressursbruken holdes nede.

Ved til enhver tid å ha riktig kompetanse i IKTNH, skal vi kunne levere de fleste tjenester uten innleie av ekstern kompetanse.

IKTNH har i dag godt samarbeid med sine leverandører, og IKTNH ønsker å styrke dette samarbeidet i strategiperioden for å få ytterligere gevinst ut av avtalene. Leverandørmøter skal også bidra med mer kompetanse til IKTNH. Samarbeidsaspektet vil bli gitt større vektning i evaluering av leverandørene i forbindelse med anskaffelser.



## MÅLEPARAMETRE

- Gjennomført årlig revisjon iht ISO 100%
- «Statement of applicability» er grønn >85%  
Rødt =0%
- Andel oppfulgte avvik 100%

# INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN

F Ø L G E I S O S T A N D A R D F O R S T Y R I N G A V  
I N F O R M A S J O N S S I K K E R H E T

F Ø L G E G D P R F O R P E R S O N V E R N

« W A L K T H E T A L K »

Personopplysninger og annen beskyttelsesverdig informasjon skal sikres på en betryggende måte gjennom fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak

IKTNH skal bygge kultur for informasjonssikkerhet.

Personopplysninger og annen beskyttelsesverdig informasjon skal sikres på en betryggende måte gjennom fysiske, tekniske og organisatoriske tiltak. Dette gjøres ved å følge ISO standarder i 27000-serien og etablere et styringssystem for informasjonssikkerhet og personvern. Det er viktig å øve for å lære, og trene for å bli bedre.

Alle ansatte IKTNH skal være bevisste på informasjonssikkerhet og personvern, kjenne og følge den til enhver tid gjeldende sikkerhetshåndboken og forstå konsekvensen av avvik fra denne.

Vi skal tydeliggjøre roller i styringssystemet (ISMS) og øve på å være bevisst på å bruke disse.

IKTNH skal etablere en løsning for elektronisk avvikshåndtering, som en del av ISMS'et





## MÅLEPARAMETRE

- Antall innovasjonsarenaer vi har deltatt på >10 pr år
- Antall vurderte innovasjonsløsninger >5 pr år
- Antall gjennomførte møter i IKTNH innovasjonsforum >2 pr år

# INNOVASJON

## BYGGE KULTUR FOR NYTEKNING

### ENDRINGSVILJE

### VÆRE I FORKANT AV KOMMUNENES IKT BEHOV

### DELTA PÅ INNOVASJONSARENER

Innovasjon skjer i samarbeid med interessenter og gir sosial og økonomisk verdi

IKTNH er først og fremst en driftsorganisasjon, men innovasjonsarbeid er avgjørende for å kunne utvikle framtidsrettede løsninger og tjenester.

IKTNH må bygge kultur og utvikle planer for nytenkning og innovasjon.

IKTNH må forstå hvordan kommunesektoren sine behov for IKT-løsninger vil utvikle seg i framtiden. IKTNH skal derfor være aktiv deltaker på lokale, regionale og nasjonale arenaer for innovasjon.

IKTNH skal etablere et internt innovasjonsforum.

Samarbeid med DI skal ha prioritet, ma. gjennom etablering av et felles innovasjonsforum.



## MÅLEPARAMETRE

- Antall nye kommuner i samarbeidet  
1-3 i strategiperioden
- Antall nye tjenester til kommunene  
>2 pr år
- Antall vurderte samarbeidstiltak  
>4 pr år

# VEKST

## UTVIDE OPPGAVEFELLESSHAPET

## UTVIDE TJENESTETILBUDET TIL EKSISTERENDE KUNDER

## VURDERE SAMARBEIDSLØSNINGER DER DET ER FORMÅLSTJENLIG FOR IKTN

## VURDERE NYE EKSTRNE KUNDER NÅR DETTE ER FORMÅLSTJENLIG FOR IKTNH

Utvidelse av samarbeidet og tjenester skjer gjennom gode prosesser og uten påvirkning på eksisterende tjenesteleveranser.

Utvidelse skal følge standardiserte løsninger og gir dermed bedre utnyttelse av klienter, infrastruktur, felles tjenester og fagapplikasjoner.

Det å utvide oppgavefellesskapet er ønskelig, og IKTNH skal ha en aktiv rolle i forhold til slik utvidelse.

Utvidelse av fellesskapet bestemmes ikke av IKTNH alene, men kan utløse gevinster ved at en begrenset kostnadsøkning fordeles på flere deltakere.

Tilsvarende effekt kan oppnås ved å levere tjenester til nye kommuner, uten at disse går inn i samarbeidet.

Det kan også tenkes ulike samarbeidsløsninger både mot andre kommuner, andre IKS/KO eller andre offentlige IKT-samarbeid.