



Justisdepartementet

Utarbeidet av konsulentselskapet Steria AS

Dato: 30.06.2011



Arbeidsprosesser og datastøtte i vergemålsforvaltningen



Innholdsfortegnelse

1	Innledning	4
2	Oppsummering	5
2.1	Fremgangsmåte	5
3	Fremtidige arbeidsprosesser i vergemålsforvaltningen	6
4	Vergemålsapplikasjonen.....	7
4.1	Nasjonale felleskomponenter	8
5	Løsningsskisser.....	9
5.1	Alternativ 1.....	9
5.2	Alternativ 2.....	10
5.3	Alternativ 3.....	10
6	Leveranseplan.....	12
7	Prosjektplan og kostnadsestimater	13
7.1	Organisering av prosjektgjennomføringen	14
7.1.1	Prosjektorganisasjon	14
7.1.2	Metodisk tilnærming.....	14
7.1.3	Innkjøpstilnærming	14
7.2	Mulighetsstudie	15
8	Prosjektrisiko	16

Figurliste

Figur 1: Fremgangsmåte - fra prosesser til prosjektplan.....	6
Figur 2: Hovedprosesskart.....	6
Figur 3: Komponenter i Vergemålsapplikasjonen	8
Figur 4: Løsningsalternativ 1.....	9
Figur 5: Løsningsalternativ 2.....	10
Figur 6: Løsningsalternativ 3.....	11
Figur 7: Faseinndelt prosjektplan	13
Figur 8: Visualisering av risikokomponenter for prosjektgjennomføringen	17

Tabelliste

Tabell 1: Leveranseplan.....	13
Tabell 2: Faser og estimerte kostnader	14
Tabell 3: Håndtering av usikkerhet.....	19

1 Innledning

Denne rapporten er Sterias hovedleveranse for delprosjektet “Arbeidsprosesser og datastøtte”. I tillegg til dette dokumentet består leveransen av tre vedlegg:

- Vedlegg 1: De fremtidige arbeidsprosesser i vergemålsforvaltningen
- Vedlegg 2: Brukstilfeller for vergemålsforvaltningen
- Vedlegg 3: Logiske komponenter i Vergemålsapplikasjonen

Basert på mandat til delprosjektet, erfaringer gjort underveis og samtaler med prosjektleder, har vi levert i henhold til følgende oppgaver:

- Identifisere og designe de nye prosessene for vergemålsforvaltningen
- Lage en funksjonell kravspesifikasjon/behovsanalyse for datastøtte med brukstilfeller
- Vurdere og foreslå systemarkitektur
- Vurdere bruk av dagens løsninger og nasjonale felleskomponenter
- Utføre en første kostnadsanalyse av ny løsning
- Planlegge og foreslå videre arbeid etter forprosjektet

Som en ekstrabestilling fra styringsgruppen har Steria også gjennomført en overordnet sikkerhetsanalyse (ROS-analyse). Analysen er levert som eget dokument, “Sikkerhet, risiko og sårbarhet for ny dataløsning for vergemål”. Risikoanalysen som omhandler projektrisiko finnes i kapittel 8 i denne rapporten.

Arbeidet har hovedsakelig vært utført av delprosjektleder Arild Justnes og seniorrådgiverne Anders Botnen, Kåre Nævdal og Ronny Robinsson-Stavem, alle fra Steria.

I tillegg til å ha gjennomført en rekke workshops for å kartlegge arbeidsprosesser, sikkerhetskrav og risikomomenter har det vært gjennomført møter med Fylkesmannen i Sogn & Fjordane, Civilstyrelsen og Statsforvaltningen i København, UDI, Brønnøysundregistrene (Altinn) og EDB Ergogroup (ePhorte).

2 Oppsummering

Hoveddriveren bak behovet for dataløsning er den nye vergemålsreformen. Uten effektiv og velfungerende datastøtte vil fylkesmannens oppgave med å håndtere over 50000 vergemål fortone seg som tilnærmet umulig. Men minst like viktig er det at dataløsningen skal sikre rettsikkerheten for de vergetrengende og bidra til en enklere hverdag for vergene. Dataløsningen skal reflektere en moderne vergemålsforvaltning og bidra til regjeringens mål om digitalt førstevalg.

Anbefalingen fra Steria er at dataløsningen realiseres gjennom utstrakt bruk av de nasjonale felleskomponentene og en moderne og fleksibel løsningsarkitektur. Løsningsalternativ 3, som skisseres kapittel 5 støtter opp om dette. Brukervennlighet, spesielt for vergene, er et viktig suksesskriterie og må prioriteres. Det blir derfor viktig å verifisere at bruk av Altinn vil gi det nivået av brukervennlighet og fleksibilitet som er ønskelig.

Følgende sentrale føringer er lagt for dataløsningen for vergemålsforvaltningen:

- Alle brukere skal kunne kommunisere elektronisk med vergemålsforvaltningen
- Alle søknader skal kunne komme inn via elektroniske skjema, og svares på elektronisk
- All saksbehandling og lagring/arkivering av informasjon skal skje digitalt
- Det skal være ett felles system for lokal og sentral vergemålsmyndighet
- All brukerrettet informasjon via Vergemålsportalen som eneste kanal

Den nye dataløsningen, heretter kalt Vergemålsapplikasjonen, skal sette brukerne i sentrum. Brukerne er her primært vergene og saksbehandlerne, men også de vergetrengende (klientene) er tenkt som brukere av Vergemålsapplikasjonen.

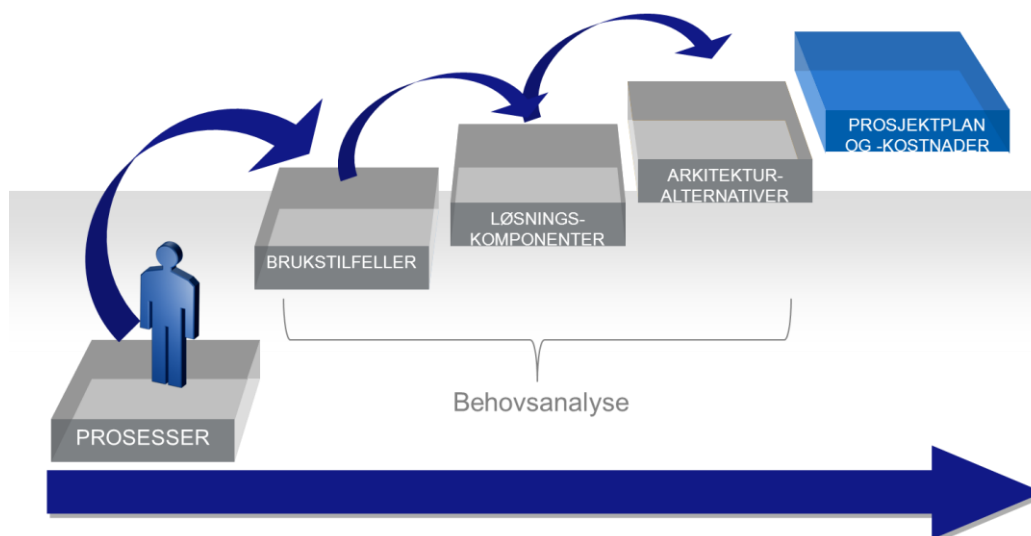
2.1 Fremgangsmåte

Brukeren settes i sentrum ved å ta utgangspunkt i arbeidsprosessene. Basert på disse utarbeides det brukstilfeller som beskriver hvordan brukerne benytter seg av systemfunksjonalitet for å utføre aktiviteter i prosessene. Alle brukstilfellene finnes i Vedlegg 2.

Kravene til systemfunksjonalitet er ikke utdypende og detaljerte, men tilstrekkelig til at dette utgjør en solid behovsanalyse. Dette gjør det mulig å vurdere løsningsalternativer, vurdere om disse støtter prosessene og få en bedre oppfatning av hvordan et prosjekt skal organiseres og planlegges.

Funksjonaliteten i brukstilfellene legger grunnlag for hvilke løsningskomponenter Vergemålsapplikasjonen bør bestå av, og basert på dette kan man vurdere ulike løsningsarkitekturer.

Leveranseplan, prosjektplan og kostnadsestimater er utarbeidet på grunnlag av omfanget av funksjonalitet løsningen skal dekke, hvilke komponenter løsningen bør bestå av og mulige løsningsarkitekturer.

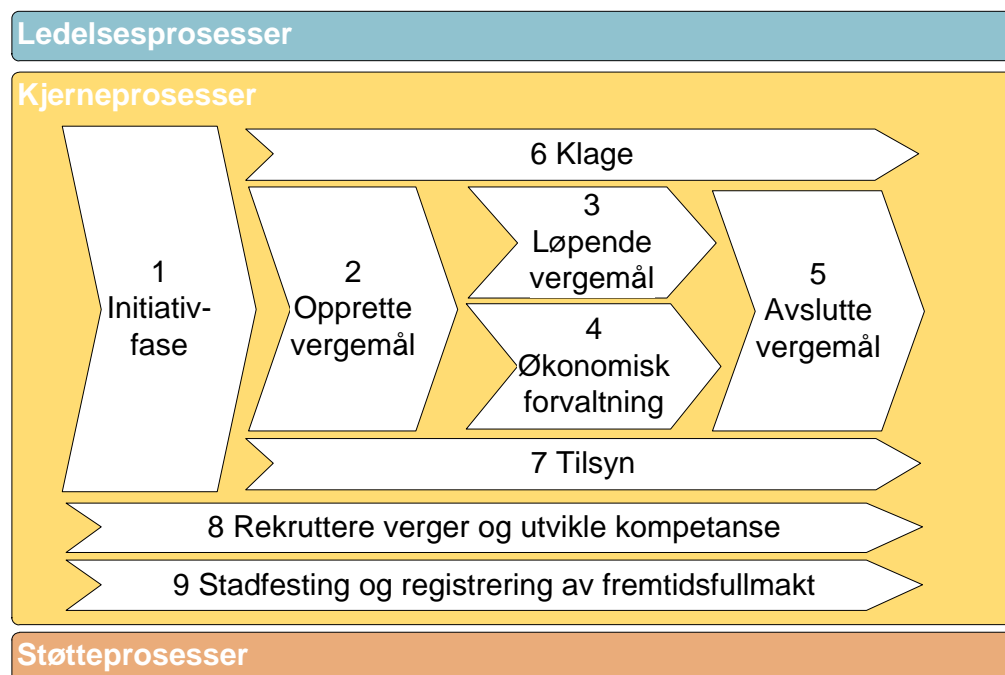


Figur 1: Fremgangsmåte - fra prosesser til prosjektplan

3 Fremtidige arbeidsprosesser i vergemålsforvaltningen

De fremtidige arbeidsprosessene finnes i Vedlegg 1. Arbeidsprosessene har både vært kartlagt i workshops og kvalitetssikret ved hjelp av en bredt sammensatt referansegruppe (deltagerne er listet opp i vedlegg 1).

Prosessene er basert på beste praksis fra dagens arbeidsprosesser, tilpasset ny lov og effektivisert for å fungere bedre i ny organisering og under nye forutsetninger.



Figur 2: Hovedprosesskart

Dette er det øverste nivået i prosessmodellen, hvor de 9 hovedprosessene innen vergemålsområdet er identifisert. Hver av disse prosessene blir videre brutt ned til nivå 2 som så igjen blir brutt ned til nivå 3 der vi får selve prosessflyten (arbeidsflyten). Prosessene dekker de fleste aktiviteter som utføres av vergene, fylkesmannen og sentral vergemålsmyndighet i forvaltningen av vergemålssaker.

Ledelsesprosessene eller støtteprosessene er ikke kartlagt, og det er heller ikke antatt at disse prosessene vil støttes av Vergemålsapplikasjonen i utstrakt grad.

Det anbefales at det jobbes videre med prosessene i prosjektet. Mange viktige beslutninger gjenstår som vil ha påvirkning på hvordan prosessene vil bli og det er fortsatt rom for å tenke effektivisering.

4 Vergemålsapplikasjonen

For å levere ønsket funksjonalitet, vil Vergemålsapplikasjonen bestå av en rekke komponenter som knyttes sammen via grensesnittjenester. I tillegg må det etableres grensesnitt mot eksterne registre som folkeregisteret, løseregisteret, etc.

Vergemålsapplikasjonen vil tilby et web-basert grensesnitt ut mot eksterne brukere (hovedsakelig verger og klienter) i form av en Vergemålsportal. Vergemålsportalen vil fungere som informasjonskanal for vergemålsområdet i tillegg til å tilby samhandlingstjenester mot saksbehandlere hos fylkesmannen. For eksempel vil verger, etter å ha logget seg på, få tilgang til å sende elektroniske søknader, stille spørsmål elektronisk, skaffe seg fullstendig oversikt over vergemål de er ansvarlig for, og ha tilgang til en personlig meldingsboks som kan fungere som arkiv. Vergemålsportalen må være så brukervennlig at den blir den preferert kanalen for samhandling med fylkesmannen, i tråd med politikken om digitalt førstevalg. Dette innebærer at det må være enkelt å kommunisere med og levere nødvendige skjemaer til fylkesmannen.

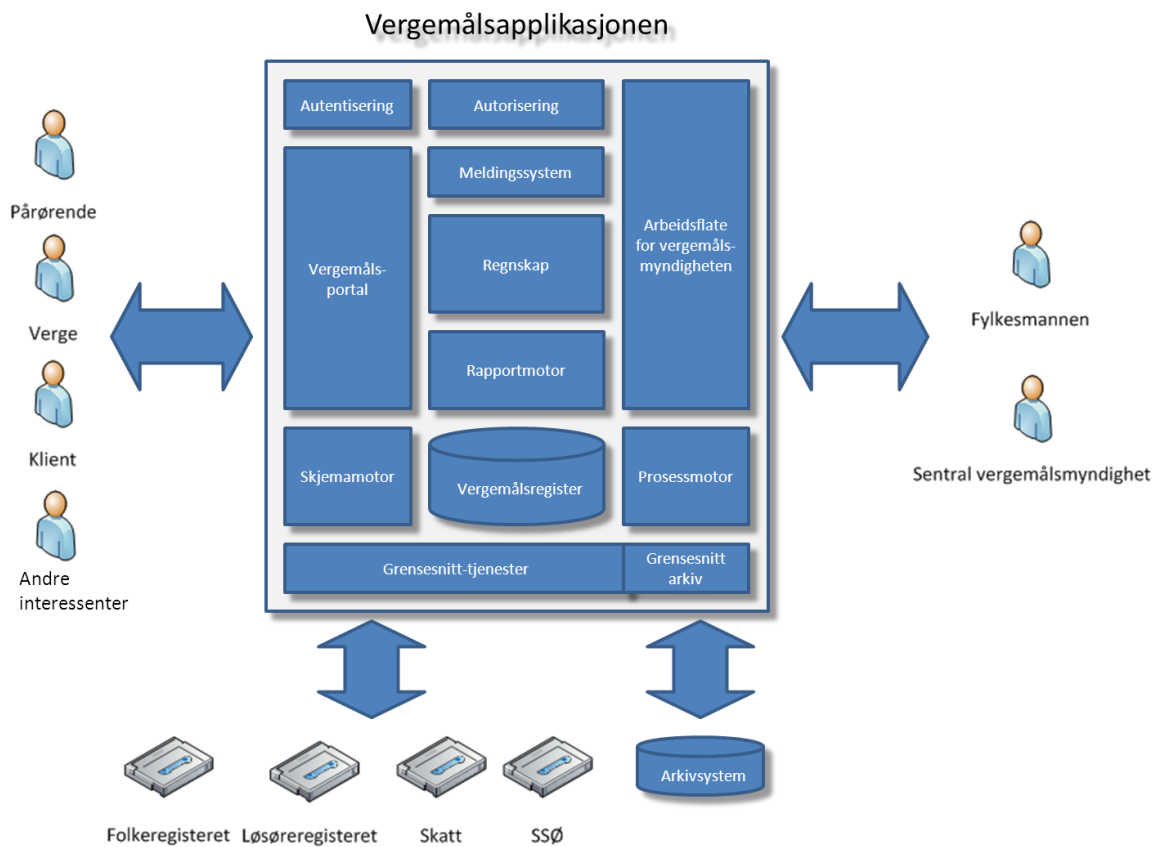
Sikker autentisering og sikker behandling av personsensitive opplysninger er et premiss for Vergemålsportalen. En konsekvens av dette er at autentisering anbefales å foregå via ID-porten, som tilbyr autentisering på nivå 3 og 4.

Videre vil Vergemålsapplikasjonen tilby en arbeidsflate for saksbehandlere hos fylkesmannen og Statens Sivilrettsforvaltning. All saksbehandling skal foregå elektronisk her og understøttes av en arkivløsning og et sentralt vergemålsregister (database). Fylkesmannen og Statens Sivilrettsforvaltning bør benytte samme arbeidsflate, der tilgang til saker og saksdokumenter er rollebasert.

Figuren på neste viser en skisse over de logiske komponentene som er vurdert nødvendig for å støtte den ønskede funksjonaliteten beskrevet i brukstilfellene og prosessene. Dette er logiske komponenter som hver og en kan bestå av flere tekniske komponenter.

En gjennomgang av hver komponent med vurdering av ulike komponentvalg (gjenbruk, teknologi osv.) finnes i Vedlegg 3. Vedlegg 3 inneholder også en kort beskrivelse av systemer hos fylkesmannen

og Statens Sivilrettsforvaltning som kan egne seg for gjenbruk, samt en beskrivelse av de nasjonale felleskomponentene for IT.



Figur 3: Komponenter i Vergemålsapplikasjonen

4.1 Nasjonale felleskomponenter

Nasjonale felleskomponenter kan enkelt beskrives som byggeklosser for utvikling av offentlige IT-løsninger. Felleskomponentene kan gjenbrukes i andre IT-løsninger i offentlig sektor, og er av stor samfunnsøkonomisk betydning. En av fordelene ved bruk av nasjonale felleskomponenter er at de har en statlig virksomhet som forvaltningsansvarlig. Komplexiteten i vergemålsløsningen reduseres således ved at en støtter seg på velprøvd funksjonalitet som forvaltes og videreutvikles av profesjonelle aktører. Man vil også ta del i, og gjøre seg nytte av, videreutviklingen av slike løsninger.

De nasjonale felleskomponentene er Altinn og ID-porten, og tre registre (folkeregisteret, enhetsregisteret og matrikkelen). Alle de nasjonale felleskomponentene egner seg for bruk i Vergemålsapplikasjonen. Komponentene er nærmere beskrevet i Vedlegg 3.

Statlige virksomheter er pålagt å bruke ID-porten og pålagt å vurdere bruk av komponentene i Altinn.

5 Løsningsskisser

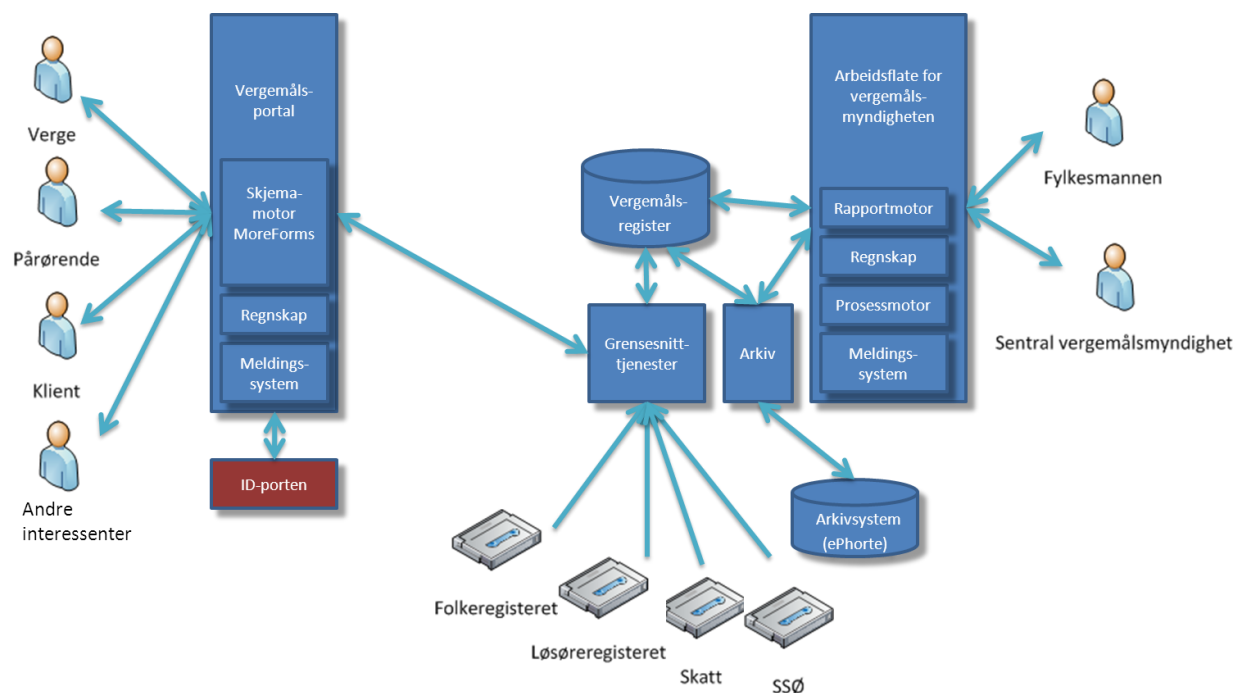
Basert vurderingene som er gjort for løsningskomponentene i Vedlegg 3, skisseres tre aktuelle kombinasjoner av løsningsvalg for Vergemålsapplikasjonen. Merk at dette bare er løsningsforslag, i senere faser må hver enkelt komponent vurderes opp mot blant annet detaljerte krav, kompatibilitet og integrasjonsmuligheter i forhold til andre komponenter, samt i forhold til fylkesmannens og Statens Sivilrettsforvaltnings eksisterende infrastruktur.

Det er primært valg av løsning for Vergemålsportal som er vurdert i løsningsalternativene. Alle alternativene innebærer bruk av ePhorte som arkivløsning og ID-porten som autentiseringskomponent. Valg av løsning for vergemålsregister og arbeidsflate for vergemålsmyndigheten er relativt sett uavhengig av valg av løsning for Vergemålsportal, grensesnittjenestene vil ivareta integrasjonen og datautvekslingen (løse koblinger basert på kjent og utbredt teknologi er en forutsetning).

Alle løsningsalternativene oppfyller føringene nevnt i kapittel 2. De ulike løsningsalternativene reflekterer derimot ulike ambisjonsnivå, spesielt i forhold til bruk av nasjonale felleskomponenter. Utredning av endelig løsningsalternativ anbefales gjennomført i mulighetsstudien.

5.1 Alternativ 1

Alternativ 1 er en skreddersydd løsning. Her står gjenbruk av elementer i eksisterende Fritt rettsråd-applikasjon sentralt for å tilby en portal og skjema-løsning for eksterne brukere med More Forms som skjemamotor. Dette alternativet innebærer ikke bruk av Altinn.

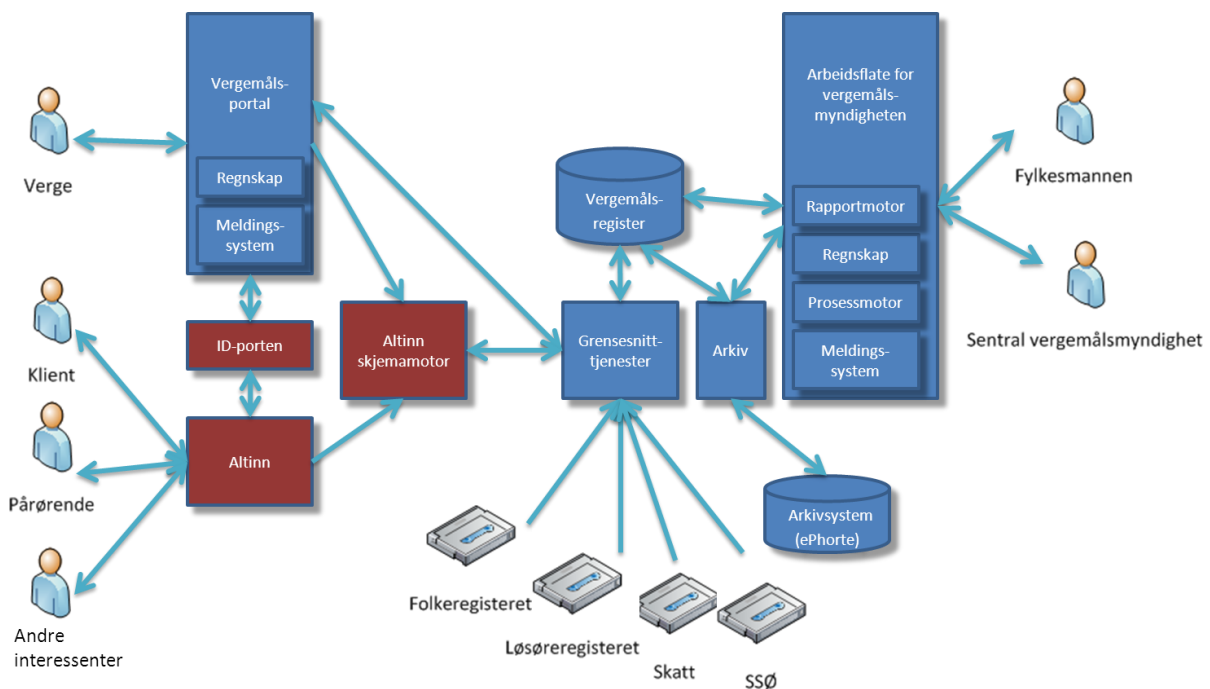


Figur 4: Løsningsalternativ 1

5.2 Alternativ 2

Alternativ 2 viser en mulig løsningsarkitektur der verger (og muligens klienter) benytter en skreddersydd portalløsning som i Alternativ 1, men med bruk av Altinns skjematjenester.

Andre eksterne brukere benytter kun Altinn for å registrere henvendelser (standard skjema tilgjengeliggjort gjennom Altinns skjemakatalog).



Figur 5: Løsningsalternativ 2

5.3 Alternativ 3

I alternativ 3 er Altinn-komponenter benyttet for å lage en komplett vergemålsportal. Denne vil ikke kommunisere direkte mot vergeregisteret, men mot web-tjenester hos fylkesmannen.

Vergemålsregisteret blir her en sentral database som Altinn vil gjøre oppslag mot, noe som kan stille større krav til databaseløsningen (dette må utredes videre).

Portaluavhengighet, det vil si integrasjon av Altinns tjenester i en egen portal, anbefales å vurdere. Dette vil gjøre det mulig å designe en egen portal og vil dermed kunne bedre brukervennligheten i forhold til Altinns brukergrensesnitt. Lenke / innlogging til vergemålsportalen kan legges på Altinns hjemmeside for å gjøre det enklere for publikum å finne portalen (Altinns lenketjeneste vil da kunne overføre brukeren direkte til vergemålsportalen).

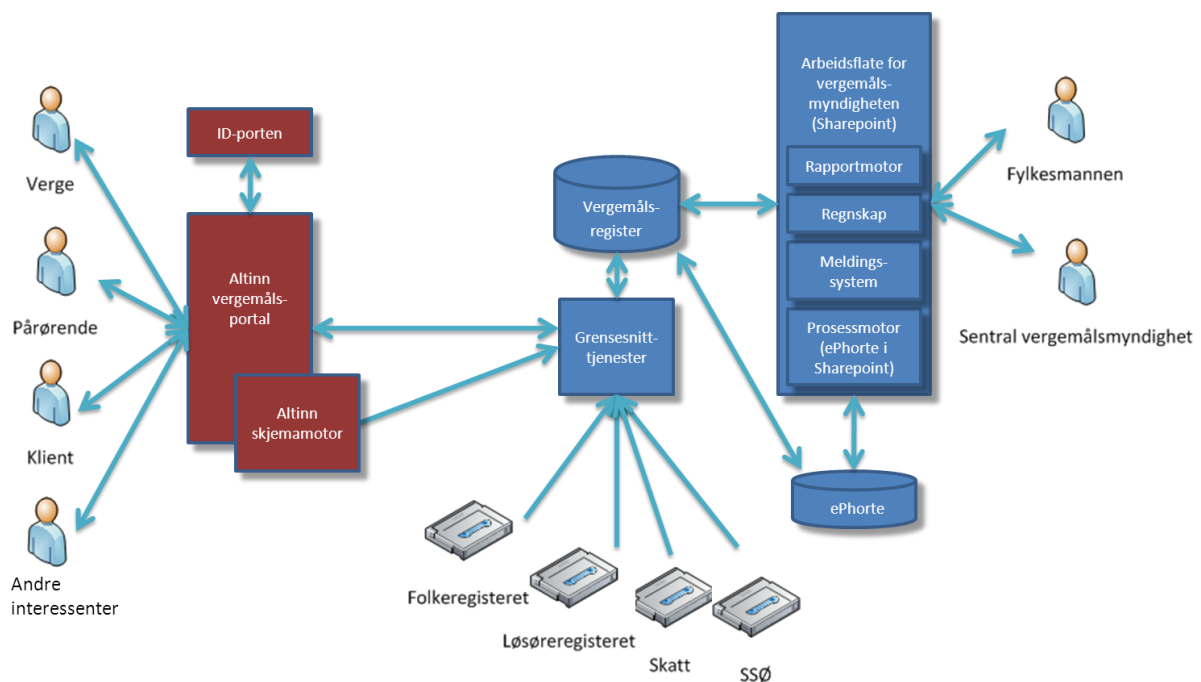
I dette alternativet har vi også eksplisitt lagt inn Microsoft Sharepoint som arbeidsflate for vergemålsmyndigheten og 'ePhorte i Sharepoint' komponenten som alternativ for prosess/saksflyt

og integrasjon mot ePhorte arkivløsningen. Det eksisterer importfunksjoner i ePhorte for import av XML og PDF-filer, som benyttes av Altinn for kommunikasjon. Funksjonaliteten i Sharepoint brukes til autentisering og autorisering av interne saksbehandlere.

Merk at bruk av Sharepoint og ePhorte i Sharepoint er like aktuelt i alternativ 1 og 2.

Dette løsningsalternativet er i tråd med vedtatt IKT-strategi i fylkesmannsembetene. Videre vil det støtte opp om statens e-politikk om arkitektur og bruk av nasjonale felleskomponenter.

Brukervennligheten for eksterne brukere kan være en utfordring i en slik løsning, dette anbefales å utrede nærmere i mulighetsstudien.



Figur 6: Løsningsalternativ 3

6 Leveranseplan

En sannsynlig dato for gjennomføring av vergemålsreformen er 01.01.2013. En kritisk suksessfaktor for en vellykket gjennomføring av reformen er en velfungerende og effektiv dataløsning, og den mest sentrale funksjonaliteten må være på plass i god tid før gitte dato. En komponentbasert løsningsarkitektur innebærer at løsningen kan realiseres og produksjonssettes i faser.

Tabellen under gir en oversikt over de anbefalte faser ved en oppdeling i leveranser og lister opp de komponenter som inngår i leveransen. Mulighetsstudien er ikke nevnt her, da den regnes som en del av forprosjektet og ikke inngår som en prosjektleveranse.

Fase	Beskrivelse	Komponenter	Funksjonalitet
1	Vergemålsregister og løsning for registrering av verger, klienter og saker. Implementering eller tilpasning av arkivløsning	<ul style="list-style-type: none"> Arbeidsflate for vergemålsmyndigheten (kun registreringsbilder for verger, klienter og saker) Vergemålsregister (komplett datamodell for adm. av verger, klienter, saker osv.) Grensesnittjenester mot arkivløsning Eventuell ny arkivløsning 	Gjør FM i stand til å registrere inn alle eksisterende verger, klienter og saker fra kommunene. Arkiv oppdateres med alt arkivverdig materiale fra saker som konverteres inn fra kommunene.
2	Design av skjemaer (i AltInn eller annen skjemaløsning)	<ul style="list-style-type: none"> Design av skjemaer Overføring av skjemadata fra AltInn til FM (grensesnittjenester) 	Hvis Altinn velges: Åpner for at klienter, pårørende, verger og andre interessenter kan fylle ut og sende inn skjemaer til FM via AltInn. Dette er aktuelt blant annet for brukere som ikke er tiltenkt å logge seg inn i en Vergemålsportal (leger, pårørende m.fl.). Hvis annen skjemaløsning velges: Skjemaene designes, men registreringsløsning implementeres ikke i dette trinnet.
3	Vergemålsportal og skjemaregistrering for verger	<ul style="list-style-type: none"> Autentisering gjennom ID-Porten Vergemålsportalen (kun arbeidsflate for verger) Skjemamotor 	Web-basert vergemålsapplikasjon for verger. Tilgang til klientlister, saksdetaljer, og annen data som vergene har behov for. Skjemaregistrering og -innsending. Brukerne kan logge på med et tilfredsstillende sikkerhetsnivå.
4	Arbeidsflate for vergemålsmyndigheten med prosessmotor (mottak og behandling av skjemaer) og generering av brev/meldinger	<ul style="list-style-type: none"> Klart definert grensesnitt for import av skjemadata Utvidet arbeidsflate for FM Prosessmotor (mottak og saksbehandling) Arkiv (eksportfunksjoner fra arkivkomponenten til ePhorte eller alternativ arkivløsning) Rapportmotor evt. med integrering mot rapportsystem Meldingstjeneste (utvidelser i både Vergemålsportalen og arbeidsflate for vergemålsmyndigheten) 	Funksjonalitet for saksbehandling for FM. Generering av brev (til forskjellige aktører) vil skje fra rapportmotoren. En løsning for sending av meldinger til verger må ligge i både Vergemålsportalen og arbeidsflate for vergemålsmyndigheten. Det skal være mulig for verger og fylkesmannen å utveksle meldinger/spørsmål med mer.
5	Regnskap i Vergemålsportalen og Arbeidsflate for vergemålsmyndigheten, samt diverse grensesnitt	<ul style="list-style-type: none"> Regnskap/økonomimotor Grensesnitt mot andre fagsystemer Grensesnitt mot bank og eventuelt VPS Grensesnitt mot andre dataregistre 	Å få regnskapet inn i portalen vil være viktig siden dette er svært tidkrevende og viktig arbeid. Videre bør det vurderes å integrere portalen mot andre fagsystemer og eksterne dataregistre for å få ytterligere effektivisering. For eksempel vil integrering mot bank gjøre økonomiske transaksjoner og godkjenning av disse

			mye enklere.
6	Portalløsning m/autentisering for klienter	<ul style="list-style-type: none"> • Autentisering gjennom ID-Porten • Vergemålsportalen (arbeidsflate for klienter) • Skjemamotor 	Web-basert vergemålsapplikasjon for klienter. Tilgang til klientlister, saksdetaljer, økonomidata m.m. Funksjonalitet for utfylling og innsending av skjemaer.

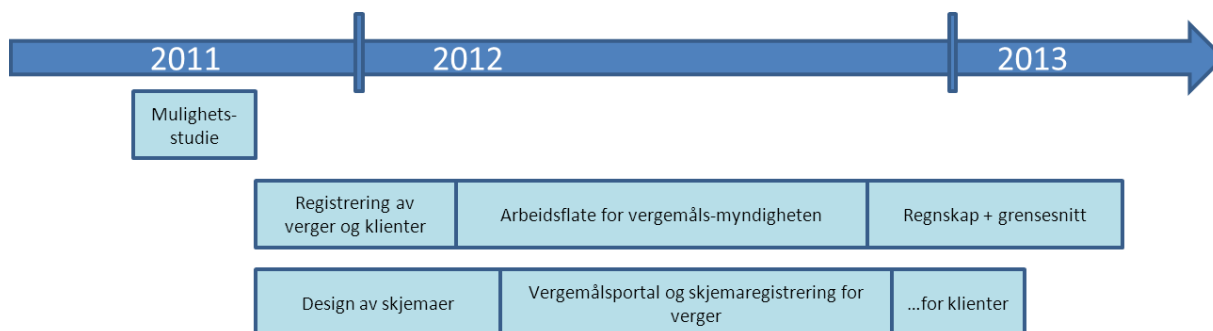
Tabell 1: Leveranseplan

7 Prosjektplan og kostnadsestimer

Prosjektet bør minimum deles i to hovedløp som vist i figuren nedenfor, men dette avhenger i stor grad av overordnet løsningsarkitektur. Avhengig av tilgjengelige ressurser og kompetanse kan flere av fasene kjøres i parallell. Dette vil kunne korte ned prosjektgjennomføringstiden, men vil også kunne øke risikoen og kostnadene.

Det knytter seg naturligvis stor usikkerhet til de oppgitte datoer og ikke minst kostnadsanslag, spesielt vil spørsmålet om anskaffelser eller egenutvikling av de enkelte deler bety mye i denne sammenheng.

Gjennomføringstiden for fase 2, design av skjemaer og etablering av mottakstjenester, baserer seg på informasjon fra Altinn. Gjennomføringstiden for resterende faser baseres seg på estimater ut i fra kompleksitet i funksjonaliteten som skal implementeres, sammenlignbare prosjekter og personlige erfaringer.



Figur 7: Faseinndelt prosjektplan

Minimum funksjonalitet som må på plass før reformen kan tre i kraft (forutsatt 01.01.2013), dekkes av fase 1-4. Funksjonaliteten i fase 5 og 6 er ikke kritisk, men vil bidra til mer effektive prosesser og færre henvendelser til vergemålsmyndigheten.

Eventuelle leverandører vil selvsagt være med å legge prosjektplaner for de enkelte faser, men tabellen under er et utgangspunkt for videre diskusjoner (beskrivelse av fasene er i tabell 1).

Fase	Beskrivelse	Fra-dato	Til-dato	Estimerte kostnader
0	Mulighetsstudie og kravspesifisering	15.08.11	01.10.11	< 0,5 mill
1	Løsning for registrering av verger, klienter og saker, implementering eller tilpasning av arkivløsning	01.10.11	01.02.12	< 2 mill
2	Design av skjemaer (i AltInn eller annen skjema-løsning)	01.10.11	01.04.12	< 1 mill
3	Vergemålsportal og skjema-registrering for verger	01.04.12	01.10.12	< 5 mill Sikkerhetsnivå 4 krever Buypass-brikker, noe som påvirker kostnadene betraktelig
4	Arbeidsflate for vergemålsmyndigheten med prosessmotor (mottak og behandling av skjemaer), generering av brev og meldinger	01.04.12	01.11.12	< 5 mill Krav til rapportering og statistikk kan øke kostnadene
5	Regnskap i Vergemålsportalen og arbeidsflate for vergemålsmyndigheten, samt diverse grensesnitt, integrasjon mot bank/VPS	01.11.12	01.03.13	< 3 mill
6	Vergemålsportal og skjema-registrering for klienter	01.10.12	01.01.13	< 1 mill

Tabell 2: Faser og estimerte kostnader

De totale kostnadene for løsningen estimeres, på bakgrunn av kunnskap på nåværende tidspunkt, til å være ca. 17 millioner kroner. I dette tallet er ikke kostnadene for mulighetsstudien (ca 0,5 millioner) ikke inkludert. Kostnadene for de enkelte fasene må sees som veiledende.

De estimerte kostnadene er basert på erfaringstall fra sammenlignbare prosjekter som Steria har gjennomført. Vi vil understreke at det er stor usikkerhet knyttet til kostnadsanslagene, og de er blant annet sterkt avhengige av løsningsarkitekturen som velges og omfanget av nødvendige anskaffelser.

7.1 Organisering av prosjektgjennomføringen

7.1.1 Prosjektorganisasjon

Utviklings- og innføringsprosjektet bør ledes av en prosjektleder med god teknisk forståelse. En kritisk suksessfaktor er at interessenter og ressurspersoner hos fylkesmannen og Statens Sivilrettsforvaltning er tett involvert gjennom hele prosjektet, og at det ikke styres av konsulenter og andre eksterne i for stor grad. Dette for å kunne prioritere, avklare funksjonelle spørsmål og bidra til å styre mot et endelig produkt som gir mest mulig verdi for vergemålsmyndigheten. Leverandører av komponenter bør involveres tett i prosjektgjennomføringen fra starten.

7.1.2 Metodisk tilnærming

Det bør vurderes å benytte smidige utviklingsmetoder slik at endelig kravspesifisering og prioritering kan tas underveis i utviklingsprosjektet. Dette vil spare tid og bidra til fleksibilitet, da en unngår å måtte detaljspesifisere hele løsningen før utviklingen kan starte.

7.1.3 Innkjøpstilnærming

Det anbefales å inngå uforpliktende rammeavtaler med minimum tre leverandører som besitter kompetanse på den teknologien som sees nødvendig for å realisere løsningen. F.eks for Alternativ 3 bør det være tilgjengelig kompetanse på skjema- og tjenesteutvikling på Altinn plattformen, bygging

av mottakstjenester, utvikling i Sharepoint og integrasjon mot ePhorte. Tilgjengelige rammeavtaler vil minimere anskaffelsestiden for utviklerkompetanse og gjøre det enkelt å skalere ressursinnsatsen og dermed bidra til en kortere prosjektgjennomføringstid. Fleksibiliteten som rammeavtaler gir passer godt sammen med filosofien bak smidige utviklingsmetoder.

7.2 Mulighetsstudie

For at utviklingsprosjektet skal kunne starte 01.11.2011 anbefaler Steria at forprosjektet videreføres i en mulighetsstudie i august og september.

Hovedformålet med mulighetsstudien er å avklare overordnede arkitekturvalg og ta stilling til valg av teknologi/løsning for de sentrale komponentene. Alle løsningsalternativene må vurderes, og da med spesielt fokus på å verifisere om Altinn og ePhorte kan benyttes som skissert i Alternativ 3. Dette må gjøres i tett samarbeid med representanter for Altinn og ePhorte, og det er her viktig at teknisk kompetanse fra de ulike partene involveres. Ressurser fra den kommende vergemålsforvaltningen må involveres tett i mulighetsstudien for å sikre eierskap til, og kompetanse om, den nye løsningen.

Det anbefales også å gjennomføre erfaringsutvekslingsmøter med andre offentlige virksomheter som har erfaring fra blant annet Altinn og ePhorte integrasjon.

Behovene som skal dekkes av funksjonaliteten i fase 1 og 2 (med oppstart 01.10.12) må gjennomgås og detaljspesifiseres så langt det er mulig. Her må representanter for fylkesmannen og Statens sivilrettsforvaltning delta. Spesielt må det sees på krav til Vergemålsregisteret (den sentrale databasen), datamodell, og grensesnitt og skillelinje mot arkivløsningen.

Videre arbeid på kort sikt må søke å verifisere og revidere prosjektplanen og kostnadsvurderingene, gitt teknologi- og arkitekturvalgene som tas. Det må videre tas stilling til hvilke deler som skal implementeres gjennom anskaffelser, og om noen deler av løsningen kan utvikles ved hjelp av ressurser i fylkesmannen. Anskaffelser vil kunne være både innkjøp av standardløsninger (om mulig), tilpasning av standardløsninger eller eksterne utviklingsprosjekter, samt konsulentbistand.

8 Prosjektrisiko

Vurderingen angående det totale risikobildet for prosjektgjennomføringen er at det er de tradisjonelle risikoene som er gjeldende for dette prosjektet. Dersom prosjektet er bevisst risikoelementene og nødvendige og riktige tiltak iverksettes ansees det totale risikobildet som håndterlig.

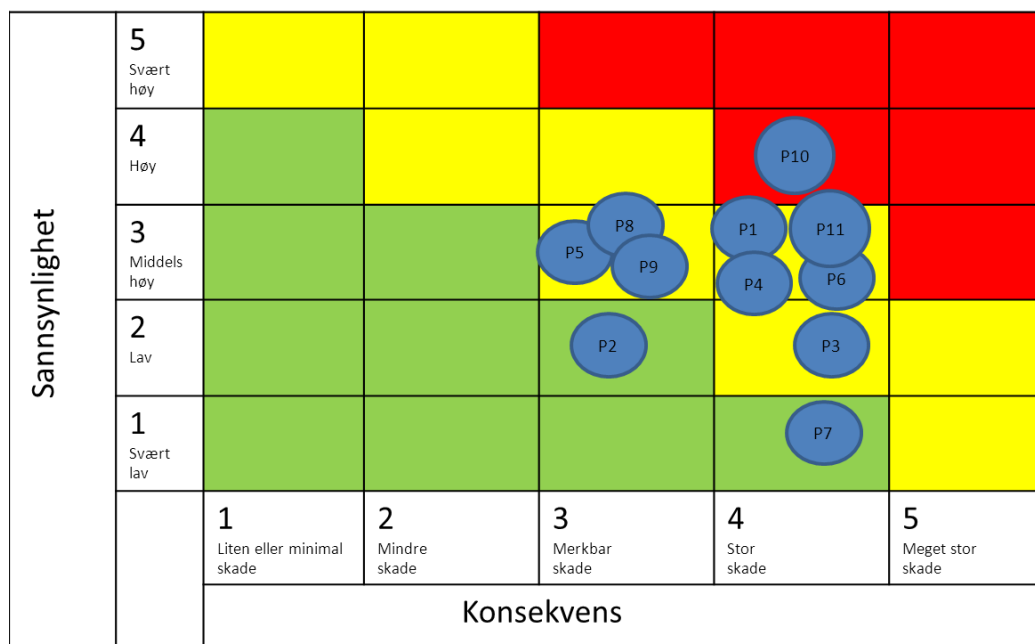
Hovedutfordringene er knyttet til roller og ansvar i form av at det ikke er formalisert ansvarsområder og grensedragninger. Dette kan medføre unødvendig bruk av tid til avklaringer på et seinere tidspunkt og at aktiviteter faller mellom to stoler.

Videre er det risiko forbundet med omfang og detaljeringen av prosjektplanen. Så snart arkitekturmessige valg tas og ambisjonsnivå bestemmes må detaljerte planer utarbeides og kvalitetssikres.

Risikoelementer deles inn i 3 kategorier

- RØD = kritisk: Tiltak må iverksettes umiddelbart og saken må raskest mulig legges frem for prosjekteier/styringsgruppen.
- GUL = vesentlig: Vil medføre høyere kostnader eller tidsforskyvning i prosjektet - tiltak må settes i gang.
- GRØNN = mindre betydelig: Følg utviklingen, ikke behov for korrektive tiltak.

I vurderingen om et risikoelement skal være rød, gul eller grønn må en vurdere to dimensjoner - sannsynlighet og konsekvens. Det kan være et risikoelement som har høy konsekvens, men nesten ingen sannsynlighet ligger på grønn, mens et element som har høy sannsynlighet og middels konsekvens ligger på gult.



Figur 8: Visualisering av risikokomponenter for prosjektgjennomføringen

Tabellen under lister opp de mest relevante identifiserte risikoelementer for prosjektgjennomføringen. Videre er mulige konsekvenser, tiltak og effekt av tiltak listet opp.

Hovedsakelig vil alle risikopunkter angående prosjektgjennomføringen påvirke tre faktorer; tid (T), kostnad (KO) og kvalitet (KV). Dette er angitt i tabellen.

ID	Usikkerhet/ Problem	Påvirker	Mulig(e) konsekvens(er)	Tiltak for å håndtere risiko	Effekt av tiltak	S	K	Grad
P1	Uklarheter angående eierskap av løsningen/prosjektet	T	Ved behov for beslutninger og veivalg vil ikke blir tatt eller tar for lang tid	Beslutte eierskap og ansvarsfordeling	Bedre styring og forutsigbarhet	3	4	
P2	Mangelfull opplæring av portalens brukere	KV	Feil bruk og registrering av data, samt eksponering av sensitive data	God opplæringsplan	Brukere som kan og forstår portalens funksjonalitet og informasjonens beskyttelseskrav	2	3	
P3	Tidspress med politiske datoer som	KV	Innføring av dårlig løsning med mangelfull eller	Styre datoer dersom mulig	En bedre og sikrere løsning	2	4	

	er urealistiske å nå		utilstrekkelig funksjonalitet for å realisere ny vergemålsreform	God dialog med det politiske miljøet og beslutningstagere				
P4	Ulik bruk av ePhorte instansene som benyttes i fylkene	KV	Problemer eller feil ved lagring av dokumenter i ePhorte arkiv og bruk av metadata	Opprette en ny felles ePhorte instans.	Konsistent arkiv	3	4	
P5	Politisk "motvilje" mot løsningen siden den bryter litt den tradisjonelle tenkingen	KV	Løsningen vil forsinkes, eller i verste fall aldri realiseres	God dialog med det politiske miljøet og beslutningstagere	En forankret løsning	3	3	
P6	Mangel på beslutningsmyndighet og vilje i begynnelsen av prosjektet	T	Nødvendige beslutninger eller veivalg vil ikke bli tatt	Definere klare roller og ansvar for løsningen	Framdrift i prosjektet med forankrede beslutninger	3	4	
P7	Anskaffelsesregelverk for utvikling av løsning blir ikke fulgt	KO	Mulige klager og rettssaker som vil trenere prosessen for implementering	Følge innkjøpsreglene for det offentlige til punkt og prikke	Bedre kontroll på tidsfrister og klare leveranser	1	4	
P8	Endring av kvalitetskrav fra noen av de andre delprosjektene.	KV	Overskridelser av tid og økonomi.	Avklaring av roller og endringsforslag av krav til ferdig løsning	Klare leveranser og roller og ansvar	3	3	
P9	Valgte underleverandører klarer ikke å overholde tidsfrister og kvalitet	T	Forsinkelser og ufullstendig løsning	God prosjektstyring og gode kravspesifiseringer, og godt definerte milepæler.	Kontroll på framdrift og leveranser	3	3	
P10	Prosjektplanen omfatter ikke alle nødvendige prosjektaktiviteter	KV	Ettersom planen er under utarbeidelse har den ikke ennå nødvendig detaljer. Dersom prosjektet ikke klarer å sikre at alle nødvendige	Planen utarbeides i samarbeid med og kvalitetssikret av ressurser/personer med lang erfaring innen tilsvarende prosjekter.	En forutsigbar leveranse	4	4	

			aktiviteter er dekket, noe som først kan skje ved bistand fra leverandører i hovedprosjektet, kan dette bidra til at viktige aktiviteter av prosjektet blir glemt/kommer i feil rekkefølge og således kan forskyve gjennomføringen og/eller føre til dårligere kvalitet						
P11	Prosjektplanen viser ikke en realistisk varighet på de ulike prosjektaktivitetene.	T	Manglende spesifisering av tidsrom/varighet for aktivitetene, slik at disse tar lengre tid enn først antatt og fører til at gjennomføringen forskyves, eller at prosjektet må velge å utelate deler av leveransen. Redusert mulighet for å dedikere klart definerte ressurser til aktivitetene.	Avklare riktig ambisjonsnivå og dedikere riktig antall ressurser.	Forutsigbar framdrift i prosjektet i forhold til definerte milepæler.	3	4		

Tabell 3: Håndtering av usikkerhet