

Rundskriv

Til Byrådsavdelingene, etatene, bydelene og kommunale foretak
Fra: Byrådsavdeling for finans
Saksbeh.: Cort Archer Dreyer
Telefon: 930 31 742

Saksnr.: 22/2677- 3
Utsendt dato: 11.08.2022
Gjelder fra: 01.08.2022
Gjelder til: Inntil videre
Erstatter:

Rundskriv nr. 15/2022: Økt grad av rammefinansiering av Utviklings- og kompetanseetaten

1. Formål

Bystyret har ifm. tilleggsinnstillingen til B2019 (byrådssak 266/18) vedtatt å endre hvordan Utviklings- og kompetanseetatens (UKE) finansieres. Endringen innebærer en overgang fra debitering av virksomhetene til rammefinansiering, med unntak av digital forsendelse (ref. rundskrivets pkt. 3).

Formålet med dette rundskrivet er å skape forutsigbarhet for virksomhetene med hensyn til det å klarlegge hvilke av UKEs tjenester som forutsettes dekket innenfor tildelt budsjett, og hvilke tilleggstjenester som vil kunne bli fakturert fra UKE.

På generell basis skal rammefinansieringen dekke kostnadene til en standard leveranse. Bestillinger, tilpasninger og tilleggstjenester utover standard vil bli fakturert.

Følgende tjenester er de siste årene omgjort fra aktivitetsbasert finansiering til rammefinansiering: HR-systemet, økonomisystemet, kontorstøtte- og samhandling (Office), kontaktsenteret, innbyggerportalen og intranett, fakturatjenesten, tilkobling av tjenester til konsernnettverk, drift og forvaltning av ITAS tjenesteplattform, visuell profil, klarspråk, tjenestelaget til ITAS tjenesteplattform og Felles IKT plattform.

Fornebubanen (FOB), Renovasjons- og gjenvinningsetaten (REG) og Vann- og avløpsetaten (VAV) vil bli fakturert som tidligere og omfattes således ikke av endret finansiering.

2. Rammefinansierte tjenester og fakturering

I det følgende gis det en kort beskrivelse av de berørte tjenestene. Det gis også en oversikt over hvilke elementer som er omfattet av rammefinansieringen, og hva som kan bli fakturert per tjeneste. Utdypende forklaring til hver enkelt tjeneste finnes i UKEs tjenestekatalog.

HR-systemet og økonomisystemet

UKE er ansvarlig for sentral forvaltning av fellessystemene HR-systemet og økonomisystemet. HR-systemet støtter arbeidsprosessene innen lønns- og personalområdet, og økonomisystemet støtter prosessene for budsjettering, økonomistyring, regnskapsføring og rapportering.

Fellessystemet er rammefinansiert, men følgende tillegg vil bli fakturert virksomhetene:

- Integrasjoner med fagsystemer prises etter avtale med den aktuelle virksomhet.
- Tilgang til og bruk av kompetanseplan og dialog (samtalestøtte) i HR-systemets kompetansemodul prises med utgangspunkt i antall ansatte/årsverk i den aktuelle virksomhet som tar i bruk modulene.
- Etablering og bistand med implementering samt årlige vedlikeholdskostnader av ikke obligatoriske moduler faktureres virksomhetene. Dette gjelder følgende moduler:
 - HR-systemet; Kompetansemodulen og Rollemodulen (integrasjon med GAT)
 - Økonomisystemet; Time-prosjekt modulen

Office 365

Office 365 er kommunens fellessystem for kontorstøtte og samhandling.

Fellessystemet er rammefinansiert med standardlisensene E1+ EMS3, som inkluderer bl.a. Outlook (e-post og kalender), Word, Excel og PowerPoint, for alle ansatte på felles IKT-plattform.

Det vil bli fakturert for:

- Alle lisenser, og forvaltning av disse, som ikke inngår i standardlisensene. Utstrakt bruk av tilleggslisenser utover standard øker kompleksiteten i forvaltningen og tilleggsfakturering vil i slike tilfeller bli vurdert. Unntak fra dette er tilleggsfunksjonalitet som ikke utløser noen kostnad for UKE.
- Arbeidsforhold hos hovedarbeidsgiver inngår i rammefinansieringen. Alle lisenser, også standardlisenser, knyttet til stillinger ut over hovedarbeidsforhold vil bli fakturert. Dette betyr at dersom en ansatt har to eller flere aktive brukere, vil det uansett faktureres for utover én bruker.
- Lisenskostnader for eksterne brukere.
- Brukere som har vært deaktivert av virksomheten lengre enn 60 dager og som fortsatt har aktiv lisens. Det er virksomhetens ansvar å deaktivere brukere, og å si opp lisensen for disse, ettersom lisensen ikke kan overføres fra en bruker til en annen.

Kontaktsenteret

Oslo kommunes kontaktsenter, er en obligatorisk fellestjeneste, som avlaster og bistår virksomhetene med førstelinjekontakt, og bidrar til økt tilgjengelighet og service for virksomhetens brukere. Tjenesten kan utgjøre hele, eller deler av førstelinjekontakten med brukerne. Kontaktsenteret betjener brukere i ønskede kanaler, som bl.a. chat, SoMe, tlf, e-post og kontaktskjema. Kontaktsenteret er en rammefinansiert fellestjeneste.

Virksomheter som også har behov for avlastning i saksbehandlingen når innbyggere tar kontakt om spesifikke innbyggertjenester, kan inngå egen avtale med Oslo kommunes kontaktsenter om dette. En slik bistand til saksbehandling faktureres etter avtale.

Innbyggerportal og internkommunikasjon

www.oslo.kommune.no er hovedkanalen for kommunens tjenester, tilbud til og hjelp for innbyggere og næringsliv på samme måte som felles intranett er hovedkanalen for alle ansatte i Oslo kommune. Kommunens felles publiseringsløsninger er rammefinansierte.

Internkommunikasjonstjenesten Workplace er ikke rammefinansiert, men kan bestilles av alle virksomheter. Workplace er kommunens verktøy for å kommunisere internt og er den kanalen som flest ansatte i kommunen har tilgang til. Tjenesten er tilgjengelig fra mobil, pc og nettbrett også utenfor felles IKT-plattform. Tjenesten prises med månedspris per aktive bruker og faktureres virksomhetene.

Fakturatjenester

Fellestjenesten omfatter skanning, verifisering og distribusjon av innkomne eksterne fakturaer og internhandelsfakturaer, mottak og behandling av elektronisk-handels-format (EHF), behandling av fakturaer med ulik status, bokføring av fakturaer, behandling av purringer og inkassovarsel. Disse oppgavene er rammefinansierte.

Tilleggstjenester faktureres etter fast timespris, og kan bl.a. være:

- Retur av umerkede fakturaer til leverandør.
- Opplasting i dokumentarkiv.
- Bistå virksomhetene i Oslo kommune med å få leverandører til å stille og merke papirfakturaene korrekt for å sikre en effektiv fakturaflyt.
- Retur av papirfakturaer ved virksomhetsoverdragelse.
- Bistand med opplasting av primær- og sekundærdokumentasjon i henhold til bokføringsloven.

Tilknytning til konsernnettverk

Fellestjenesten gir alle virksomheter tilgang til Oslo kommunes konsernnett og internett gjennom én tilkobling per faste fysiske lokasjon. Fellestjenesten inkluderer drift og vedlikehold av én tilknytning per lokasjon, utskifting og livsyklusforvaltning av tilkoblingsutstyr (LanCore switch), hastighetsendringer, avvikling av tilknytning, innbruddsdeteksjon og beskyttelse mot såkalte tjenestenektangrep fra Internett. Fellestjenesten er rammefinansiert.

All etablering og tilkobling faktureres, både ved flytting, nybygg, midlertidige lokasjoner og ved etablering av redundante linjer (linje 2). Alt innkjøp av nødvendig utstyr mv. i tilknytning til dette vil også bli fakturert virksomheten.

Følgende tilleggstenester kan bestilles fra UKE mot betaling:

- Etablering og månedlig drift av midlertidig lokasjon.
- Etablering, månedlig drift og vedlikehold av redundant tilknytning.
- Etablering, månedlig drift og vedlikehold av mørk fiber.

Digitale tjenester og integrasjoner

Kommunens sentrale kjøremiljø for digitale tjenester (Marvin) er en sentral plattform for utvikling, drift og forvaltning av felleskomponenter som utgjør kommunens elektroniske tjenester. Komponentene integrerer og ekspederer data mellom kommunens fagsystemer og eksterne tjenesteleverandører, og baserer seg på kjøremiljøets egenskaper som fremmer enhetlig, gjenbrukbar og effektiv utvikling og produksjon.

Det sentrale miljøet består av et tjenestelag og et plattformlag. Tjenestelaget omfatter komponenter og tjenester som muliggjør både integrasjoner mellom tjenester og systemer internt i kommunen, men også mot andre offentlige nasjonale fellestjenester, som f.eks. Folkeregisteret, Arbeidsgiverregisteret, Altinn mv.

Plattformlaget tilgjengeliggjør en kjøreplattform med nødvendige infrastrukturkomponenter som gjør det effektivt og sikkert å etablere nye tjenester. Plattform- og tjenestelaget driftes og forvaltes av UKE, og er rammefinansiert. I dette ligger også virksomhetenes anvendelse av felleskomponenter og fellesintegrasjoner. Virksomhetens spesifikke integrasjoner og løsninger, utviklingsverktøy og ev. andre tilleggstenester prises etter avtale.

Felles IKT- plattform

Felles IKT-plattform gir alle brukere mulighet til å benytte lokal (PC) eller sentral arbeidsflate (virtuelt skrivebord/AKS), mulighet for sikker utskrift, tilgang til fellessystemer og fellestjenester, samt virksomhetsspesifikke systemer (systemdrift). Plattformen er rammefinansiert og omfatter tjenestene: drift av tykk/tynn klient, drift av skriver og AKS. AKS står for "Arbeidsflater, kontorstøtte og system" og er kommunens løsning for terminal- og fjernarbeidsløsning, tilgjengelig fra alle kommunale enheter (tykk/tynn klient). I tillegg inkluderes grunntjenester som CSIRT, sikkerhetskopiering, antivirus, redundans (dvs. dupliserte tjenester) samt lisenser til servere og databaser.

Følgende elementer vil faktureres:

- Drifts- og lisenskostnad i tilknytning til alle tykke og tynne klienter (PC/terminal) ut over én per ansatt.
 - Drift, og ev. lisens, for alle nye støttemaskiner etablert etter 01.01.2022. Støttemaskiner er PCer som brukes til et spesifikt formål, f.eks. tidsstempling, røntgenapparat og liknende.
- Tilleggstjenester og andre bestillbare ytelser knyttet til f.eks. oppsett av nye skrivere, på stedet bistand, erstatning av defekt utstyr, etablering av sikker utskrift eller sikker skanning, bistand ved tanking av klienter, etablering av lokal nettverksdrift, rådgivning fra driftsleverandør eller opplæring.

Applikasjonsdrift

Tjenesten gir systemeiere drift av sektor- og virksomhetsspesifikke applikasjoner, slik at systemeierne kan få ivaretatt sine forpliktelser i IKT-reglementet med riktig sikkerhetsnivå med avtalt tilgjengelighet og support. Drift av applikasjoner og systemer på Oslo kommunes IKT-plattform. Tjenesten tilbyr systemeiere drift av sin applikasjon på Oslo kommunes felles IKT-plattform. Formålet med tjenesten er å tilrettelegge for hensiktsmessig drift av applikasjonen, ivaretagelse av sikkerhet, opprettholde avtalt tilgjengelighet og hendelseshåndtering.

Driftstjenesten dekker bl.a. distribusjon av klientprogramvare til bruker, standard overvåking av applikasjon, vedlikehold av driftsdokumentasjon, feilretting, sikkerhetskopiering og forebyggende vedlikehold (patching/hot fix) av applikasjon, og er ikke rammefinansiert.

Fakturering for tjenesten beregnes på grunnlag av følgende:

- Antall GB benyttet til lagring og backup – differensiert på tjenestenivå og harddiskteknologi.
- Antall databaser – differensiert på tjenestenivå.
- Antall servere – differensiert på tjenestenivå og minnebruk.
- Applikasjoner – differensiert på tjenestenivå, kompleksitet og kritikalitet.
- Tilleggs kostnader når et system ikke er oppdatert til supportert versjon, og denne mangelen på oppdatering fører til økte drifts- eller lisenskostnader.

Parameterne gjenspeiler måten UKE faktureres av driftsleverandør. UKE viderefakturerer uten påslag kostnadene fra ekstern driftsleverandør.

Tilleggstjenester og andre bestillbare tjenester knyttet til f.eks. versjonsoppgraderinger, funksjonsendringer, anvendelsesrelatert brukerstøtte utført av systemdriftsleverandøren, applikasjonsspesifikk overvåking og sikkerhetskopiering, og forvaltningsoppgaver faktureres etter gjeldende satser. I større saker gis det estimat eller tilbud.

Eventuelt konsum av servere og database på felles IKT-plattform uten applikasjonsdrift levert av driftsleverandør regnes ikke som applikasjonsdriftstjenesten, men faktureres etter samme modell med fratrekk for applikasjonsdriftspris.

Konsum av skytjenester fra Amazon Web Services, Microsoft Azure eller Google Cloud Platform gjennom UKEs avtale med driftsleverandør regnes heller ikke som en del av applikasjonsdriftstjenesten og faktureres separat. Driftsleverandør kan imidlertid levere applikasjonsdrift på nevnte skyplattformer, dette prises i så fall på forespørsel.

3. Unntak fra rammefinansieringen

Digital forsendelse

Digital forsendelse er UKEs kommunale tilpasning til, og forbedring av, de tjenestene som leveres fra KS (SvarUt) og Digitaliseringsdirektoratet (bl.a. sikker digital postkasse, og signeringstjenesten). Denne tjenesten sørger for at kommunens virksomheter skal kunne bruke de nasjonale fellestjenestene på en enhetlig måte. Tjenesten er ikke rammefinansiert.

UKE har vært kommunens «distributør» til brukere av tjenesten. Denne rollen opprettholdes, og UKE viderefordeler kost fra eksterne aktører etter faktisk bruk hos den enkelte virksomhet.