

Oppdragsdokument for KS Digitale Fellestjenester AS

Gjelder fra 1.9.2023 til 31.12.2024



Versjon 1.0 – 25.08.23

Vedtatt: 25.08.2023

Innhold

Innledning.....	3
Prioriteringer	3
Hovedmål 1 – trygg og sikker drift og forvaltning	3
Hovedmål 2 - etablering av virksomheten.....	4
A – virksomhetsstrategi	4
B - virksomhetsstyring	4
D – kultur og identitet	5
Hovedmål 3 – Utviklingsområder og leveranser	5
A – Fiks plattformen.....	5
B – Utviklingspartner for KS og medlemmer	5
C – Øke bruk av tjenestene.....	6
D – Nye leveranseområder	6
Hovedmål 4 – kvalitet.....	6
A - Tilgjengelighet og kvalitet	6
B – Tjeneste- og porteføljestyling	6
C – Kunde- og bruker tilfredshet	6
Samarbeid, oppfølging og rapportering	7
Oppfølging og rapportering.....	7

Innledning

Oppdragsdokumentet konkretiserer med utgangspunkt i eierstrategien retning for, og krav til KS Digitale fellestjenester AS (DIF) for perioden fra selskapsetablering i 2023 til utløpet av 2024. DIF skal også sette seg inn i overordnede føringer og styringsbudskap gitt i eierstrategi for DIF, eiermøter og kommunesektorens politiske prioriteringer.

Oppdragsdokumentet er utviklet av KS på vegne av og i samarbeid med kommuner og fylkeskommuner gjennom samstyringsstrukturen for digitalisering og i dialog med styret for DIF. Oppdragsdokumentet bygger på eierstrategi for DIF og i likhet med eierstrategien behandles den i Representasjonsrådet og Generalforsamling for DIF. Ved behov kan det komme tilleggsoppdrag/presiseringer.

Oppdragsdokumentet setter rammer for DIF gjennom eiers forventninger og føringer. Dokumentet skal i likhet med eierstrategien legge rammer for forsvarlig drift av virksomheten. I oppdragsdokumentet vektlegges viktige forhold for utviklingen av virksomheten, og det legges opp til at styringsparametere og relevante indikatorer utvikles i et samarbeid mellom selskapet, KS og KS' medlemmer som kunder og «eiere» av selskapet. Når styringsparametere er utviklet, vil det i fremtidige oppdragsdokument kunne settes forventninger til resultatmål for de valgte indikatorene.

Kommunenes og fylkeskommunenes interesser og behov i relasjon til DIF forvaltes av KS som aksjonær. KS har ansvar for å samordne medlemmenes behov og prioriteringer på digitaliseringsområdet, og skal også ivareta dette gjennom utøvelse av aksjonærrettighetene i DIF og de oppdrag som gis til selskapet. DIF er ansvarlig for hvordan oppdragene og prioriteringene skal løses og ivaretas.

En vellykket måloppnåelse for DIF krever tett og systematisk samarbeid med KS, kommuner og fylkeskommuner.

Prioriteringer

DIF har som felles tjenestetilbyder en sentral rolle i arbeidet med digitalisering i kommunal sektor. Denne rollen skal styrkes, slik at DIF kan bidra til økt gjennomføringskraft i arbeidet. Fiks-plattformen skal være den sentrale felles utviklings- og samhandlingsplattformen for kommuner og fylkeskommuner. DIF skal bidra til effektive tjenester og til å gi innbyggerne et likeverdig tjenestetilbud gjennom å tilby brukerorienterte og sammenhengende digitale tjenester knyttet til offentlige oppgaver. Selskapet skal ivareta dette gjennom å være en utviklingsaktør og tjenestetilbyder av digitale fellestjenester og komponenter og naturlig tilliggende tjenester.

Nedenfor følger de prioriterte hovedmålene for perioden. Det er gjensidige avhengigheter mellom hovedmålene, og målene må derfor sees i sammenheng og det må arbeides balansert i retning av måloppfyllelse for alle. Oppdragsdokumentet må leses sammen med vedtatt eierstrategi.

Hovedmål 1 – trygg og sikker drift og forvaltning

For DIF som felles tjenesteleverandør til kommunal sektor er det avgjørende å kunne levere trygg, sikker og stabil drift og forvaltning av eksisterende tjenester overfor eksisterende kunder, inklusive ivaretagelse av krav til informasjonssikkerhet og personvern. Som del av dette håndtering av

eventuelle feil- og avvikssituasjoner som måtte oppstå. DIF skal også bidra til å sikre helhetlig forvaltning av de sammenhengende tjenestekjedene selskapet inngår i, i nært samarbeid med andre offentlige og private tjenestetilbydere.

Annet utviklingsarbeid må ikke gå på bekostning av dette målet på en måte som setter de løpende forpliktelsene overfor kundene i fare. Samtidig må selskapet sikre nødvendig kapasitet også for øvrige oppgaver. Flere av de øvrige hovedmålene og delmålene vil i praksis være avgjørende for selskapets mulighet til å ivareta forpliktelsene overfor kundene på lengre sikt og i tråd med kundenes behov.

Hovedmål 2- etablering av virksomheten

A – virksomhetsstrategi

DIF skal innen første halvår 2024 etablere virksomhetsstrategi for selskapet basert på forventningene gitt i eierstrategien. Strategien skal tydeliggjøre samarbeidet med leverandørmarkedet i kommunal sektor. Det skal utvikles en sourcingsstrategi¹ for selskapet som del av eller i tillegg til virksomhetsstrategien. Strategien(e) skal forankres i samstyingsstrukturen for digitalisering.

B - virksomhetsstyring

DIF skal utvikle og dokumentere interne prosesser og styring som sikrer mulighet for både god internkontroll, robuste tjenestekjeder i samspill med øvrige aktører i det nasjonale økosystemet for digital samhandling, og skalering av tjenestene til kommunal sektor.

DIF skal så snart som mulig etablere robust og helhetlig virksomhetsstyring tilpasset selskapets formål som leverandør av virksomhetskritiske og effektive tjenester for kommunal sektor. Virksomhetsstyringen skal senest være videreutviklet med tanke på rollen i årene fremover innen juni 2024. Virksomhetsstyringen skal inkludere prosesser og rutiner for økonomistyring, ansattoppfølging, risikostyring og avviksoppfølging, porteføljestyling, ressursstyring, anskaffelser og leverandørstyring og styring av informasjonssikkerhet. I tillegg oppfølging av kunde- og brukertilfredshet. Det skal etableres tilhørende KPIer og rapporteringssystem. Det skal etableres etiske retningslinjer for DIF innen juni 2024.

Økonomien skal styres gjennom årlige budsjetter og økonomiske langtidsplaner som sikrer forsvarlig økonomi og utvikling over tid. Herunder:

- Innen utgangen av 2023 fremlegge endelige planer for lukking av kjent teknisk og juridisk gjeld ved tidspunkt for selskapsetablering.
- Innen juni 2024 etablere og innføre nye og transparente prismodeller som sikrer bærekraftig selvkost for selskapet
- Forberede gjennomføring av benchmarking (pris og kvalitet) i 2025

Som del av internkontrollen bør selskapet innen 2024 vurdere å engasjere ekstern internrevisor.

C – organisasjon

¹ Strategi for hvilke av selskapets oppgaver som skal løses i egenregi og hvilke som skal kjøpes i markedet.

Ved selskapsetablering er det etablert en organisasjonsstruktur for selskapet med midlertidig ledelses- og avdelingsstruktur for oppstartsfasen. Styret skal påse at det innen rimelig tid etableres en organisasjons- og ledelsesstruktur for selskapet tilpasset de oppgaver og utfordringer selskapet står overfor i perioden fremover.

D – kultur og identitet

Det skal arbeides for at kulturen i selskapet understøtter selskapets formål og oppdrag som fellesaktør for kommunal sektor. Ikke minst samspillsrollen overfor det samlede aktørbildet gjennom KS og samstyringsstrukturen for digitalisering, kommuner og fylkeskommuner og brukere av tjenestene, samt samarbeidspartnere i stat og leverandørmarkedet.

Kulturen skal videre understøtte selskapets som instrument for innovasjon- og utvikling i kommunal sektor gjennom bruk av digital teknologi. Det skal sikres et sterkt kundefokus og bygges et omdømme som bidrar til at DIF er en attraktiv samarbeidspartner og arbeidsgiver.

DIF skal være en åpen organisasjon som fremmer en god yringskultur slik at kritikkverdige forhold avdekkes og følges opp på en systematisk måte. Det skal legges til rette for systematisk ansattmedvirkning.

Selskapet skal få en egen grafisk profil som også skal gi assosiasjoner til den profilen KS allerede har.

Hovedmål 3 – Utviklingsområder og leveranser

A – Fiks plattformen

DIF skal videreutvikle Fiks-plattformen som kommunesektorens felles utviklingsplattform og del av det nasjonale økosystemet for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling. Det betyr blant annet å videreutvikle eksisterende tjenester innen innbyggertjenester, tilgjengeliggjøring og overføring av data.

B – Utviklingspartner for KS og medlemmer

DIF skal videreutvikle evne og kapasitet til å støtte KS i utviklingsarbeid med medlemmer, leverandører og statlige samarbeidsparter, herunder om løsningsalternativer, informasjonssikkerhet og arkitektur.

DIF skal støtte KS og KS' samarbeid med medlemmene i vurdering og utredninger av nye tjenester (behovsstyringsprosesser). Fylkeskommunene har etablert [VIGO IKS](#), et selskap som ivaretar utvikling og forvaltning av fylkeskommunenes felles IT-systemer innen utdanning, samferdsel og teknologi. For å sikre god koordinering og ressursutnyttelse, skal DIF konsultere med VIGO IKS ved vesentlig videreutvikling av eksisterende tjenester og utvikling av nye tjenester.

DIF skal ta en aktiv rolle og være en pådriver ved selv å fremme forslag til nyttige tjenester for kommuner og fylkeskommuner inn mot samstyringsstrukturen for digitalisering.

C – Øke bruk av tjenestene

Sammen med KS og regionale digitaliseringsnettverk legge til rette for at tjenester blir tatt i bruk, og tilrettelegge for gevinstrealisering for kundene.

D – Nye leveranseområder

Som supplement til arbeidet med virksomhetsstrategi, utarbeide plan og veikart for hvordan DIF kan tilnærme seg nye leveranseområder beskrevet i eierstrategien. Blant de fem definerte innsatsområdene har eier følgende prioriteringer:

- Innen 2023 etablere funksjoner som sammen med KS' rolle som interessepolitisk aktør og samordner innen digitalisering, i sum ivaretar segmentansvar for kommunal sektor mot Skatteetaten (administrativt og teknisk) Innen 2024 vurdere andre områder det kan være aktuelt å etablere veiledningstjenester for.
- Tilby teknologi-plattform og prosesser for teknologi-støttet innovasjon i sektoren, herunder tilrettelegge for økt samarbeid og ressursutnyttelse med medlemmer og leverandører i tjenesteutviklingen.
- Tilby nye kommunale fellestjenester og fagsystemer, basert på effektiv og hensiktsmessig bruk av markedet.
- Vurdere (i samarbeid med KS) hvordan relevante sikkerhetsfunksjoner for sektoren kan tilbys på kort og lang sikt.

Nye leveranseområder – utover innsatsområdene prioritert av eier - kan utledes av arbeidet med virksomhetsstrategi, og av nye behov som oppstår. Prosess for forankring av disse fremgår av eierstrategiens kapittel om «Prinsipper for behovs- og porteføljestyling for tjenester».

Hovedmål 4 – kvalitet

DIF skal videreutvikle eksisterende prosesser for å sikre kundeleveranser av høy kvalitet og relevans. Prosessene skal også sikre forutsigbarhet for kundene når det gjelder endringer på eksisterende tjenester, og etablering av nye tjenester. Prosessene skal bidra til at tjenestene blir tatt i bruk og gir nytte til sektoren.

A- Tilgjengelighet og kvalitet

DIF skal foreslå nivåer for tjenestekvalitet og tilgjengelighet (SLA) for tjenestene innen juni 2024 og forberede selskapet til å kunne rapportere på parameterne overfor eier og i samstyringsstrukturen fra 2. halvår 2024.

B – Tjeneste- og porteføljestyling

Etablere prosjektportefølje- og tjenesteporteføljestyling på en måte som sikrer at alle leveranser tar utgangspunkt i kundenes behov. Videre at det legges opp til åpenhet om tjenestenes planlagte utvikling. Prosesser og rutiner skal ivareta tydelig og forutsigbar medvirkning fra kundene i utvikling, videreutvikling, og drift og forvaltning av tjenestene. Første versjon av porteføljestyling og tjenestestyling skal være etablert i løpet av 2024.

C – Kunde- og bruker tilfredshet

Forbered selskapet på å gjennomføre årlige kunde- og brukertilfredshetsundersøkelser, med sikte på første gjennomføring høsten 2024.

Samarbeid, oppfølging og rapportering

KS forutsetter at DIF har et nært samarbeid og tett dialog med KS som eier og samordner og representant for kommunal sektor, og kommuner og fylkeskommuner som kunder, brukere og utviklingspartnere. Samhandlingsarenaer DIF forventes å delta i er definert i eierstrategi.

Oppfølging og rapportering

DIF v/ styret skal oversende status på oppdraget halvårlig, første gang innen februar 2024, neste gang innen august 2024 og deretter innen februar 2025.

DIF skal informere KS om avvik fra krav gitt i dette oppdragsbrevet, samt eventuelle avvik i framdriften.