



Hammerfest kommune  
Hámmerfeastta suohkan

# IKT-strategi

## 2020 – 2023



## Innholdsfortegnelse

1	Innledning .....	3
1.1	Organisering .....	3
1.2	Digitaliseringsstrategi.....	3
1.3	IKT-strategiens forankring.....	3
2	Overordnede mål .....	3
3	Overordnede oppgaver .....	4
4	Brukere .....	5
5	Økonomi.....	5
6	Samfunn.....	6
7	Medarbeidere .....	6
8	Grønn IKT .....	6
9	Teknologi .....	7
9.1	Drift og vedlikehold .....	7
9.2	Skytjenester/Leveransemodell .....	8
9.3	Sikkerhet.....	8
9.4	Applikasjonslivssyklus.....	8
9.5	Mobilitet .....	8
9.6	Kommunikasjon og samhandling .....	9
9.7	Brukerutstyr .....	9

## 1 Innledning

Denne strategien legger føringer for hvordan Hammerfest kommune skal utvikle seg innenfor IKT-området de neste fire årene. Strategien eies av IT-avdelingen, men skal følges av alle som deltar i prosesser knyttet til utvikling og drift av IKT i Hammerfest kommune.

Strategien skal understøtte kommunens samfunnsplan og er knyttet opp mot andre sentrale planer og strategier i kommunen. Den vil også være grunnlaget for kommunes digitaliserings- strategi.

Strategien gjelder for de neste fire årene fra 01.01-2020 til 01.01-2024 og vil være sentral i arbeidet med sammenslåingen av IKT-områdene i Hammerfest og Kvalsund.

### 1.1 Organisering

Det overordnede ansvaret for IKT-området ligger hos rådmannens ledergruppe. Det daglige ansvaret ligger hos IT-sjefen.

Det opprettes en møteplass mellom systemeiere og IT-avdelingen hvor målsetningen er å bidra til en kontinuitet i utviklingen av IKT-området og digitalisering i Hammerfest kommune. IT-avdelingen vil bli underlagt assisterende rådmann. Internt er IT-avdelingen delt opp i 2 team som håndterer klient og server/applikasjonsdrift. Som et delprosjekt i forbindelse med sammenslåingen jobber vi med å få på plass en mer helhetlig og spisset organisering.

### 1.2 Digitaliseringsstrategi

Vi jobber med å få på plass en digitaliseringsstrategi som skal ha følgende målsetninger:

- Større åpenhet og økt tilgjengelighet
- Høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk

Våre IKT-løsninger skal kunne kommunisere både internt og eksternt med andre offentlige forvaltningsnivåer. Tjenestene skal utvikles basert på brukernes behov og de skal være enkle å bruke. Bedre utnyttelse av eksisterende IKT-løsninger og anskaffelse av nye skal bidra til høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk.

### 1.3 IKT-strategiens forankring

IKT-strategien skal forankres i overordnet digitaliseringsstrategi.

## 2 Overordnede mål

IKT er en drivkraft for fornying av offentlig sektor, både sentralt og lokalt. For at IT-avdelingen skal kunne levere som forventet, er det vesentlig at IKT-strategi og målsettinger samsvarer med både nasjonale føringer og organisasjonens overordnede målsetninger. Vi har satt følgende mål:

- Være et felles kompetansemiljø innenfor IKT for virksomhetene i Hammerfest kommune.
- Bidra til at ansatte og folkevalgte i kommunen har effektive og fremtidsrettede IKT- verktøy.
- Bidrar til kostnadseffektive IKT-tjenester for kommunens ansatte og innbyggere med optimal kvalitet på brukergrensesnittet.
- Bidra til at innbyggerne tilbys gode og hensiktsmessige kommunale digitale tjenester.
- Være miljøbevisst.

### 3 Overordnede oppgaver

Strategiske mål	Virkemidler
<p>Avdelingen kan bistå som prosjektledelse og prosjektmedarbeider ved gjennomføring av IKT-prosjekter</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utvikle prosjektlederkompetanse innenfor teknologi, funksjonalitet og organisasjon.</li> <li>2. Ta i bruk prosjektveiviseren på alt av IKT- og digitaliseringsprosjekter.</li> </ol>
<p>Avdelingen skal bistå ved innkjøp av IKT-løsninger ved behov i kommunale virksomheter.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utvikle en produkt- og tjenestekatalog som dekker IKT-innkjøp.</li> <li>2. Søke leverandører som fremmer innovasjon som en del av ramme- avtaler som inngås på vegne av kommunen.</li> </ol>
<p>Avdelingen skal tilby utviklingstjenester for tilpasninger og integrasjoner av IKT-løsninger.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inneha tilstrekkelig kunnskap knyttet til definering og modellering av IKT-systemer.</li> <li>2. Nye systemer skal primært være «hyllevare».</li> </ol>
<p>Avdelingen kan legge til rette for IT- innovasjon i nært samarbeid med kommunens ansatte og innbyggere.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etablere fora og løsninger som i større grad gir brukerne mulighet til å være med på utvikling av IKT i kommunen</li> </ol>

## 4 Brukere

Strategiske mål	Virkemidler
Avdelingen skal ha en brukertilpasset servicetjeneste.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utvikle en servicetjeneste som dekker de supportbehov som brukere har. Dette gjelder både fjernsupport og på- stedet support.</li> <li>2. Utvikle en supporttjeneste som er <i>effektiv</i> og sikrer rask og korrekt oppfølging av brukerne. Her vil fokuset spesielt være på løsningstid.</li> <li>3. Videreutvikle effektive løsninger for kommunikasjon med brukerne.</li> <li>4. Få på plass selvbetjeningsløsninger.</li> <li>5. Gjennomføre målinger av brukertilfredshet gjennom brukerundersøkelser.</li> </ol>
Avdelingen skal tilby stabile, sikre og forutsigbare IT-tjenester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Videreutvikle IKT-drift gjennom større proaktivitet og rutiner.</li> <li>2. Vurdere og eventuelt innføre beredskapsvakt for sentrale løsninger utover ordinær arbeidstid.</li> </ol>

## 5 Økonomi

Strategiske mål	Virkemidler
Realistisk budsjett innenfor IT-område	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Økonomisk kontroll på prosjekter og driftsoppgaver.</li> <li>2. Innføre gevinstrealisering som en naturlig del av forvaltningen. Gevinster skal tas ut knyttet til kvalitetsøkning, økonomi eller nyutvikling.</li> </ol>
Avdelingen skal være en effektiv og god avtaleforvalter.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidra til gode prosesser knyttet til anskaffelser, og oppnå økonomiske gevinster knyttet til drift.</li> <li>2. Søke samarbeid med andre kommuner der dette er fordelaktig. Dette gjelder spesielt ved inngåelse av rammeavtaler på leveranse av utstyr og tjenester</li> </ol>

## 6 Samfunn

Strategiske mål	Virkemidler
Avdelingen skal bidra til å utdanne unge innen IKT-faget	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortsette å tilby lærlingeplasser</li> <li>2. Bistå med praksisplasser for unge som har behov for yrkesrettet arbeid.</li> </ol>

## 7 Medarbeidere

Strategiske mål	Virkemidler
Avdelingen skal legge til rette for at kommunen skal bli mer miljøbevisst.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legge til rette for å redusere papirbruken i kommunen gjennom sikker utskrift og digitalisering.</li> <li>2. Legge til rette for å redusere reisevirksomheten i kommunen gjennom effektive samhandlingsløsninger.</li> <li>3. Redusere strøm- og vannforbruk ved serverdrift gjennom utstrakt bruk av virtualisering.</li> <li>4. Sette krav til leverandør om emballasjefrie leveranser.</li> <li>5. Stiller krav til leverandører i forhold til gjenovining</li> </ol>

## 8 Grønn IKT

Strategiske mål	Virkemidler
Avdelingen skal legge til rette for at kommunen skal bli mer miljøbevisst.	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Legge til rette for å redusere papirbruken i kommunen gjennom sikker utskrift og digitalisering.</li> <li>7. Legge til rette for å redusere reisevirksomheten i kommunen gjennom effektive samhandlingsløsninger.</li> <li>8. Redusere strøm- og vannforbruk ved serverdrift gjennom utstrakt bruk av virtualisering.</li> <li>9. Sette krav til leverandør om emballasjefrie leveranser.</li> <li>10. Stiller krav til leverandører i forhold til gjenovining</li> </ol>

## 9 Teknologi

### 9.1 Drift og vedlikehold

Strategiske mål	Virkemidler
<p>Levere en kostnadseffektiv, fleksibel og forutsigbar IT-drift</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Videreutvikle overvåkingsverktøy for hele kjeden av et system (maskin- og programvare, tjeneste)</li> <li>2. Innføre flere verktøy og automatisere arbeidsprosesser</li> <li>3. Vurdere skyløsninger der dette gir en effektiv og trygg IT drift</li> <li>4. Ytterligere å optimalisere og videreutvikle virtualiseringsteknikker</li> <li>5. Videreutvikle beredskaps- og katastrofeløsninger.</li> <li>6. Legge til rette for at IT-løsninger på ulike nivå skal kunne leveres fra flere leverandører, følge vedtatte standarder og fungere godt sammen.</li> <li>7. Sørge for tilstrekkelig kapasitet i kjernenettet for å kunne levere god kvalitet på tjenester.</li> </ol>
<p>Utvikle arkitekturmodell og prinsipper som støtter tjenesteleveranser</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Systemer og programmer som innføres skal understøtte arkitekturprinsipper.</li> <li>2. Arbeide tett med leverandører for at arkitekturprinsipper støttes.</li> <li>3. Følge standarder som vedtas nasjonalt.</li> <li>4. Videreutvikle helhetstenkning knyttet til at informasjon og tjenester også skal tilbys innbyggerne i kommunen.</li> <li>5. Ta i bruk ny teknologi for å yte bedre og/eller mer effektive tjenester.</li> </ol>

## 9.2 Skytjenester/Leveransemodell

Strategiske mål	Virkemidler
Vurdere bruk av skybaserte tjenester	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utvikle arkitekturprinsipper i forhold til bruk av skytjenester.</li> <li>2. Utvikle sikkerhets -og nettverkløsninger som ivaretar leveranse av systemer fra eget datarom og fra andre skyleverandører (hybride løsninger).</li> <li>3. Bistå innenfor avtalehåndtering/forvaltning knyttet til skybaserte løsninger.</li> </ol>

## 9.3 Sikkerhet

Strategiske mål	Virkemidler
Avdelingen skal ytterligere utvikle IKT- sikkerhet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utarbeide og forvalte kommunens sikkerhetspolicy</li> <li>2. Gjennomføre ROS-analyser som en naturlig del når systemendringer gjøres.</li> <li>3. Gjennomføre jevnlig sikkerhetsrevisjoner.</li> <li>4. Videreutvikle beredskapsplaner knyttet til IKT-området.</li> </ol>

## 9.4 Applikasjonslivssyklus

Strategiske mål	Virkemidler
Bistå virksomhetene med rådgivning for å definere og etterleve livssykluser for IKT-systemer	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utvikle metode for innføring av «roadmap» og livssykluser.</li> <li>2. Være aktiv og rådgivende i de ulike livssyklusfasene overfor systemeiere.</li> <li>3. Bistå med innføring av nye systemer hvor teknologi og arbeidsprosesser må sees i en sammenheng.</li> <li>4. Være pådriver og ivareta valgte nasjonale standarder innenfor arkitektur, integrasjoner og samhandling.</li> </ol>
Utvikle livssykluser for egne systemer	Se punktene over

## 9.5 Mobilitet

Strategiske mål	Virkemidler
-----------------	-------------



<p>Legge til rette for effektiv bruk av mobile enheter</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sørge for enkel administrasjon av enheter og applikasjoner for brukerne, gjennom sentral styring.</li> <li>2. Sørge for best mulig brukervennlighet.</li> <li>3. Videre utbygging av trådløse nettverk i kommunale bygg.</li> <li>4. Bistå i planlegging og gjennomføring av bynett.</li> </ol>
--	---

## 9.6 Kommunikasjon og samhandling

Strategiske mål	Virkemidler
<p>Samordne ulike teknologiske digitale samhandlingsløsninger og utvide tilbudet</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utvikle løsninger innenfor samhandlingsverktøy som er effektive, integrerte og enkle i bruk.</li> <li>2. Tilby løsninger gjennom flere kanaler (e-post, sosiale nettverk, apper, tale, video).</li> </ol>

## 9.7 Brukerutstyr

Strategiske mål	Virkemidler
<p>Brukerne skal ha egnet utstyr til å utføre sine arbeidsoppgaver på en effektiv måte</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utarbeide en plan for enhetslivssyklus.</li> <li>2. Definere kategorier for maskinvare til forskjellige arbeidsoppgaver.</li> <li>3. Videreutvikle systemer for å ha best mulig kontroll på brukerutstyret.</li> <li>4. Utvikle en printerløsning som minimaliserer behovet for personlige skrivere og utskrifter.</li> </ol>