



## SLUTTRAPPORT

### FOR

# IMPLEMENTERING AV NYTTSAK, ARKIV OG JOURNALSYSTEM TIL KOMMUNENE I NORDHORDLAND, OSTERØY KOMMUNE OG VAKSDAL KOMMUNE

<b>Prosjektnummer</b> Sak, arkiv, Journal	<b>Journalnummer</b>	
<b>Handsama dato:</b> 21052014	<b>Handsama av / Prosjekteigar:</b> Arthur Berg Reinertsen	<b>Utarbeidd av</b> Prosjektgruppa
<b>Vedtak:</b>		
<b>Signatur (prosjekteigar)</b>		

# 1. Kort oppsummering av prosjektet

Overordna målsetning med innkjøp og implementering av nytt sak, journal og arkivsystem er å effektivisere ressursbruken i kommunane. Systemet skal bidra til å støtte opp under og realisere kommunanes målsetning om fullelektronisk saksbehandling og arkiv. Løysinga skal bidra til å unngå dobbelarkivering, og leggja til rette for en informasjonsdeling som er mindre personavhengig samt plassbesparande.

Løysinga skal være godkjent/midlertidig godkjent etter NOARK5 Komplet-standarden, versjon 3.1.

Systemet skal være i samsvar med norske lover og forskrifter.

Beslutning om å anskaffa nytt system blei teke av rådmannsgruppa 30.11.2012

Det vart sett ned ei anbudsgruppe –med ansvar for å lage ein kravspesifikasjon, lyse ut anbodet – og innstille på leverandør. I dette arbeidet var det og sett ned ei referansegruppe med deltakarar frå alle kommunane. Referansegruppa uttalte seg i høve kravspesifikasjon.

Anbudsarbeidet vart starta i februar 2013 og anbod utlyst på DOFFIN i april 2013. Det vart levert 3 anbod. (Acos, Evry og Software Inovation)

Kontrakt vart signert med Acos AS i august 2013. Grunnlaget for tildelinga var i hovudsak pris/totaløkonomi. Der scora Acos langt betre enn dei andre. Men prosjektgruppa vurderte og Acos til å ha den beste tekniske løysninga. Med mest funksjonalitet og best score på integrasjonar.

Anbudsgruppa hadde 22 møter i prosessen med å finne nytt post/sak/arkiv. Dei som var i anbudsgruppa fekk og jobben med å delta i prosjektgruppa. I tillegg vart gruppa utvida med deltakarar frå IKAH (Interkommunalt Arkiv) og Nordhordland Digitalt.

Oppstartsmøte for prosjektet, saman med Acos, blei gjennomført måndag 16. september. Det var bestemt at prosjektet først skulle starte etter valet 9. september.

Første møte i prosjektgruppa var onsdag 18. september. Prosjektgruppa har hatt 20 møter i perioden frå 18. september 2013 til 21. mai 2014.

Ei Superbrukergruppe med representantar frå alle kommunane vart organisert, og desse starta med å gjennomføra ei kursrekke på ca. 15 dagar frå måndag 23. september til midten av november.

Etter ein periode med kurs der superbrukarane, saman med Acos konfigurerte løysinga, vart godkjenningstest på Acos basis og Acos fokus utført veke 46. Basert på denne testen vart det beslutta at første kommune (Osterøy) skulle gå i produksjon, som planlagt, veke 2 i 2014. Siste kommune (Lindås) i produksjon veke 8 2014. Parallelt med oppstart vart det gjennomført kursing av alle brukarane i kommunane.

## 2. Prosjektorganisering.

### Styringsgruppe

Leiar: Svein Helge Hofslundsengen (Masfjorden kommune)  
Deltakere: Odd Ivar Øvregård (Osterøy kommune)  
Åse Elin Myking (Vaksdal kommune)  
Arthur Berg Reinertsen  
Thomas Rønn Aar (IKTNH)  
Anne Gro Hellsten (Acos)

Bjørn Tore Vakt skjold (Prosjektleder IKTNH)  
Tina L Fardal (Prosjektleder Acos)

### Ansvar:

- Godkjenne mandat/direktiv for prosjektet
- Overordna budsjett og nødvendig ressurstilgang for prosjektet
- Beslutte nødvendige tiltak ved rapporterte avvik og innmeldte problemstillinger
- Vurdere risiko og beslutte nødvendige tiltak for reduksjon/fjerning av risiko

### Sentral Prosjektgruppe

Prosjektleder: Bjørn Tore Vakt skjold  
Prosjektdeltakere: Aage Husa (IKTNH)  
Marit Solberg (Osterøy kommune)  
Sølvi Legard (Vaksdal kommune)  
Tove Mette Fyllingen (Lindås kommune)  
Eva Arnøy (Lindås kommune)  
Sveinung Toft (Masfjorden kommune)  
*Rolf Raknes (Austrheim kommune)*  
Rune Lothe (IKAH)

### Ansvar:

#### Prosjektleder:

Prosjektleder har ansvar for følgende

- Planlegging, styring og koordinering av prosjektet
- Kontakt med- og oppfølging av leverandør(er)
- Innkalling til og gjennomføring av møter i prosjektgruppa
- Rapportere til styringsgruppa om status, framdrift, avvik og risiko i prosjektet

#### Prosjektdeltakere:

- Prosjektdeltakere skal inneha nødvendig kunnskap og tid for å utføre de oppgaver man er tildelt av prosjektet/prosjektleder.
- Prosjektdeltakere har et selvstendig ansvar for å gjøre seg kjent med og utføre de oppgaver som tildeles av prosjektet/prosjektleder.

- Prosjektdeltakere skal rapportere til prosjektleder/prosjektgruppa om status og resultat av tildelte oppgaver.

## **Faggrupper**

Nordhordland Digitalt: Harald Stanghelle (Nordhordland Digital)  
Tommy Veland (Nordhordland Digital)

## **Kommunale koordinator/prosjektleder**

Ole Jacob Aarland (Lindås kommune)  
Marit Solberg (Osterøy kommune)  
Sølvi Legard (Vaksdal kommune)  
Frode Vee-Haugen (Masfjorden kommune)  
Anneli Lilletveit (Modalen kommune)  
Grethe E. Lindøen (Meland kommune)  
Lin Tove Thomassen (Radøy kommune)  
Ruth Halvorsen (Austrheim kommune)  
Even Vaular (Fødje kommune)

## **Ansvar:**

- Bidra til prosjektet med informasjon og lokal forankring.
- Planlegge, saman med prosjektleder i prosjektet, lokale aktiviteter i samsvar med overordna prosjektplan.
- Følge opp gjennomføring av lokale aktiviteter.
- Rapportere framdrift, avvik og risiko til prosjektet v/ prosjektleder

## **3. Prosjektgjennomføring**

Prosjektet var organisert som eit mottaksprosjekt der leverandøren hadde stor påverknad på prosjektplanens aktiviteter, tids- og ressursbehov, samt avhengigheter. Vårt bidrag i planleggingsfasen var først og fremst å få på plass ressursar og få etablert ein kalender med eit sluttspunkt som tilfredsstilte vårt behov for å få på plass ei ny løysing innan avtale på gamal løysing utgikk.

Prosjektet ble i hovudsak gjennomført slik som planlagt til tross for korte fristart og mange oppgåver for deltakarane i prosjektgruppa. Når det gjelder arbeidet med Acos Eigedom så har arbeidet med arbeidsflytar tatt lengre tid enn planlagt. Det har vore svært utfordrande å få satt av tilstrekkelig med tid til at arbeidsgruppene for byggjesak og plansak har kunne få utført naudsynt konfigurasjon og testing. Det vert enda arbeidet med plansak.

Erfaringane frå gjennomføringa kan sumerast som følgjer:

- Både leverandørens og vår eigen innleidde prosjektledar fungerte veldig bra. Tett og detaljert oppfølging er ein føresetnad for å lykkast.
- Deltakarane i Sentral prosjektgruppe med stort engasjement og villigheit til å stå på. Slike eldsjeler er også en føresetnad for å lykkast.
- Raske beslutninger har gjort det mulig å oppretthalda framdrift som planlagt
- Det hadde vore nyttig med litt meir tid til klargjøring av rammer og forankring.

- Standardisering av til dømes malar viste seg å vera ein utfordring. Årsaken til dette var både manglande erfaring med samarbeid på tvers av kommunane, vilje til endring og fagleg ueinighet. Samarbeidet fungerer nå utmerket og vil halda fram.
- Eksternt beskrivast vårt prosjekt som eit utrolig godt gjennomført prosjekt. Vi har fått på plass ei løysing for 9 kommunar på kortare tid enn er normalt for ein kommune. Men ein kan ikkje gjennomføra slike prosjekt for ofte. Til det er slitasjen på organisasjonen for stor.

## 4. Opplæring

Erfaringane frå opplæringsaktivitetane er:

- Prosjektet starta ganske brutalt med fokusert opplæring av nøkkelpersonell. Denne perioden var frustrerende både for kursdeltakerane og for kommunane der daglig arbeid blei lidande. I ettertid kan ein vel konstatere at dette gjekk nokolunde bra fordi dei involverte var villige til å stå på ekstra.
- I dei fleste prosjekt vert det ofte klaga på manglande brukaropplæring. I dette prosjektet viste det seg at nokre brukarar mangla basale ferdigheter som var ein føresetnad for å kunne bruka systemet. Det er mulig me ikkje frå starten hadde nok fokus på dette frå sentral prosjektleiing. Opplæringsansvaret er no kommunanes.
- God ide å lære opp ei supergruppe med ansvar for vidare spreiding av kunnskapen i dei forskjellige kommunane. Kostnadene reduserast betydelig på denne måten og man får inn lokale problemstillingar i opplæringa.
- Helt nødvendig og positivt at Lindås tok tak i opplæring av brukarar sjølv.

## 5. Har ein nådd prosjektmåla?

Mål for prosjektet	Grad av oppnåing
Anskaffe og implementere en fullelektronisk sak- og arkivløsning som er godkjent/midlertidig godkjent etter NOARK5-komplett, versjon 3.1.	System anskaffa og implementert.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisere saksbehandlingen ved å anskaffe og implementere en løsning som har lav brukerterskel og logisk oppbygging</li> </ul>	Det er implementert eit system som legg til rette for dette, men av effekt må realiserast.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilrettelegge for elektronisk politisk møtebehandling – digitale møter som sørger for en effektiv og rask overføring av saker fra sak- og arkivsystemet til portalen (internett).</li> </ul>	Systemet tilrettelegg for dette. Grad av oppnåing er enda ikkje realisert i alle kommunane.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektivisere og forenkle prosesser knyttet til innsending og mottak av skjema fra internett ved å sørge for at elektroniske skjemaer utfylt over internett automatisk journalføres i sak- og arkivløsningen.</li> </ul>	Prosesser knytta til innsending og mottak av skjema bør vurderast i forhold til portalprosjektet. Automatisk journalføring er delvis oppnådd. Full effekt må realiserast.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sørge for at opplysninger fra sak- og arkivsystemet skal kunne overføres til internett på en effektiv og sikker måte.</li> </ul>	Oppnådd. Vidareføring av løysing frå tidligare for nokre kommunar mens andre har starta med fulltekst-publisering.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilrettelegge for integrasjon mot fagsystemer for å kunne oppnå fullelektronisk dokumentflyt og</li> </ul>	Systemet tilrettelegg for dette. Nokon av systema er integrert.

dokumenthåndtering.	Fleire system skal integrerast.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legge til rette for større åpenhet og innsyn i forvaltningen</li> </ul>	Systemet tilrettelegg for dette. Grad av oppnåing er enda ikkje realisert. Gjeld spesielt innsyn i arbeidsflyt byggjesak og plansak.

Dei etablerte måla ovanfor er meir ein overordna felles målsetting enn klare målbare prosjektmål. Det er ein svakhet i prosjektet at me ikkje tok oss tid til å definera mål for kvar einskild kommune i ein gevinstrealiseringsplan. Me hadde lita tid til forberedelser og til gjennomføring av prosjektet, dessutan hadde ressurspersonane stor nok arbeidsbelastning som det var. Ein manglande gevinstrealiseringsplan pr. kommune og ein manglande tydeleg overleveringsfase der implementeringsprosjektet avsluttast og linja overtek ansvaret er ein svakhet med prosjektgjennomføringa. I regionen har me adressert dette og er no i ferd med å få på plass gevinstrealisering som ein naturleg del av vår prosjektgjennomføring.

## 6. Prosjektøkonomi

Økonomiske hovudtal	Faktiske kostnader
Prosjektleiing pr. 29.10.2014	663450,-
Endringsordre og ekstraarbeid Acos pr. 29.10.2014	382599,-
Integrasjoner Visma, etc	80000,-
Prosjektkostnader 2013 og 2014	1126049,-
Årlige kostnader ved gammalt system (Sjå tabell under) Uten Ephorte i Lindås	924 818,-
Årlige kostnader med nytt system inkludert Lindås	460 000,-

Økonomien i prosjektet er positiv og vil raskt bidra til reduserte IKT utgifter. I tillegg har me fått til standardisering og fleire kommunar har fått meir funksjonalitet.

	Austrheim 1011	Osterøy	## Vaksdal	# Meland	## Modalen	## Masfjorden 1012	Fedje	## Radøy	
Websak PDF konvertering	6 303	6 637						6 637	19 577
Websak - N4WS	10 506	10 506	10 506	10 506	10 506	10 506	10 506	10 506	84 048
Websak scan basis	6 637	7 937		11 428	3 939	6 637	(in 6 358)		42 936
Websak scan avansert			7 879						7 879
Websak SRU	3 982	13 607	3 151	19 049					39 789
Websak Saksprosess	7 965		7 879			7 965			23 809
Websak OCR modul	1 029	1 029			1 029		980		4 067
Websak grunnmodul	34 294	24 492	17 334	34 289	17 144	34 294	12 858	25 717	200 422
Websak geolok kobling GIS/GAB	3 318		2 363			3 318			8 999
Websak Acos SQL server	5 531								5 531
Websak ansettelse		13 275	7 879						21 154
Websak integrasjon mot Visma Unique		16 594	10 300						26 894
Websak e-postvarsling		8 297							8 297
Websak enkeltsak frå Outlook		5 531		3 871	6 637			6 303	22 342
Websak skann import		6 637						6 637	13 274
Websak skjemamottak		6 637	6 828						13 465
websak pixedit lisens		2 279	4 s 2 279	1 stk			2 170	2 279	9 007
Websak utvalsbehandling		13 607	7 879	19 049	9 524		7 143	14 287	71 489
Websak bygg del, plan	6 637	27 214	7 879						41 730
Websak byggsøk mottak			4 727			6 637			11 364
									676 073
Kundestøtte websak	21 321	22 248	30 900	36 050	14 832	21 321		22 248	168 920
Kundestøtte Utvalsbehandling		12 360			8 240			12 360	32 960
Kundestøtte SRU		12 360							12 360
Kundestøtte Byggesak		24 720							24 720
Kundestøtte Scan import		7 210						2 575	9 785
									924 818

Årlige lisensutgifter på gml. Websak. Tal frå 2012.

## 7. Viktige læringspunkt

### a. Suksessfaktorar

1. God organisering i anbudsgruppegruppe, rett samansett med naudsynt kompetanse på ulike fagområde i system, kommersielt og teknisk.

2. Krav om leverandørens prosjektplan i anbud, og bruk av denne i prosjektet. (Dette var naudsynt med utgangspunkt i korte tidsfristar og lita tid for intern planleggjing i prosjektet).
3. God organisering i prosjektgruppe, rett samansett med naudsynt kompetanse på ulike fagområde. Vidareføring av deltakarar i prosjektgruppe frå anbudsgruppe.
4. Organisering av arbeids- og faggrupper.
5. Prosjektgruppa sine medlemmar sin vilje/evne til å ta naudsynte initiativ for oppgåver som måtte utførast i prosjektet.
6. Prosjektleiing hos leverandør.
7. Kompetanse hos leverandør
8. Korte beslutningsvegar.
9. Ildsjarlar

## **b. Andre faktorar**

1. Planlegg anbud på nytt system i god tid før noverande avtale/system utgår
2. Bruk god tid på konkurransegrunnlag og vær nøyaktig i utforming av krav til funksjonalitet, planlegging/planar og opplæring.
3. Bruk tilstrekkelig med tid på gjennomgang av funksjonalitet i tilbudte løysingar. Korleis vil ein at systemet skal fungera for brukarane!
4. Bruk god tid på planlegging av prosjektet inkludert etablering av målbare mål. Dette gjeld både for intern prosess og for prosess som skal gjennomførast saman med leverandøren.
5. Etabler gevinstrealiseringsplanar for kvar kommune
6. Tydelig prosjektavslutning og overlevering til linja.
7. Sett av tilstrekkelig med tid til å gjennomføra planlagde aktivitetar.
8. Prosjektdeltakarane må få tilstrekkelig med tid til å kunne utføra pålagte oppgåver i prosjektet. Dette må vera avklart i organisasjon før prosjektet vert starta. Prosjektdeltakarar er ofte nøkkelpersonar i organisasjonen. Legg planar for at desse er mykje fråverande i prosjektperioden.
9. Prosjektgruppa må setjast saman av personar som har rett kompetanse på ulike fagområde og/eller på tvers av fagområde.
10. Start arbeid med innhald i systemet som malar, standardtekstar, arkivplan, rutiner, kartlegging m.m i god tid. Mykje kan gjerast før ein startar implementering av løysinga.



11. Prosjektet, planar, ressursbruk etc. må vera godt ankra i organisasjonen på alle nivå. Representant for toppleiinga bør vera medlem i prosjektgruppa. Alternativt må styringsgruppe bruka mykje tid på prosjektet.
12. Lag eigen informasjonsplan for prosjektet. Alle som vert påverka av ny løysing, må informerast kontinuerleg om planar og konsekvensar av prosjektet.
13. Unngå fleire store prosjekt samtidig.
14. Bruk god tid på opplæring. Vurder kva opplæring som skal kjøpast av leverandør, kva opplæring som kan takast internt og om noko kan gjerast i samarbeid mellom leverandør og intern kurshaldar.
15. Set av tid til eigenopplæring når system vert tatt i bruk. Viktig med organisering av brukerstøtte under og etter oppstart.