

Møtedato: 29. mars 2023
Vår ref.:
2023/462-1

Saksbehandler:
H. Rolandsen m.fl.

Dato:
22.3.2023

Styresak 32-2023

Microsoft 365 - innføring

Forslag til vedtak

Styret i Helse Nord RHF inviteres til å fatte følgende vedtak:

1. Styret i Helse Nord RHF godkjenner oppstart av prosjekt for innføring av Microsoft 365 innenfor en investeringsramme på inntil 26,8 mill. kroner, og en økning i driftskostnader på inntil 10,6 mill. kroner i 2024 og 12,5 mill. kroner pr. år f.o.m. 2025.
2. Styret forutsetter at det gjennomføres risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS) i samarbeid med helseforetakene i prosjektets oppstartsfasen.
3. Styret forutsetter at adm. direktør følger opp mulighet for reduksjon av driftskostnader slik beskrevet i saksfremlegget.
4. Styret ber adm. direktør holde styret orientert om fremdrift i prosjektet gjennom tertialrapportering, første gang pr. utgangen av 2. tertial 2023.

Bodø, 22. mars 2023

Marit Lind
Konst. administrerende direktør

Formål

Styret blir i denne saken invitert til å godkjenne et prosjekt som sikrer overgang til moderne og sikker kontorstøtteløsning basert på plattformen Microsoft 365 (M365).

Sammenheng med strategi og grunnleggende verdier

I strategi for Helse Nord RHF 2021-2024 er ett av de prioriterte strategiske grep: «... planlegger og styrer helhetlig og langsiktig». To relevante innsatsområder er å:

- prioritere nødvendige ressurser til informasjonssikkerhet
- ta samfunnsansvaret på alvor og bidra til en vesentlig reduksjon av CO₂-utslipp

Tiltaket vil legge til rette for godt *lagspill* og styrke samhandlingsløsningene i regionen.

Bakgrunn

I forbindelse med koronapandemien ble en sentral del av M365, Teams, hasteinnført for å kunne tilby et digitalt samhandlingstilbud i regionen. Hasteimplementeringen ble gjort bl.a. med begrensninger i samhandling i form av deling av kanaler og dokumenter med eksterne aktører. Innføring av Teams pågår i prosjektet *MoDI¹-Telekom*, med fortsatt begrenset funksjonalitet i påvente av helhetlig innføring av M365.

Prosjekt *skybasert kontorstøtte* (tidligere navn på prosjektet i konseptfase) ble først etablert i oktober 2020 (jf. Helse Nord IKTs styresak 59-2020 *Beslutning om gjennomføring av leveranser knyttet til «Fremtidig Arbeidsflate» og «Telekom»*). Leveransene fra arbeidet ble av administrative/merkantile årsaker ikke tatt videre til beslutning om gjennomføring. Prosjektet er re-planlagt, ref. styringsdokument versjon 0.99 (vedlegg 1).

En viktig grunn til at prosjektet er re-startet er at leverandørstøtten for den *lokalt* installerte kontorstøtteløsningen (Microsoft Office m.m.) er på vei til å fases ut. Det skjer ingen utvikling på gammel plattform og all ny funksjonalitet lanseres nå i den skybaserte plattformen Microsoft 365. Gjennomføring av prosjektet er også en forutsetning for fortsatt bruk av Teams.

Sammenheng med langsiktig investeringsplan

Prosjektet er inkludert i langsiktig investeringsplan² med en ramme på 45,2 mill. kroner, og gjennomgikk ny vurdering av prioritet i forbindelse med budsjett 2023. Fra styresak 139-2022 Budsjett 2022, vedlegg 1 hitsettes:

Drifts- og infrastrukturinvesteringer i HN IKT

Pågående prosjekter innenfor informasjonssikkerhet, virtuell digital arbeidsflate og Telecom anbefales videreført. Nytt prosjekt «Identity Access Management - 2» (IAM2) er nært knyttet til informasjonssikkerhet, og anbefales prioritert (ref. styresak 144-2022 Regional innføring av tilgangsstyring – IAM2 (styremøte 26. oktober 2022)). Videre anbefales at innføring av Office 365 prioriteres.

¹ Moderne Digital arbeidsflate

² Styresak 81-2022 Økonomisk langtidsplan 2023-2036 – inkl. rullering av investeringsplan 2023-2030 (styremøte 22. juni 2022)

Prosjektbegrunnelse – nytteverdi

Det vises til vedlegg 1 for nærmere beskrivelse av bakgrunn, mål og leveranser. Forventet nytteeffekt er i hovedsak:

- Fortsatt bruk av Teams, d.v.s. sikre og utvikle digital samhandling
- Informasjonssikkerhet: Skybaserte tjenester oppdateres kontinuerlig av Microsoft som leverandør med sikkerhetsoppdateringer uten at lokalt driftspersonell trenger å utføre vedlikehold. Nye sikkerhetsmekanismer i sky og med E/F5 Security lisenser øker den tekniske sikkerheten på flere nivåer. Fokus på informasjonssikkerhet og holdninger knyttet til dette er viktig.
- Utvidet funksjonalitet, bl.a. arkivering av dialog og dokumenter, prosjektstyringsmodul
- Avvikling av lokale løsninger

Omfang

Beregnet balanseført verdi for investeringen er 26,8 mill. kroner. Forutsetningene i budsjett 2023-2024 er et investeringsomfang på 45,2 mill. kroner.

I følge konsernbestemmelser for investeringer har adm. direktør i Helse Nord RHF fullmakt til å godkjenne investeringer for inntil 50 mill. kr. Prosjektets omfang skal beregnes ut fra

- Kostnader til forprosjekt
- Beløp som kan balanseføres
- Oppstartskostnader som ikke kan balanseføres
- Driftskostnader de første fem år etter at investeringen er tatt i bruk
- Kostnader ved bruk av interne ressurser

Samlede prosjektkostnader, inklusive økning i lisenskostnader er beregnet til 83,4 mill. kr i perioden 2023-2027 (tabell 1).

Alle beløp mnok og 2023-priser	2023	2024	2025	2026	2027	SUM	Kommentarer
Investeringskostnad:	17,4	9,4				26,8	Inkl. mva
Driftskostnader							
Lisenskjøp	4,9					4,9	Dekkes over proj.budsjettet
Interne timer	1,5	0,5				2,0	Dekkes over proj.budsjettet
Økning vedl.h. lisenser		6,7	6,7	6,7	6,7	26,8	Dvs. på toppen av nåværende lisenser på 47 mill. kr/år
SLA drift og forvaltning (bemar	2,1	3,4	5,8	5,8	5,8	22,9	Inntil 5,5 årsverk f.o.m. 2025
Sum driftskostnader	8,5	10,6	12,5	12,5	12,5	56,6	
Til sammen	25,9	20,0	12,5	12,5	12,5	83,4	

Tabell 1 Samlet omfang av prosjektet

I tillegg til standard programvarepakker, inneholder prosjektet ytterligere funksjonalitet som er etterspurt. Estimerte kostnader tar høyde for omfattende opplæring og brukeradopsjon, superbrukeropplæring og etablering av robust forvaltning.

Nåværende lisenskostnader er ca. 38 mill. kroner/år. Under re-planlegging av prosjektet høsten 2022, ble det klart at en ikke kommer utenom økning i lisenskostnader. Økningen «spiser» en stor del av samlet prognose for vekst i lisenskostnader i de nærmeste årene, og går ut over det som lå til grunn i september-framskrivingen.

Kostnader til drift og forvaltning ligger innenfor forventning/prognose, og avskrivningene noe lavere. Totalt er kostnadene noe høyere enn prognose fra september 2022.

Lisensmodeller

Tre alternative lisensmodeller foreligger:

1. Avgrense prosjektet til oppgradering av MS-pakken som er i bruk i dag, det vil bety at alle trenger full versjon av MS-lisenser, og en får begrenset nytteverdi
2. Lisensiere brukere basert på antatt behov. Vil redusere kostnadene. Prosjekt med brukeradopsjon må gjennomføres for å løfte alle brukere opp i sky. Øker nytteverdien.
3. Innføringsprosjekt som i alternativ 2, men full lisensiering av alle brukere.

Se vedlegg 1 for estimerte prosjekt- og driftskostnader. Adm. direktør i Helse Nord RHF støtter prosjektets anbefaling om alt. 2. For begrunnelse; se vedlegg 1 kap. 1.3 s. 10.

Den viktigste grunnen til økte lisenskostnader er at det forutsettes ytterligere sikkerhet rundt løsningen.

Mulighet for optimalisering

Ca. 60% av de ansatte «lette IKT-brukere» og har behov for en type lisenser mens ca. 40% av brukerne har behov for utvidete lisenser. Ved systematisk overvåking av bruksmønster kan det være mulig å redusere lisenskostnadene. Et annet oppfølgingspunkt er å fase ut andre løsninger, f.eks. Questback og prosjektportal.

I tillegg må oppgavene knyttet til drift og forvaltning vurderes nærmere som en del av arbeidet med innføringen av løsningen.

Alternativer til investeringen

Alternativet til å innføre Microsoft 365 er å kjøpe nye lisenser for alle brukere på lokalinstallerte produkter til en estimert kostnad på over 100 mill. kroner. Dette vil kun være en midlertidig utsettelse da disse produktene vil bli «end of life» i løpet av få år. Brukerne vil ikke få tilgang til moderne og tilpassede produkter og sikkerhetseffekten av å ha kontinuerlig oppdaterte produkter vil utebli.

Forankring i helseforetakene

Prosjekt *Innføring av Microsoft 365* ble behandlet i direktørmøte 16. mars 2023, hvor det er referatført³:

1. Adm. direktører i Helse Nord RHF og helseforetakene tar informasjonen til orientering.
2. Adm. direktører og IT-miljøene på sykehusforetakene inviteres til et orienteringsmøte om innføringen. Deretter sendes et notat til adm. direktører i helseforetakene for innspill innen uke 12, før styrebehandling i Helse Nord RHF 29. mars 2023.03.20
3. Helseforetakene vil bli involvert i en ROS-analyse under gjennomføring av prosjektet.

Oppsummering fra møte med Helse Nord RHF, sykehusforetakene og Helse Nord IKT 21. mars 2023

1. Helse Nord RHF og helseforetakene er enig i at regionen trenger en regional samhandlingsplattform.

³ Referat legges frem til godkjenning i direktørmøte 13.4.2023

2. Det presiseres at innføringen gjelder M365 til administrativt⁴ bruk. I første omgang for Helse Nord IKT og Helse Nord RHF.
3. Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) til eventuell bruk av Teams og M365 til klinisk bruk skal gjennomføres.
4. Helse Nord IKT tar initiativ til snarlig iverksetting av ROS-analyser i samarbeid med sykehusforetakene. Sykehusforetakene inviteres også til å delta i teknisk ROS-analyse.
5. Beslutning om innføring i helseforetakene forutsetter at sykehusene som dataansvarlige godkjenner ROS, evt. kompenserende tiltak og den skybasert løsningen.
6. Nordlandssykehuset og UNN forutsetter at Helse Nord RHF og Helse Nord IKT har dialog med Datatilsynet slik at lovkrav knyttet til personvern og helsedata er vurdert og konkludert innen iverksetting av løsningen.

Medbestemmelse

Prosjekt *Innføring av Microsoft 365* vil bli drøftet med de konserntillitsvalgte og -verneombud i Helse Nord RHF, den 28. mars 2023. Protokoll fra drøftingsmøte ettersendes.

Administrerende direktørs vurdering

Adm. direktør ser at Helse Nord modernisering av IKT-løsningene innenfor kontorstøtte tvinger seg frem som følge av endret lisensiering og økt behov innenfor informasjonssikkerhet. Prosjektet er en forutsetning for videre bruk av samhandlingsverktøy, som f.eks. Teams, som allerede i stor grad bidrar til å redusere reisekostnader og utslipp til ytre miljø.

Adm. direktør vil påse at risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS) gjennomføres innledningsvis i prosjektets oppstartsfasen. ROS og DPIA skal ha et særskilt fokus på administrativ saksbehandling som inneholder personsensitivt innhold hvor flere av disse også kan inneholde helsedata. Tilsvarende innføring pågår i andre helseregioner.

Prosjektet medfører økte kostnader i helseforetakene, i en periode der det pågår omfattende tiltak for å redusere kostnadene. Deler av kostnadsøkningen skal være hensyntatt i forutsetningene for budsjett 2023 og fremover. Av den grunn er det særlig viktig at prosjektet bidrar til å planlegge solide mottaksprosjekt i helseforetakene slik at beskrevet nytteverdi lar seg realisere.

Vedlegg: Skybasert kontorstøtte versjon 0.99 - styringsdokument

⁴ Administrativt bruk: I forbindelse med risikovurderingene skal følgende forhold hensyntas: Sensitive data som f.eks. inngår i forskning, judisiell observasjon, utredninger ifbm barnevernssaker, tilsynssaker, og andre dokumenter med personsensitivt innhold som kan inneholde helsedata

Styringsdokument

**SKYBASERT KONTORSTØTTE**

Denne fylles ut ved behandling. BP3 – BP4

Prosjektnummer 180230	Journalnummer	
Behandlet dato:	Behandlet av / Prosjekteier:	Utarbeidet av Jørgen Einejord Snorre Jensen Øyvind Antila
Beslutning:		
Bemanning:		Versjon: 0.99
Signatur (prosjekteier)		

Innholdsfortegnelse

1.	Bakgrunn og begrunnelse for prosjektet	7
1.1.	Microsoft overordnet lisensmodell	7
1.2.	Forventede gevinster	8
1.3.	Vurderte alternativer for innføring i HN	9
1.4.	Hovedleveransene fra Prosjektet.....	10
1.5.	Overordnet Utrullingsplan Helse Nord	11
1.6.	Erfaringsutveksling med andre Helseregioner	12
2.	Prosjektets mål	13
3.	Beskrivelse av prosjektproduktet	14
3.1.	Beskrivelse av hovedproduktene	14
3.2.	Produktnedbrytningsstruktur.....	15
3.3.	Beskrivelse av produktene	15
3.4.	Leveransepakker i prosjektet	19
3.5.	Exchange online	36
4.	Interessenter	38
4.1.	Interessentoversikt	38
4.2.	Kommunikasjonsmatrise.....	40
5.	Gevinst	41
5.1.	Overordnet gevinstforklaring.....	41
6.	Rammebetingelser.....	42
6.1.	Føringer for prosjektet	42
6.2.	Prosjektets avgrensninger	42
6.3.	Rettslige reguleringer.....	43
6.4.	Prinsipielle spørsmål	43
7.	Organisering, Roller og ansvar	44
7.1.	Prosjektorganisering.....	44
7.2.	Rollebeskrivelser.....	44
8.	Strategi for gjennomføring.....	48
8.1.	Konkurransestrategi	48
8.2.	Utviklingsstrategi/valg av metode	48
8.3.	Kvalitetsstrategi	48
8.4.	Strategi for implementering og overføring til linjen	48
8.5.	Forvaltningsorganisasjon	48
8.6.	Usikkerhetsstrategi.....	49

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 2 av 68

8.7.	Gjennomføringsstrategi.....	49
8.8.	Konfigurasjonsstrategi	49
8.9.	Kommunikasjonsstrategi.....	49
9.	Mottaksprosjekter.....	51
9.1.	Beskrivelse av formål.....	51
9.2.	Mottaksprosjekt Veikart.....	51
9.3.	Prosjektsammensetning.....	53
9.4.	Nødvendig kompetanse i mottaksprosjektene.....	54
9.5.	Kommunikasjonskanaler.....	54
9.6.	Opplæring.....	55
9.7.	Produktbeskrivelse	55
10.	Avhengigheter og forutsetninger	56
10.1.	Avhengighet til MoDI iFront – nettverk og øvrig infrastruktur.....	56
10.2.	Forutsetning om allerede vurderte konsekvenser informasjonssikkerhet ved innføring av komponenter i sky.....	57
10.3.	Avhengighet til MoDI Telekom.....	57
10.4.	Inkludering av prosjekt Exchange migrering i plan for Skybasert kontorstøtte	57
10.5.	Påvirkning og behov i forvaltningsorganisasjonen.....	58
11.	Prosjektplan.....	61
11.1.	Faser og hovedleveranser.....	61
11.2.	Mottaksprosjekter.....	62
11.3.	Relevant informasjon og erfaringer fra tidligere prosjekter.....	62
11.4.	Periodisert budsjett og investeringsplan	63
12.	Vurdering av prosjektets usikkerheter	64
12.1.	Hendelsesusikkerheter	64
12.2.	Estimatusikkerheter.....	66
13.	Prosjektstyring og rapporteringsmekanismer.....	67
13.1.	Rapportering.....	67
13.2.	Styringsgruppemøter	67
14.	Toleranser.....	68
VEDLEGG:	68

Tabelloversikt

Tabell 1: Dokumentdistribusjon.....	5
Tabell 2: Revisjonshistorikk	5

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 3 av 68

Tabell 3: Kontakter	5
Tabell 4: Ordliste	6
Tabell 5 Lisens og prosjektalternativer	10
Tabell 6 Lisensunderlag	10
Tabell 7: Prosjektets mål.....	13
Tabell 8: Prosjektets produkter	14
Tabell 9 Menneske og pressestøtte	16
Tabell 10 Prosjektprodukter.....	17
Tabell 11 Applikasjonsliste mobile enheter.....	22
Tabell 12 Støtteverktøy i Teams	24
Tabell 13 Tilgangsmatrise Sharepoint	35
Tabell 14: Interessentoversikt	39
Tabell 15: Kommunikasjonsstrategi	40
Tabell 16: Prosjektleder	46
Tabell 17: Prosjektroller og bemanning.....	46
Tabell 18: Støtte og kompetanse	47
Tabell 19 Tilgjengelighet lokale HF ressurser	54
Tabell 20: Avhengigheter og forutsetninger	56
Tabell 21: Faser og hovedleveranser	61
Tabell 22 Plan mottaksprosjekter.....	62
Tabell 23 Periodisert budsjett	63
Tabell 24: Trusler.....	65
Tabell 25: Muligheter.....	66
Tabell 26: Toleranser	68

Figuroversikt

Figur 1 Gevinster	9
Figur 2 Microsoft 365 - en digital verktøykasse	11
Figur 3 Overordnet fremdriftsplan utrulling	12
Figur 4 Produktnedbrytningsstruktur	15
Figur 5 Hjelpesider fra prosjektet til organisasjonen. Hentet fra HSØ	25
Figur 6 Utkast til HUB Struktur SharePoint	27
Figur 7 Skisse ekstern samhandling.....	29
Figur 8 Microsoft F5 Sikkerhet og samsvarlisenser.....	31
Figur 9 Felles interregional standard for klassifisering	34
Figur 10 Hovedaktiviteter mottaksprosjekt.....	36
Figur 11 Prosjektorganisering	44
Figur 12: Prosjektorganisering mottaksprosjekter	44
Figur 13 Hovedaktiviteter og estimert tidslinje mottaksprosjektet	52

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 4 av 68

Dokumentinformasjon

Dokumentdistribusjon

Navn	Organisasjon/foretak/avdeling
Prosjekteier	HN IKT
Styringsgruppen	Styringsgruppen for prosjektet
Prosjektplassen (felles for prosjektet)	Dokumentet arkiveres i prosjektmappe.

Tabell 1: Dokumentdistribusjon

Revisjonshistorikk

Versjon	Dato	Endring	Produsent	Godkjent
0.1	17.01.2019	Mal klar	MoDI programmet	
0.9	03.05.2021	Klar for portkontroll	Prosjektleder	
0.92		Endringer ihht replanlegging 2022	Arkitekt / Prosjektleder	

Tabell 2: Revisjonshistorikk

Kontakter

Rolle	Navn, foretak	E-post	Telefon/mobil
Prosjekteier/leder styringsgruppen	Sigurd Hjalmar From	Sigurd.Hjalmar.From@hnikt.no	777 85 206
Programleder			
Prosjektleder	Øyvind Antila	oyvind.antila@hnikt.no	911 32 375
Løsningsarkitekt	Snorre Jensen	Snorre.jensen@hnikt.no	920 33 307

Tabell 3: Kontakter

Ordliste/definisjoner/forkortelser

Ord / definisjon	Betydning
HNIKT	Helse Nord IKT
HNRHF	Helse Nord RHF
HF	Helseforetak
MFA	Multifaktorautentisering
PWA	Progressive Webapper

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 5 av 68

ROS	Risiko og sårbarhetsanalyse
Schrems	Dom fra EU angående overføring av persondata ut av regionen
EXO	Exchange Online
ODB	OneDrive for Business
VDI	Virtual Desktop Infrastructure. Virtualisering av pcer
AD	Active Directory / Katalogtjenesten
AAD	Azure Active Directory /Katalogtjenesten i sky
Azure	Microsoft skyplattform
EDM	Enterprise Device Management
MDM	Mobile Device Management
HUB	Samleside for Microsoft 365 informasjon
AIP	Azure Information Protection
BP2	Beslutningspunkt 2 - Prince prosjektmetodikk
BP3	Beslutningspunkt 3 – Prince prosjektmetodikk
IKT	Informasjons og kommunikasjonsteknologi
IAM	Identity and Access management.
KPI	Key Performance Indicator.
SPFX	SharePoint Framework. Rammeverk for utvikling i sky
PaaS	Platform as a Service
FTE	Full Time Employee
DIFI	Digitaliseringsdirektoratet
PHRI	Helse Nord IKTs prosjektstyringsmetodikk
IOTS	Identitet og tilgangsstyring

Tabell 4: Ordliste

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 6 av 68

1. BAKGRUNN OG BEGRUNNELSE FOR PROSJEKTET

I forbindelse med at pandemien rammet verden så valgte Helse Nord på lik linje med mange andre organisasjoner å innføre Microsoft Teams for å understøtte fjernarbeid i en vanskelig tid. Dette ble gjort på en svært rask måte uten å hente ut mange av gevinstene som skyløsningen til Microsoft gir.

Skyplattformen til Helse Nord ble i stor grad stengt ned for funksjonalitet for å begrense uønsket bruk og utilsiktede sikkerhetshendelser. Nå har tiden kommet til å gjennomføre en utrulling i organisasjonen som i større grad ivaretar brukerbehovene, sikrer adopsjon og henter ut gevinstene.

Prosjekt skybasert kontorstøtte ble først etablert i oktober 2020 og styret i Helse Nord IKT ble orientert i sak 059-2020 om oppstart av planleggingsfase. Leveransene fra dette arbeidet ble av administrative/merkantile årsaker ikke tatt videre til BP3. Men er med denne leveransen igangsatt igjen fra august 2022. En viktig grunn til den nye igangsettingen er at leverandørstøtten for de eksisterende kontorstøtteprogrammene er utgående, og at de nye versjonene er skybaserte. Dermed er ikke å utsette prosjektet en mulighet.

Med dette har prosjektet noen endrede prioriteringer fra tidligere, som betyr et fokus på kjernefunksjonalitet i skyplattformen, mens tilleggsfunksjonalitet og applikasjoner tilhørende skyplattformen gjøres som innføringsoppgaver av forvaltningen i HNIKT over tid.

Organisasjoner som NAV, Politiet, Forsvaret, energibransjen og mange andre tatt steget ut i Microsoft sin nettsky. Det samme gjelder andre helseregioner, som også er godt på vei over til Microsoft sin samhandlingsplattform i sky. Dette er alle organisasjoner som har stort fokus på sikkerhet og personvern. Microsoft sine skytjenester betraktes i dag generelt som tryggere enn lokale forvaltede løsninger fra Microsoft i egne datasentre.

Personvern er høyt prioritert i EU og Microsoft har som intensjon å rette seg etter direktivene angående utfordringene som SCHREMS påpeker. De bygger om sine Datasentre for blant annet å understøtte disse kravene. Norsk Helsenett har også bidratt til å påvirke dette arbeidet. Ref - [Microsoft med ny databehandleravtale: – Ja, det nytter å stå på for personvernet - Digi.no](#)

Summen av disse tiltakene og det faktum at over 90% av Norske virksomheter nå benytter Microsoft sin skyplattform gjør at Helse Nord trygt kan gå i sky, og vil ha stor nytte av å utnytte plattformen. Mulighetene som åpnes til enklere samhandling internt og på tvers av de ulike aktørene innen Helse er i seg selv en årsak til at Helse Nord bør gjennomføre dette prosjektet.

Prosjektets styringsdokument (dette dokumentet) beskriver en overordnet plan for prosjektets gjennomføring. Herunder mål, produktleveranser, interessenter, rammebetingelser, organisering, gjennomføringsstrategi, samt overordnet prosjektplan og tilhørende toleranser.

1.1. Microsoft overordnet lisensmodell

Microsoft sin lisensiering av tjenester i sky er kompleks og mye av planleggingen og kartleggingen som er gjennomført er gjort for å tilpasse seg denne med det formålet å redusere kostnader i årene fremover.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 7 av 68

Forenklet kan man si at Microsoft sin overordnede lisensmodell deler brukergruppene i disse to grupperingene:

- **Front Line Workers** – Ansatte som i liten grad benytter Office produktene i sitt daglige virke, og som ikke har sin egen faste PC. Eksempler er sykepleiere og renholdspersonell
 - Brukergruppene blir utstyrt med «Microsoft 365 F3/F5» lisenser
 - Dette utgjør ca 70% av alle ansatte i Helse Nord
 - Lisensen tillater full utnyttelse av mobil og nettbrett
- **Information Workers** – Ansatte som i større grad har behov for Office produktene og er gjerne satt opp med egen PC.
 - Disse brukergruppene blir utstyrt med «Microsoft 365 E3/E5 lisenser»
 - Dette utgjør ca 30% av ansatte i Helse Nord

Samtlige brukergrupper anbefales utstyrt med de tryggeste sikkerhetslisensene som er E5/F5 på Sikkerhet og Samsvar.

Både kartleggingen i forkant gjort av Helse Nord IKT og erfaringsutvekslingen med de andre Helseregionene har resultert i en tilsvarende lisensfordeling som vi har landet på i Helse Nord.

Dagens avhengigheter til fullversjoner av Outlook, Word, Excel og PowerPoint fra mange fagapplikasjoner kompliserer både utrulling og forvaltningen i etterkant. Det bør legges en IKT Strategi som reduserer denne avhengigheten i årene fremover.

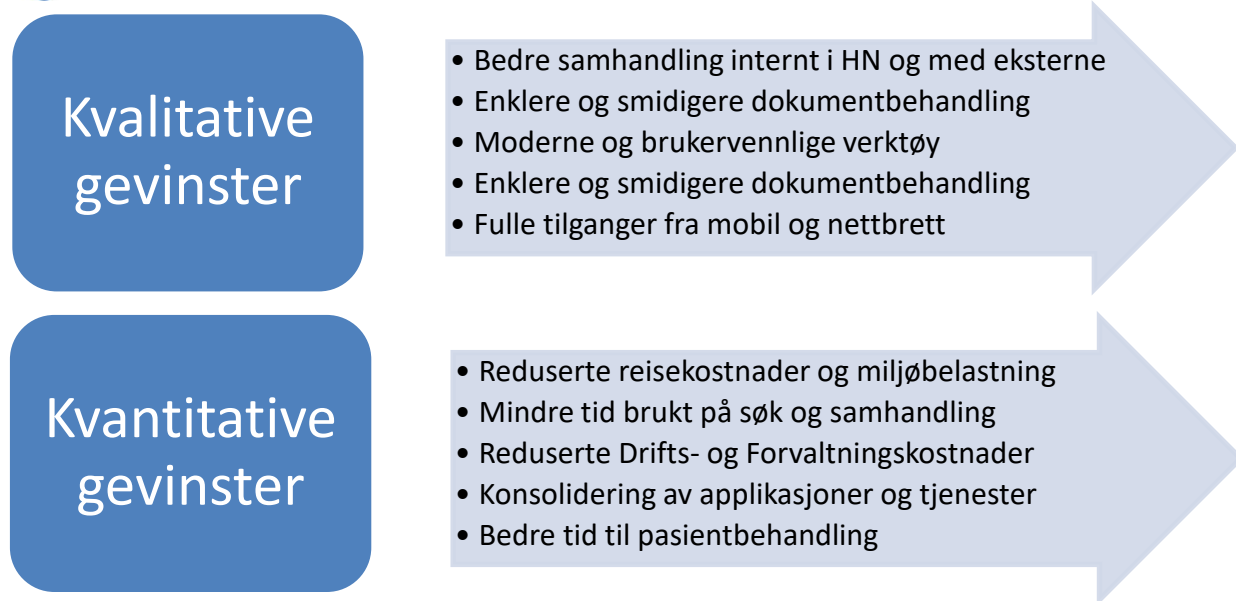
1.2. Forventede gevinster

Det er mange årsaker til at Microsoft sin skyplattform med Microsoft 365 har blitt svært populær og har i dag i overkant av 350 millioner betalende brukere. I Norge har plattformen en svært høy utbredelse med over 90% av norske virksomheter som brukere.

Helse Nord har allerede lisensene som er nødvendige for å utnytte plattformen for hele organisasjonen og det er derfor svært viktig at det gjennomføres et prosjekt som har fokus på brukeradopsjon, opplæring og endringer slik at gevinstene i større grad kan hentes ut.

Gevinstene nedenfor er blant de forventede gevinstene, men det krever at prosjektet får både tid og mandat til å involvere de ulike helseforetakenes mottaksapparat og ressurspersoner i adopsjonsarbeidet.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 8 av 68



Figur 1 Gevinster

1.3. Vurderte alternativer for innføring i HN

I planleggingsfasen er det vurdert alternative måter å innføre Microsoft 365 i helseregionen.

Det å kjøre videre uten å gjennomføre en eller annen form for oppgradering er ikke et alternativ for HN da bruksretten til Microsoft programvaren faller gradvis bort for HFene det kommende året.

Det er også vurdert om det er mulig å gå bort fra Microsoft som strategisk plattform og over til Google eller andre, men dette er vurdert som ikke gjennomførbart i det tidsvinduet som ligger til grunn.

Dermed står Helse Nord igjen med følgende alternative måter å gå i sky på:

Alternativ 1 - Oppgradering av Microsoft 365 Apps for alle HF

- Avgrense prosjektet til oppgradering av Microsoft Office Pakken og avhengige komponenter
- Gjennomføre prosjektaktiviteter for å understøtte ny versjon av Microsoft Office
- Alle må da ha fulle/kostnadsdrivende versjoner av Microsoft lisensene (E3)
- Gevinster ved moderne samhandling hentes i liten grad ut.

Alternativ 2 - Lisensiere brukere basert på antatt behov

- Anskaffe Microsoft lisenser basert på brukerbehovene for å spare kostnader
- Samme konsept benyttes av øvrige Helseregioner.
- Prosjekt med fokus på brukeradopsjon må kjøres for å løfte samhandlingen ut i sky
- Gevinster med moderne samhandling oppnås i større grad

Alternativ 3 - Innføringsprosjekt og full lisensiering av alle brukere

- Prosjekt med fokus på brukeradopsjon for å løfte samhandlingen ut i sky
- Forenkler prosjektet da man slipper å differensiere på brukergrupper i forhold til deres behov for full Microsoft officepakke.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 9 av 68

Det er mange årsaker til at man har landet på Alternativ 2 som det økonomisk mest fordelaktige alternativet. Dette er også stort sett den samme konklusjonen som de øvrige Helseregionene har landet på.
 Dette styringsdokumentet tar utgangspunkt i beslutning om Alternativ 2

Grunnlagstall for kostnadsberegningen:

- Ansatte i HN som må lisensieres med Microsoft lisenser 17000 totalt
- Ansatte med behov for egen PC: Antall 5500. E3 Lisenskost pr/bruker år: [REDACTED]
- Ansatte uten behov for egen PC: Antall 11500. F3 Lisenskost pr/bruker år: [REDACTED]

F

Alternativ	Årlige lisenskostnader estimat NOK	Prosjektkostnader innføring	SUM
Alternativ 1	71 624 400,-	15 000 000,-	86 624 400,-
Alternativ 2	41 523 840,-	26 776 987,-	68 300 827,-
Alternativ 3	71 624 400,-	30 000 000,-	101 624 400,-

Tabell 5 Lisens og prosjektalternativer

NB Alle priser eks mva

Lisensunderlag Alternativ 2:

Grunnlisens	Tillegg	Antall	Pris	Pris pr år	Månedlig kost	Årlig kost	Ny månedlig kost	Ny årlig kost
F3		[REDACTED]			642 505,00	7 710 060,00	642 505,00	7 710 060,00
	F5 S & C	[REDACTED]			192 775,00	2 313 300,00	192 775,00	2 313 300,00
	F5 S & C	[REDACTED]					693 990,00	8 327 880,00
E3		[REDACTED]			1 273 800,00	15 285 600,00	1 273 800,00	15 285 600,00
	E5 Sec	[REDACTED]			384 725,00	4 616 700,00	384 725,00	4 616 700,00
	E5 Comp	[REDACTED]			272 525,00	3 270 300,00	272 525,00	3 270 300,00
		[REDACTED]						
Sum		[REDACTED]			2 766 330,00	33 195 960,00	3 460 320,00	41 523 840,00

Tabell 6 Lisensunderlag

Dersom HNIKT ønsker å fjerne F/E5 Compliance lisensene vil dette medføre en besparelse på kr 773.280,- i prosjektets løpetid, og deretter kr 988.080,- årlig.

1.4. Hovedleveransene fra Prosjektet

Prosjektet vil gjøre store deler av Microsoft 365 sin produktportefølje tilgjengelig for bruk i Helseregionen, men fokus vil være på kjerneproduktene som gir mest effekt raskest.

Hovedleveransene i forbindelse med utrulling vil bestå av:

- En ny og moderne pakke med Microsoft Office verktøyene som Word, Excel, PowerPoint, Outlook m.fl
- En ny arbeidsflate på både mobil, nettbrett og Windows som er tilpasset skytjenestene
- OneDrive for personlig lagring og enkel deling med interne og eksterne brukere
- En rikere Teams klient med tilgang på mange apper som vil understøtte samhandling både med interne brukere og gjestebukere fra andre organisasjoner

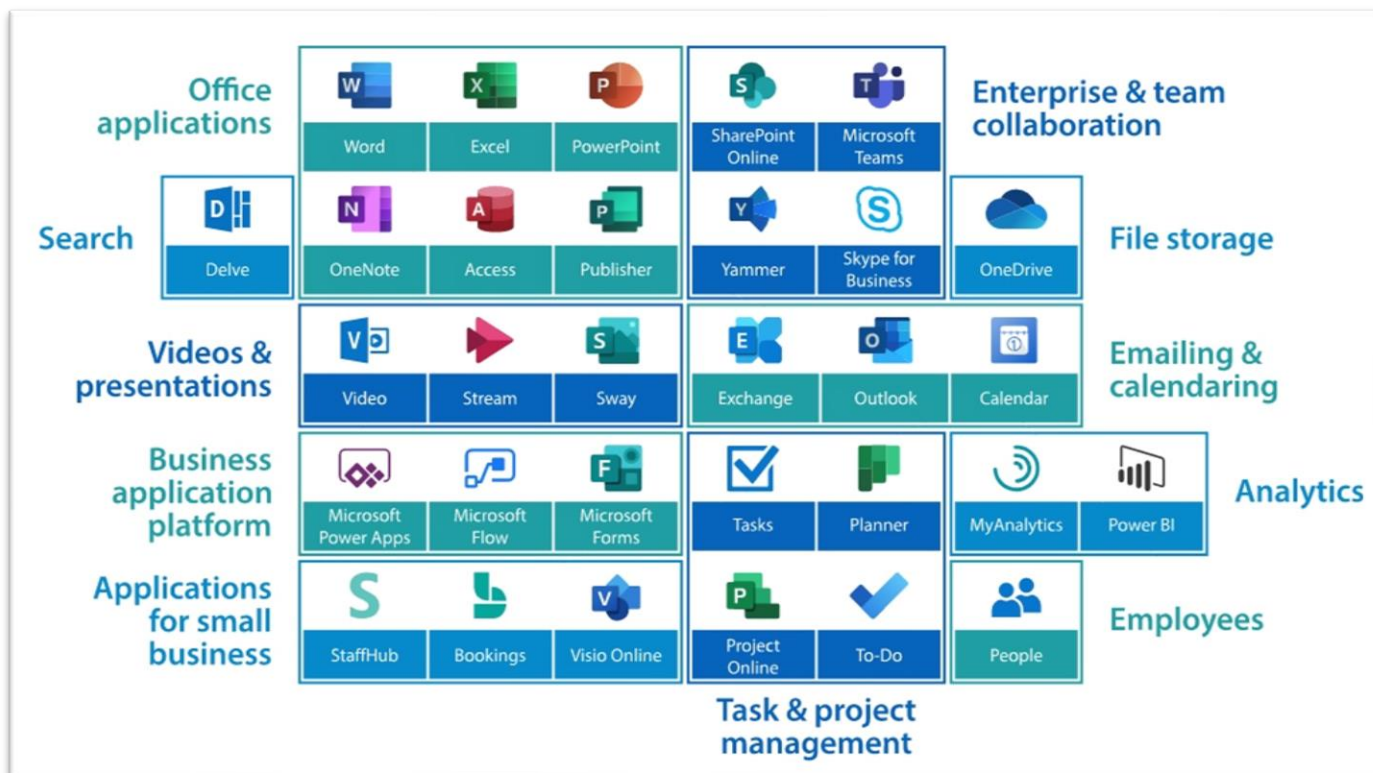
Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 10 av 68

- Tilstrekkelig opplæring og filmigrering slik at alle vil bli i stand til å jobbe på nye og moderne måter med samhandling i skyen

1.4.1. En plattform for digitalisering og samhandling

Selv om utrullingsprosjektet kommer til å ha mest fokus på kjerneapplikasjonene som nevnt ovenfor vil gevinstene med plattformen kunne hentes ut i årene som følger for alle HFene.

De fleste verktøyene i skissen under vil være tilgjengelig for utnyttelse i Helseregionen og vil kunne gi store gevinster på svært mange områder. I tillegg kommer Microsoft kontinuerlig med nye tjenester og automatisk forbedring av eksisterende.



Figur 2 Microsoft 365 - en digital verktøykasse

NB Enkelte av tjenestene/applikasjonene i figuren vil ikke automatisk være tilgjengelig i Helse Nord av ulike årsaker som lisenser og sikkerhet.

1.5. Overordnet Utrullingsplan Helse Nord

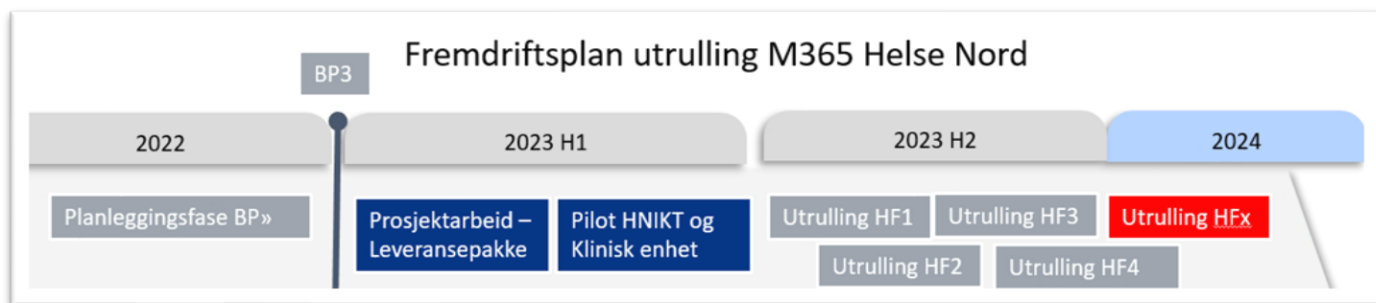
Prosjektet legger opp til utrulling av moderne samhandlingsverktøy i sky med nødvendig støtte til opplæring og migrering av innhold. Mottaksprosjekt etableres i hvert HF for å bidra til å løfte sin organisasjon ut i sky.

Prosjektplan hovedfaser:

- **Prosjektoppstart** tidlig 2023 med etablering av prosjektorganisasjon, utarbeiding av detaljert utrullingsplan, bygging av leveransepakker for utrulling samt opplærings og adopsjonsmaterieill i første kvartal.
- **Pilot** i Q2 2023 for HNIKT og minimum et klinisk miljø for å kvalitetssikre og optimalisere utrulling som er planlagt startet i august.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 11 av 68

- **Utrullingsperiode HF** – Starter Q3 2023 og ferdigstilles 2024 Q2.
- **Prosjektavslutning 2024 Q2** med overlevering til forvaltning/linje



Figur 3 Overordnet fremdriftsplan utrulling

1.6. Erfaringsutveksling med andre Helseregioner

I forbindelse med replanlegging av prosjektet ble det gjennomført en arbeidssamling i Trondheim med nøkkelpersoner fra Helse Nord IKT, Helse Midt-Norge og Norsk Helsenett.

Lenke til rapporten: [Erfaringsrapport Helse Midt-Norge og Norsk Helsenett](#)

I arbeidssamlingen ble det gått igjennom nøkkeltemaer som:

- Lisensiering og Microsoft avtaler
- Informasjonssikkerhet og klassifisering
- Samhandling med eksterne parter- og mellom regionene
- Forvaltning av Microsoft 365
- Utveksling av informasjon som ROS arbeide og opplærings/kommunikasjonsmateriale mm.

Det viktigste målet med samlingen var å få bekreftet at Helse Nord sin plan for innføring av plattformen var på linje med de øvrige Helseregionene. Det å etablere relasjoner mellom de ulike nøkkelpersonene på tvers av regionene var også viktig for det videre arbeidet.

Konklusjonen er at man tenker svært likt på tvers av Regionene både med tanke på sikkerhet og lisensiering av Microsoft sine skylisenser. Det er også sjekket med Helse Sør/Øst og Helse Vest i forhold til lisensiering. Samtlige Regioner lander på en modell hvor ca 70% av brukermassen kan klare seg med de rimeligere lisensene til Microsoft. Alle velger å gå for den sikreste versjonen av Security lisensene for samtlige ansatte.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 12 av 68

2. PROSJEKTETS MÅL

Nivå	Beskrivelse	Suksesskriterier	
Virksomhetsmål (V)			
V1	<ul style="list-style-type: none"> Ønsket fremtidig situasjon etter at gevinster er realisert 	<p>Helse Nord har fremtidsrettede verktøy som forvaltes og legger til rette for effektiv samhandling og som understøtter følgende krav i OD2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> 86. Være aktive pådrivere i innovasjonsarbeidet basert på tjenestens behov, og understøtte prioriterte regionale tiltak. 103. Levere IKT-tjenester i tråd med virkemidler som besluttes av Helse Nord RHF, eksempelvis regionale systemvalg/systemløsninger, arkitekturbeslutninger/føringer, føringer for infrastruktur, regionalt styringssystem for informasjonssikkerhet. 	<p>Innførte løsninger og produkter benyttes som basis for regionale fellesløsninger innenfor de områder hvor det er besluttet at disse skal innføres.</p> <p>Etablert regional forvaltning av felles regionale kontorstøtteverktøy/tjenester.</p>
Effekt mål (E)			
E1	<ul style="list-style-type: none"> Hvilke konkrete endringer skal prosjektet føre til? 	<p>Prosjektet skal gjennom innføring av moderne samhandlings- og kontorstøtteverktøy bidra til at Helse Nord oppnår mer effektiv samhandling, økt effektivitet og brukertilfredshet.</p>	<p>Økt effektivitet blant brukerne</p> <p>Økt brukertilfredshet</p>
Resultatmål / Prosjektprodukt (R)			
R1	<ul style="list-style-type: none"> Hva skal prosjektet levere? Hva er hovedproduktene? 	<p>Prosjektet skal implementere produkter og tjenester som inngår i Microsoft 365 porteføljen i henhold til beskrivelse i dette dokumentets kapittel 3.</p> <p>Produktene er inndelt i fem hovedprodukter:</p> <ul style="list-style-type: none"> Menneske- og prosessstøtte Brukerrettet støtteverktøy Effektiv samhandling Informasjonssikkerhet Forvaltning og administrasjon 	<p>Produktene innføres i henhold til vedtatt tidsplan og innenfor avtalt budsjett.</p>

Tabell 7: Prosjektets mål

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 13 av 68

3. BESKRIVELSE AV PROSJEKTPRODUKTET

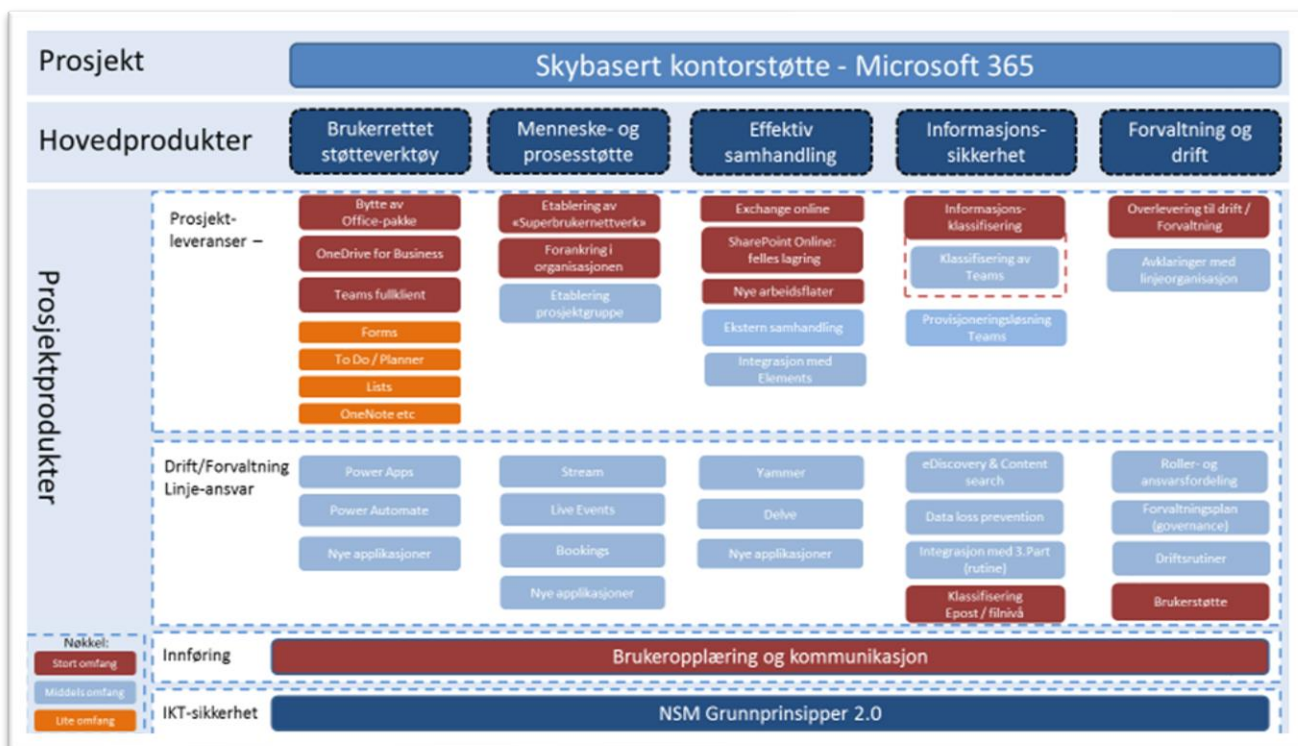
3.1. Beskrivelse av hovedproduktene

Hovedprodukter	Beskrivelse
Menneske- og prosesstøtte	Innføring av funksjoner og applikasjoner med fokus på å understøtte alle ansatte gjennom nye tjenester for store digitale møter samt innføre superbrukere for øvrige deler av Microsoft 365-plattformen.
Brukerrettet støtteverktøy	Nye funksjoner og applikasjoner rettet mot å understøtte den enkelte ansattes arbeidshverdag. Dedikerte tjenester brukerne selv kan benytte etter eget behov. Det inkluderer nye varianter av kontorstøttesystemer med lagring i Microsofts sky.
Effektiv samhandling	Forbedret samhandling både internt og mot eksterne gjennom økt bruk av eksisterende tjenester/funksjoner samt innføring av nye. Funksjoner med formål om å forbedre samhandling og samtidig fase ut eller redusere bruk av eldre/annen teknologi og programvare.
Informasjonssikkerhet	Dedikerte funksjoner for økt IKT-sikkerhet og samsvar samt bevisstgjøring for korrekt håndtering av informasjon. Det er gjennom dette flere aspekter som både vil innføre tekniske funksjoner i blant annet Teams, men også dedikerte roller for forvaltning
Forvaltning og administrasjon	Prosjektet vil sørge for løpende involvering og dialog med forvaltningsorganisasjonen. Dette for å sørge for at innføringen gjøres i tråd med «linjen» og, i den grad det er mulig, kan integreres med øvrige etablerte tjenester og metoder.

Tabell 8: Prosjektets produkter

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 14 av 68

3.2. Produktnedbrytningsstruktur



Figur 4 Produktnedbrytningsstruktur

Omfanget (nøkkel i nedre venstre hjørne av figuren) illustrerer den vurdering som er gjort av det enkelte prosjektprodukt relativ til de andre. Vurdering er basert på flere elementer som teknisk kompleksitet, tid- og ressursbehov i prosjekt samt i hvor stor grad det vil påvirke sluttbrukerne.

3.3. Beskrivelse av produktene

De ulike prosjektproduktene er beskrevet overordnet. Det er her store forskjeller i omfang, kompleksitet og teknologi. Tilsvarende vil de berøre ulike deler av organisasjonen på forskjellige måter hvor noen introduserer ny funksjonalitet for bruk i regionen, og andre kun vil gjelde for noen få ansatte. Prosjektet vil ikke prioritere alle produktene/tjenestene i selve utrulling, men fokusere på de viktigste som gir best effekt raskest.

3.3.1. Produktoversikt m/omfang og usikkerhetsvurdering

Tabellen under viser en oversikt over mulige prosjektprodukter. Forklaring/nøkkel:

- Målgruppe: Omfang av ansatte i regionen eller rolle i forvaltningsorganisasjonen, leveransen primært har som målgruppe
- Formål/årsak: Primærformål til prosjektproduktet
- Avgrensning: Aktuell avgrensning pr. prosjektprodukt
- Forutsetning: Forutsetning for gjennomføring.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 15 av 68

3.3.2. Menneske og prosessstøtte

Prosjektprodukt	Målgruppe	Formål / årsak	Avgrensning	Forutsetning
Etablering av «Superbrukernetverk» Understøtte brukerne og avlaste brukerstøtte. Bistå aktivt til innføring av tjenestene	Alle HF	Brukeropplæring og kommunikasjon	God praksis tilsier at man bør ha minimum 1 superbruker for hver 50ende ansatte	Foretak stiller med nødvendige ressurser og frigjør tid for disse
Forankringsarbeide og kommunikasjon En viktig del av prosjektet blir å skape et ønske og forståelse for prosjektet og endringene	Ledere og Nøkkelpersoner ute i HFene	Sikre forankring og at prosjektet får prioritet under innføring av ledelsen		Prosjektet får «taletid» hos ledelsen.
Opplæring og brukeradopsjon For å gi riktig og tilstrekkelig opplæring til de ulike brukergruppene er det viktig med et bredt tilbud.	Alle ansatte og superbrukere spesielt	Sikre ønsket bruk av nye verktøy og enklere samhandling	Fokus på kjerneleveransene i plattformen.	Ledelse må prioritere tid til kompetanseheving hos alle ansatte

Tabell 9 Menneske og pressestøtte

3.3.2.1. Opplæring og brukeradopsjon

Beskrivelse: I alle leveranser/produkter i prosjektet er sluttbrukerne i fokus. Det vil for alle leveranser, tjenester og funksjoner vurderes behov for utarbeidelse av opplæring- og/eller kommunikasjonsmateriale for innføring av ny, eller omfattende endringer i eksisterende tjenester.

Avgrensning: Det vil kun utarbeides innhold direkte knyttet til aktuell tjeneste/funksjon hvor eksisterende kommunikasjonskanaler, e-læringsplattformer o.l. vil kunne benyttes.

Endringsledelse med omfattende aktiviteter knyttet til endring i arbeidsmetoder som følge av nye verktøy er ikke planlagt og dette må håndteres av foretakene og linja som normalt.

Risiko og informasjonssikkerhet: God forståelse og kunnskap om riktig bruk av den enkelte tjeneste og funksjon er en viktig del av arbeidet med informasjonssikkerhet.

3.3.2.2. Etablering av superbrukernetverk

Beskrivelse: Innføringen av skytjenester medfører for mange en stor overgang med en rekke nye funksjoner og tjenester. Samtlige videreutvikles løpende av leverandøren hvor små og store endringer rulles ut jevnlig. Her ansees det å være et økende behov fremover for å bistå sluttbrukerne i den daglige bruken. For å imøtekomme omfanget og utviklingstakten foreslås det å etablere et «Superbrukernetverk» bestående av ansatte på tvers av foretak og lokasjoner. Superbrukerne vil være en forlengelse av forvaltningsorganisasjonen og brukerstøtte for å kommunisere kommende endringer til alle, samt fange opp behov og melde disse tilbake. Prosjektet planlegger å etablere nettverket som vil måtte vokse over tid. Rollen som superbruker bør være frivillig og det er i stor grad avhengig av at foretakene godkjenner tidsbruken som kreves.

Avgrensning: Prosjektet sørger for etablering av nettverket med rutiner og rollebeskrivelser.

Superbrukernetverket vil deretter kunne vokse etter behov som må vurderes og besluttes av forvaltningsorganisasjonen. I prosjektperioden så skal prosjektet drive dette arbeidet. Ved avslutning skal linja/forvaltningsorganisasjonen overta dette ansvaret.

Risiko og informasjonssik: Etablering av superbrukere/ambassadørene er et risikoreducerende tiltak i forbindelse med informasjonssikkerhet ved at de tilbyr hjelp til ansatte om funksjonalitet, samt løpende kommunikasjon og kulturbygging om informasjonssikkerhet.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 16 av 68

3.3.3. Brukerrettet støtteverktøy

Prosjektprodukt	Målgruppe	Formål / årsak	Avgrensning	Forutsetning
Oppgradering av Office-pakke Lisensendring medfører bytte av Office-pakken	Brukere med egen PC	Endring av lisens	Integrasjoner er ikke kartlagt.	Tilgjengelige lisenser for installasjon av Office E3 Lisenser
OneDrive for Business Personlig lagring i skyen i stedet for bruk av hjemmeområde på filserver.	Alle brukere	Ny/endret funksjonalitet	Brukere rydder og flytter data	Foretakene har allerede etablert Teams
Office webapps. Word, Excel, PowerPoint, Outlook etc i Web og Teams versjoner for alle brukere	Alle brukere	Ny/endret funksjonalitet	Kan ikke jobbe med dokumenter på filtjenester	F3 Lisenser
Epost i sky	Alle brukere	Endring av lisens Tilgjengelighet på tvers av enheter Sikkerhet	Avhengig av aksept for brukertilisens	Nivå på sikkerhet er akseptert
Forms Tjenesteetablering for spørreskjema o.l. samt brukeropplæring.	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Utarbeidelse av «enkel» brukeropplæring hvor brukerne kan benytte tjenesten etter eget behov	Foretakene har allerede etablert Teams
To Do Tjenesteetablering for gjøremål/oppgaver o.l. samt brukeropplæring.	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Utarbeidelse av «enkel» brukeropplæring hvor brukerne kan benytte tjenesten etter eget behov	Foretakene har allerede etablert Teams
Whiteboard	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Utarbeidelse av «enkel» brukeropplæring hvor brukerne kan benytte tjenesten etter eget behov	Foretakene har allerede etablert Teams
Lists	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Utarbeidelse av «enkel» brukeropplæring hvor brukerne kan benytte tjenesten etter eget behov	Foretakene har allerede etablert Teams
OneNote	Alle brukere	Eksisterende	Utarbeidelse av «enkel» brukeropplæring hvor brukerne kan benytte tjenesten etter eget behov	Foretakene har allerede etablert Teams

Tabell 10 Prosjektprodukter

3.3.3.1. Microsoft Forms

Beskrivelse: Microsoft Forms (Forms) er en tjeneste for enkel datainnsamling fra brukergrupper. Benyttes ofte til spørreundersøkelser og enkel datafangst. Forms er en del av Microsoft 365 og inkludert i Microsoft-lisensene. Forms er integrert i blant annet Teams for f.eks. enkle «polls» i en kanal. Tjenesten skal gjøres tilgjengelig primært for interne brukergrupper.

Avgrensning: Det planlegges kun å etablere tjenesten uten spesiell opplæring fra prosjektet sin side. Forvaltning og linja må ivareta opplæringsbehov og eventuelle ønsker knyttet til utvidelse av tjenesten til å omfatte anonyme brukere og datafangst.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 17 av 68

Risiko og informasjonssikkerhet: Da brukerne selv vil kunne utforme f.eks. spørreundersøkelser vil det som en følge kunne innhentes data via svar på disse.

Planlagt ROS av leveransen vil inkludere Forms og spesielt bruken av Forms for anonym/ikke autentisert datafangst.

3.3.3.2. Microsoft Planner/To Do

Beskrivelse: Microsoft To Do (To Do) er en tjeneste for personlig oppgavestyring for den enkelte bruker. To Do er en del av Office 365 og inkludert i Microsoft-lisensene. Tjenesten blir tilgjengelig som en konsekvens av at postboksen flyttes ut i Exchange Online.

Løsningen egner seg til enklere oppgavefordeling enten personlig eller i gruppearbeid og små prosjekter.

Avgrensning: Det planlegges kun å etablere tjenesten for bruk med forvaltningsplan og enkel brukeropplæring.

Risiko og informasjonssikkerhet: Datalagring gjøres i EU og følger Exchange/SharePoint lagringen. Brukerne vil selv legge inn data/tekst i oppgavene i To Do. Informasjon som lagres i To Do blir liggende i Exchange online og dermed garantert innen EU.

3.3.3.3. Microsoft Whiteboard

Beskrivelse: Microsoft Whiteboard er et støtteverktøy til Microsoft Teams og gir mulighet for interaktiv samhandling og tegning på en felles tavle i og under møter.

Tjenesten skal gjøres tilgjengelig for samtlige brukergrupper.

Avgrensning: Det planlegges kun å etablere tjenesten for bruk uten spesiell opplæring. Forvaltning og linja blir ansvarlig for å støtte organisasjonen i dette. Prosjektet vil ikke gjøre annet enn å tilgjengeliggjøre tjenesten for brukerne

Risiko og informasjonssikkerhet: Datalagring gjøres i EU og følger SharePoint og OneDrive i skyplattformen.

3.3.3.4. Microsoft Lists

Beskrivelse: Microsoft Lists er et støtteverktøy til Microsoft Teams og SharePoint som ofte kan erstatte Microsoft Excel. Erfaringsmessig blir Lists godt mottatt i miljø med mye bruk av F3 lisenser.

Tjenesten skal gjøres tilgjengelig for samtlige brukergrupper.

Avgrensning: Det planlegges kun å etablere tjenesten for bruk uten spesiell opplæring. Forvaltning og linja blir ansvarlig for å støtte organisasjonen i dette. Prosjektet vil ikke gjøre annet enn å tilgjengeliggjøre tjenesten for brukerne

Risiko og informasjonssikkerhet: Datalagring gjøres i EU og følger SharePoint og OneDrive i skyplattformen.

3.3.3.5. Microsoft OneNote

Beskrivelse: Microsoft OneNote er allerede gjort tilgjengelig som verktøy på arbeidsflaten for alle ansatte.

Tjenesten skal gjøres tilgjengelig for samtlige brukergrupper i Microsoft 365 på alle arbeidsflater.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 18 av 68

Avgrensning: Det planlegges kun å etablere tjenesten for bruk uten spesiell opplæring. Forvaltning og linja blir ansvarlig for å støtte organisasjonen i dette. Prosjektet vil ikke gjøre annet enn å tilgjengeliggjøre tjenesten for brukerne

Risiko og informasjonssikkerhet: Datalagring gjøres i SharePoint og innen EU

3.3.3.6. 3de partsapper i Microsoft Teams og SharePoint

For å forenkle hverdagen til brukere som flytter sin samhandling ut fra filområder og bort fra fullversjonene til Microsoft Office apps skal det vurderes å innføre 3de partsverktøy.

Prosjektet skal i tidlig fase vurdere om noen slike apper bør inngå i leveransepakken for å sikre en effektiv og enkel arbeidsflyt for alle ansatte.

- Elements integrasjoner for å forenkle epost, dokumentfangst og arkivering spesielt for brukere uten fullversjon av Microsoft Office
- Løsning for Dokumentmaler som fungerer med Office Webapps i Teams. Eksempel er «Enable Malvelger» for Teams
- Løsning for Møtegjennomføring «Enable Agenda»

Helse Midt-Norge har som sin del av implementeringen valgt disse tilleggsappene fra 3de partsleverandører for å forenkle bruken av Teams spesielt med tanke på brukere uten full Office-versjon.

3.4. Leveransepakker i prosjektet

Prosjektet skal kjøres som et tradisjonelt utrullingsprosjekt hvor de ulike HFene skal hjelpes med å få innført en ny og moderne samhandlingspakke som består av mange ulike leveranser samkjørt i tid.

Prosjektgruppa skal etablere og støtte mottaksprosjektene hos de ulike HFene og igjennom en definert prosess som er beskrevet i kapittel 9.

Prosessen er forventet å ta litt i overkant av 2 måneder og kommer til å bli kjørt minimum en runde pr. HF. Det er stor sannsynlighet for at prosjektet må gjennomføre flere iterasjoner på de større sykehusene.

Etter at prosjektet har gjennomført sin leveranse skal det enkelte HFet ha fått følgende leveranser:

- Ny Office-pakke er rullet ut til samtlige administrerte PCer
- Epostboksene til alle ansatte er flyttet ut i Exchange online
- Teams og SharePoint skal i stor grad ha erstattet behovet til filtjenester
- Apper for å understøtte rikere samhandling på mobil og Teams
- Superbrukernettverk etablert som gir nær støtte i hverdagen til de ansatte
- Tilgang til verktøy, e-læring og support for å understøtte ny hverdag
- Opplæring i moderne samhandling og nye verktøy for alle
- Bistand fra prosjektet til å løfte mye av samhandlingen ut i sky
- Mulighet til å lage nye Teams for samhandling med eksterne parter

Det er viktig å få til en smidig utrullingsmetodikk som gjør det enkelt og effektivt å rulle ut ny arbeidsflate og funksjonalitet til alle brukere i et enkelt HF, gjerne i en form for samkjørt teknisk leveransepakke. Et alternativ kan være innmelding i en eller flere AD Grupper som et grunnlag for overgangen. Prosjektet og de ulike «leveranseansvarlige» bør benytte Piloten til å teste dette grundig før full utrulling.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 19 av 68

De enkelte leveransene er beskrevet nedenfor

3.4.1. Epostbokser for ansatte og ressurser

Beskrivelse: Prosjektet vil samkjøre migrering av epostbokser til ansatte med utrullingsprosjektet slik at nye kapasiteter med Exchange online og ikke minst overgangen til Outlook på mobil blir en del av overgangen

Avgrensning: Prosjektet vil migrere data under den forutsetning at den enkelte ansatte har blitt informert om at epost ikke skal benyttes til personsensitiv informasjon og at den ansatte har et personlig ansvar i å påse at postboksen ikke inneholder slik informasjon.

Risiko og informasjonssikkerhet:

Prosjektet vurderer Exchange online som en sikrere plattform enn dagens Exchange infrastruktur forvaltet på bakken. Nye sikkerhetsmekanismer i sky og med E/F5 Security lisenser øker sikkerheten på flere nivåer. Fokus på informasjonssikkerhet og holdninger knyttet til dette vil være viktig i prosjektet.

3.4.2. Arbeidsflate Administrert Klient

Beskrivelse: Det skal utarbeides en ny arbeidsflate på administrert klient som skal understøtte samhandlingen i sky med nye og mere moderne samhandlingsverktøy slik som ny Microsoft Office-pakke og fremheving av OneDrive.

Det skal gjennomføres grundig kvalitetssikring av ny arbeidsflate og personer med ansvar for brukeropplevelsen og førstelinjesupport skal involveres i dette arbeidet.

Det skal legges ekstra vekt på brukermiljøet til de brukergruppene som mister Microsoft Office Apps og står igjen kun med Web- og Teams versjonene av Outlook, Word, Excel og PowerPoint.

Prosjektet må ta stilling til det med «Known Folders» og redigering av dette til OneDrive uten å migrere innholdet. Dette kan bli en utfordring for brukere som må løses med god informasjon i forkant

Bruken av PWA «Progressive Web Apps» under enten Edge eller Chrome bør vurderes for å forbedre brukeropplevelsen. Det er i planleggingsfasen gjort noe testing av dette og det ønskes at prosjektet jobber med å videreutvikle dette for å understøtte brukergruppene som mangler full lisens til Office.

Konsept for utrulling til riktige målgrupper på arbeidsstasjoner og klienter skal utarbeides og det skal kunne samkjøres med øvrig utrulling av funksjonalitet og kapasiteter til det enkelte HF. Dette skal skje mest mulig samkjørt i tid med prosjektet slik at opplæring og migrering henger sammen.

Konsept bør ivareta kjente mapper eller «Known folders» som Microsoft refererer til. Innhold i disse skal i utgangspunktet ikke migreres men bruker skal gjøres enkelt i stand til å finne tidligere innhold på fil og flytte dette enkelt over selv. Gjelder mapper som Dokumenter, bilder etc.

Avgrensning

Utrulling skal ikke migrere innhold fra hjemmeområdet på fil slik som mine dokumenter og bilder da bruker selv må eie ansvaret for hvilke data som migreres til sky.

Risiko og informasjonssikkerhet

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 20 av 68

Ny administrert arbeidsflate med nye verktøy og endrede innstillinger skal inngå i planlagt ROS for endringene. Ellers vil prosjektet ikke trigge endringer i administrert klient som berører sikkerhet og tilgang til øvrige IT-Systemer.

3.4.3. Mobil arbeidsflate

Beskrivelse: Dagens løsning for EDM/MDM er basert på VMWare Workspace One UEM. Denne anbefales videreført og integrert med Microsoft Endpoint manager slik at man får utnyttet sikkerhetskomponentene i Microsoft 365 sammen med managementløsningen for mobile enheter i Helse Nord.

Dette er et ønsket og foretrukket design fra de som forvalter løsningen i dag, men det er samtidig viktig at prosjektet og spesielt piloten foretar vurderinger om oppsettet blir for komplekst og inntrengende på «private enheter» og man bør vurdere å innføre en enklere løsning basert kun på Intune og Cloud App Security uten krav til full innrulling med firmaportal og/eller Workspace One. Det er en svært viktig målsetting for prosjektet å lykkes med å få med «first line workers» i bruken av sine personlige enheter mot tjenestene.

- Prosjektet har ansvar for at Mobile applikasjoner i henhold til kapittel 3.4.3.1 blir gjort tilgjengelig i takt med utrulling
- Det er også naturlig å kjøre en POC for å se på alternative måter å gjøre applikasjonene tilgjengelig på mobil arbeidsflate. Dette for å sikre en brukervennlig opplevelse samtidig som applikasjonene og data beskyttes fra den personlige delen av mobilt operativsystem.

Teknisk design: For å realisere dette må det settes opp en Connector server mellom on-prem løsningen og en skytjeneste hos VMware. Dette designet vil utarbeides av Tjenesteansvarlige på EDM løsningen og prosjektet kan planlegge med at dette skal komme på plass før pilot.

Avgrensning

Det forutsettes av ansvarlig avdeling for EDM i Helse Nord etablerer og tar ansvar for drift/forvaltning av tjenesten også for Microsoft applikasjonsportefølje. Dette er avklart med avdeling Digital arbeidsflate og skal være oppe og tilgjengelig før pilot starter.

Piloten skal inneholde en vurdering av Workspace One administrerte enheter opp mot et enklere Intune/EndPoint manager administrert konsept hvor enhetene ikke behøver tilgang til kliniske applikasjoner.

Risiko og informasjonssikkerhet

Microsoft applikasjoner som inngår i mobil porteføljen vil underlegges administrasjon. Dette isolerer applikasjonene fra den private bruken av mobil dersom det installeres på personlige enheter. ROS av denne plattformen er gjort i flere runder av Arbeidsflate og det må sammen vurderes om dette skal inngå i det ROS arbeidet som skal gjøres på leveransepakken i prosjektet.

3.4.3.1. Applikasjonsliste Microsoft 365 Mobile enheter

Applikasjon	Målgruppe	OS	Type installasjon	Utdyping
Outlook klient	Alle brukere	IOS/Android	Automatisk rullet ut	App for epost og kalender mm.
Teams klient	Alle brukere	IOS/Android	Automatisk rullet ut	Teams klient for samhandling og telefoni
Microsoft 365	Alle brukere	IOS/Android	Automatisk rullet ut	Denne appen gir tilgang til dokumenter og filer

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 21 av 68

SharePoint	Alle brukere	IOS/Android	Automatisk rullet ut	Tilgang til funksjoner på SharePoint
OneDrive	Alle brukere	IOS/Android	Automatisk rullet ut	Personlig lagringsområde
Word	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Dokumenteditor på mobil
Excel	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Dokumenteditor på mobil
PowerPoint	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Dokumenteditor på mobil
Lists	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Tilgang til lister i SharePoint
ToDo	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Tilgang til Oppgaver på
Planner	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Tilgang til prosjektoppgaver
OneNote	Alle brukere	IOS/Android	Valgbar for bruker	Tilgang til OneNote
Microsoft Admin	HNIKT	IOS/Android	Valgbar for bruker	Tilgang til admintjenester i Microsoft 365. Tjenester avhenger av adminroller.

Tabell 11 Applikasjonsliste mobile enheter

3.4.4. Microsoft 365 Teknisk plattform

Beskrivelse: Prosjektet skal gjøre mange nye tjenester tilgjengelig for brukergruppene som en del av utrulling. Endringene skal sees i sammenheng med utrulling og ny funksjonalitet ønskes i størst mulig grad innført etter hvert som nye HF tar i bruk leveransene fra prosjektet. Det skal gjennomføres en eller flere tekniske arbeidsmøter som skal innføre disse endringene.

- Det er viktig at ikke bare teknisk personell inngår i endringene og beslutter parametersettinger som påvirker brukerfunksjonalitet. Representanter for brukerrollen, opplæring og sikkerhet samsnakkes og enes om felles mål
- Det anbefales å knytte ny funksjonalitet/lisens i de fleste leveransepakke til medlemskap i en Azure AD eller AD Gruppe for å kunne samkjøre utrulling
- Medlemskap i gruppene avgjør om bruker / pc er over på ny plattform for samhandling eller ikke oppgradert enda. Se kapittel 3.4.15 for detaljer for samkjørt utrulling til HF
- Prosjektet skal adressere dagens sikkerhetsutfordring med at ikke administrerte enheter ikke trigger ny MFA og kan cache brukernavn/passord over for lang periode etter en pålogging. I dag har dette varighet på minimum en uke. Dette må reduseres vesentlig og tas opp til beslutning i prosjektet før utrulling. Anbefaling fra løsningsarkitekt er på minimum en dag.
- Innføring av FIDO2 kjøres som et parallelt prosjekt og vil påvirke mulighetene til å differensiere mellom administrerte maskiner og hjemme/personlige maskiner. Prosjektet må vurdere risiko opp mot brukervennlighet i forhold til varighet for token til MFA etc

Avgrensning: Prosjektet skal eie og ha ansvar for endringene som inngår i prosjektet. Øvrige behov for videreutvikling og endringer på Microsoft 365 som plattform skal overlates til Microsoft 365 Forvaltningsorganisasjonen.

Risiko og informasjonssikkerhet: Det er viktig at prosjektet og forvaltningsorganisasjonen har jevnlig møter for å løfte utfordringer, behov og endringsforespørsler som dukker opp og vil påvirke hverandre. Endringene som prosjektet påfører teknisk plattform skal inngå i ROS arbeidet. Varighet på token for MFA skal også vurderes som en del av ROS jobben.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 22 av 68

3.4.5. Microsoft Teams

Beskrivelse: Prosjektet skal levere en vesentlig «Rikere» Teams klient som en del av utrulling. Det skal åpnes opp for flere Microsoft innebyggede apper i Teams slik at man får benyttet Teams klienten til flere måter å samhandle i grupper på. Se

Prosjektet skal også realisere gjestbrukere i Teams slik at ansatte kan bestille seg et Team hvor det blir mulig å samhandle med eksterne brukere/organisasjoner som ikke er en del av Helse Nord. Eksempelvis de andre Helseregionene, relevante kommuner og Universitet- og Høgskoler.

Avgrensning:

Prosjektet skal ikke innføre endringer på dagens Teams infrastruktur utover å åpne opp for ny funksjonalitet beskrevet i 3.4.5.1, Klassifisering av Teams ihht 3.4.13.6 og det å ta gjestbrukere inn i Teams.

Risiko og informasjonssikkerhet

Endringene i Teams-klienten som prosjektet leverer skal inngå i egen ROS og eventuelle ekstratiltak skal vurderes i samarbeid med forvaltningsorganisasjonen.

3.4.5.1. Brukerrettet støtteverktøy tilgjengelig i Teams Klienten

Prosjektet vil gjøre en «rikere» Teams-klient tilgjengelig som en del av utrulling av ny arbeidsflate. Appene vil gjøres tilgjengelig for valg i Teams som valgbar blant ekstrafunksjonalitet.

Prosjektprodukt Teams app	Målgruppe	Formål / årsak	Forklaring
Planner /ToDo	Alle brukere	Delvis ny funksjonalitet	Gir muligheten til å benytte Planner/To Do direkte i Teams.
Forms	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Lag spørreundersøkelser og datainnhenting direkte fra Teams
OneNote	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Gir enkel tilgang til Teamets OneNote eller en OneNote liggende et annet sted
Wiki	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Wikifunksjonalitet direkte i en kanal i Teams
Stream	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Videostrømming direkte fra Teams
Whiteboard	Alle brukere	Ny Funksjonalitet	En felles Tavle for skissering og tegning i Teams. Denne er også tilgjengelig for bruk i møter
Dokumentbibliotek	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Dokumentbibliotek som organiseres med en mappe for hver kanal som etableres i Teams. Samskriving og versjonshistorikk med mere
Excel	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Excel regneark funksjonalitet direkte i Teams
Word	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Word tekstbehandling direkte i Teams
Nettsted	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Kobling mot relevante nettsteder fra en kanal i Teams
PDF visning	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Visning av PDF filer direkte i en kanal i Teams
Powerpoint	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Powerpoint presentasjoner direkte i Teams
SharePoint	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Vise SharePoint innhold direkte i Teams
SharePoint sider	Alle brukere	Eksisterende funksjonalitet	Vise en SharePoint side direkte inn i Teams
Lists	Alle brukere	Ny Funksjonalitet	SharePoint lists direkte inn i Teams
Viva Learning	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Microsoft sin e-lærings tjeneste tilgjengelig i Teams
Kanal Kalender	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Delt kalender som hører Teamet til i Teams.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 23 av 68

Who / Personer	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Søk og visning av personer og organisasjon i Teams
Viva Connections	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Bringer navigasjon og Intranettet inn i Teams
SharePoint news	Alle brukere	Ny funksjonalitet	Nyhetsider publisert på SharePoint kan trekkes inn i Teams.

Tabell 12 Støtteverktøy i Teams

3.4.6. Opplæring

Beskrivelse: For å kunne hente ut gevinstene og sikre en ønsket brukeradopsjon av den nye arbeidsflaten med moderne samhandlingsverktøy, er det essensielt at prosjektet har høyt fokus på opplæringsaktiviteter.

Det blir nødvendig med et bredt tilbud av opplæringstiltak ut til de ulike brukergruppene og det skal lages en plan for opplæring tidlig i prosjektet.

Det er ønsket at prosjektet kontakter UNN og ser på hvordan dette miljøet kan utnyttes i forbindelse med gjennomføring av opplæring, måling av e-læring og støtteverktøy for dette.

Prosjektet skal benytte «Hjelpesenter og Verktøykasse» som beskrevet i kapittel 3.4.7 til å gjøre informasjon knyttet til opplæringen tilgjengelig for de ulike brukergruppene. Dette betyr at innholdet blir lett tilgjengelig direkte fra Teams klienten via Viva Connections.

Prosjektet bør utarbeide en kort men informativ video med budskap fra ledelsen i regionen om hva, hvorfor og når. Dette bør inn i kommunikasjonsplanen. Det er også viktig å legge mye godt arbeide inn i et obligatorisk «E-læringskurs/video» som alle ansatte må gjennomgå før/under utrulling. Dette kurset skal også gjøres tilgjengelig som en del av on-boarding prosessen for alle ansatte i tiden etter utrulling.

Det er ønsket at man i forbindelse med opplæringen skal tilby en kombinasjon av:

- E-Læringskurs som rettes mot minimum Alle ansatte og Superbrukere
- Tilbud om Klasseromskurs som gjennomføres for HF i utrullingsukene
 - Et begrenset antall ansatte skal få tilbud om fysiske klasseromskurs. Hoveddelen bør tilbys e-læring
- Jevnlige opplæringssesjoner for Superbrukere og lignende med ulike tema.
- Nanokurs e.l for spisset opplæring av viktige funksjoner

I tillegg skal prosjektet ha ansvar for opplæring til HNIKT med fokus på førstelinje og forventede utfordringer som vil dukke opp. Informasjon fra prosjektet gjør superbrukere og nøkkelpersoner i HFene i stand til selv å kjøre opplæring i ønsket bruk og moderne samhandling.

Avgrensning:

Opplæring avgrenses i forhold til hva prosjektet skal levere av tjenester i utrulling og øvrig opplæring overlates til Linja og forvaltningen.

Risiko og informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhet og ønsket god praksis er inkludert i alle deler av opplæringen og bidrar til en sikkerhetskultur i regionen.

3.4.7. Hjelpesenter og Verktøykasse på SharePoint

Beskrivelse: Det er i dag etablert et eget opplæringssenter for Microsoft Teams på SharePoint. Dette er i liten grad rullet ut og gjort tilgjengelig for vanlige brukere i dag. Dette området skal vesentlig

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 24 av 68

videreutvikles i prosjektet og skal eies av de som jobber med adopsjon, kommunikasjon og opplæring ut i organisasjonen.

Det anbefales at prosjektet tar kontakt med Helse Midt-Norge og Sykehuspartner HSØ tidlig i prosjektet for å lære av hvordan disse har utnyttet et slikt «Hjelpesenter» i arbeidet med adopsjonen og utrulling. Både Helse Midt-Norge og HSØ har gjort vesentlig arbeid på dette og har svært like løsninger bygget opp parallelt.

Planen er at mye av kommunikasjonsarbeidet og opplæringsmaterialet skal gjøres tilgjengelig igjennom denne SharePoint løsningen som da skal trekkes inn i Teams klienten ved hjelp av Viva Connections.

Eksempel på informasjonsside til superbrukere og innføringsledere med flere:

Innføringshåndbok for Microsoft 365

- Verktøykasse til innføringsansvarlige og mottaksprosjekt av M365 i Helse Sør-Øst

Denne siden er laget som en verktøykasse, og skal fungere som støtte for mottaksprosjektene som skal innføre Microsoft 365 (M365) i sine helseforetak. Innføringshåndboken er primært rettet mot mottaksprosjektene på helseforetakene, men kan også inneholde nyttig materiale for ledere og andre nøkkelressurser som mottaksprosjektene kan videreformidle ved behov.

På denne siden vil du finne informasjon om M365, anbefalinger for implementering og opplæringsforløp samt nyttige tips, erfaringer og suksesskriterier. Du vil også finne nyttige lenker og malverk du kan la deg inspirere av, eller tilpasse og gjenbruke. Innføringshåndboken er under utvikling og endringer vil kunne forekomme.

Endringslogg:

- 11.10.2022 - To nye sider: [Lisenser](#) og [Datadreven innføring \(periodiske rapporter\)](#)
- 01.08.2022 - [Lagt til brukerscenarier "En dag på jobben" for lege, prosjektleder, sykepleier og avdelingsleder](#)
- 01.07.2022 - Lansering av siden

Nyttige lenker:

★ Hva betyr det å være mottaksprosjekt?	👤 Dialogmøter	📄 Lisenser	🎯 Mål og gevinster for Microsoft 365 innføringen i HSØ
📊 Datadreven innføring (periodiske rapporter)	👤 Brukere og bruksmønstre i HSØ	📖 Tilnærming og moduler for opplæring	❤️ Superbrukere / ambassadører / champions
🔒 Data og informasjonssikkerhet i Microsoft 365	🌐 M365-portalen	🗣️ Evaluering pilot Yammer	🔧 Nyttige verktøy for brukeradopsjon fra Microsoft
🔄 Fortløpende endringer fra Microsoft			

Figur 5 Hjelpesider fra prosjektet til organisasjonen. Hentet fra HSØ

Avgrensning:

Det blir viktig å finne en god balanse mellom hva som skal ligge på Kundeportalen og hva som skal gjøres tilgjengelig direkte i Microsoft 365 miljøet. Mest mulig av innholdet som skal benyttes under innføring skal bli å finne fra Teams klienten direkte og igjennom Viva Connections der.

Risiko og informasjonssikkerhet:

Informasjon havner i SharePoint med styrte tilganger. Eier av informasjonen der blir prosjektleder som vil ivareta innhold og behov for beskyttelse etc.

3.4.8. OneDrive for Business for personlig lagring

Beskrivelse: OneDrive for Business (ODB) er en tjeneste for personlig fillagring i Office 365. Den er i dag tilgjengelig for brukere i foretak som har bestilt Teams.

Tjenesten skal gjøres tilgjengelig for alle brukere og arbeidsflate skal legge til rette for effektiv bruk av klienten på tvers av alle arbeidsflatene som mobil, nettbrett, administrert klient, Citrix og VDI miljø.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 25 av 68

Avgrensing: Prosjektet vil ikke aktivt flytte data som i dag ligger på brukers hjemmeområde P:, men legge til rette for at bruker enkelt kan ta med ønsket innhold over til OneDrive. Opplæring og e-læring vil gi god støtte til brukerne i denne prosessen samt informere om ønsket bruk.

Risiko og informasjonssikkerhet: Da dette er brukernes egne lagringsområder finnes det risiko for at noe innhold er av sensitiv art hvor disse kan bli overført av brukeren til eget OneDrive-område. Backup er ikke etablert for tjenesten og må ROS vurderes.

3.4.9. Utrulling av ny Microsoft 365 Apps (Fullklient Office)

Beskrivelse: Med bakgrunn i avtalefornyelse av Microsoft-lisenser Mai/Juni 2021 vil nye lisenser for Office pakken være tilgjengelig. Det vil være behov for å bytte lokalt installert Office-pakke fra dagens «Office Professional Plus 2019» til «Microsoft 365 Apps». Her vil prosjektet gjennomføre et bytte slik at eksisterende Office-pakke erstattes på klientene med «Microsoft 365 Apps». Dette er i hovedsak en lisensmessig endring uten stor påvirkning for brukerne. Endringen forslås gradvis gjennomført gjennom endring av image ved «tanking», selvbetjent gjennom programvareportalen og til slutt aktivt påtvinge et bytte for resterende etter en periode.

Avgrensing: Under forutsetning av ny lisensavtale og lisensendring vil det kun gjennomføres et bytte av Office-klient på administrative arbeidsflater.

I de tilfellene klinisk bruk krever full E lisens eller lokalt installert full office 2019 pakke, må dette kartlegges utenfor prosjektet. Rutiner for å fange opp dette behovet og hvordan løse det teknisk må etableres av prosjektet.

Risiko og informasjonssikkerhet: Gjennomføring vil kun være aktuelt ved lisensendring.

3.4.10. SharePoint Online for felles lagring

Beskrivelse: Det meste av lagring som gjøres i Microsoft 365 skjer i SharePoint. OneDrive og Teams vil begge bli viktige tjenester hvor SharePoint blir lagringslokasjonen.

For å unngå for mye silobasert lagring som OneDrive og Teams innfører så er det viktig å etablere en struktur hvor organisasjonen kan legge filer som må være tilgjengelige for de ulike fellesskapene uten at alle skal kunne slette og redigere disse.

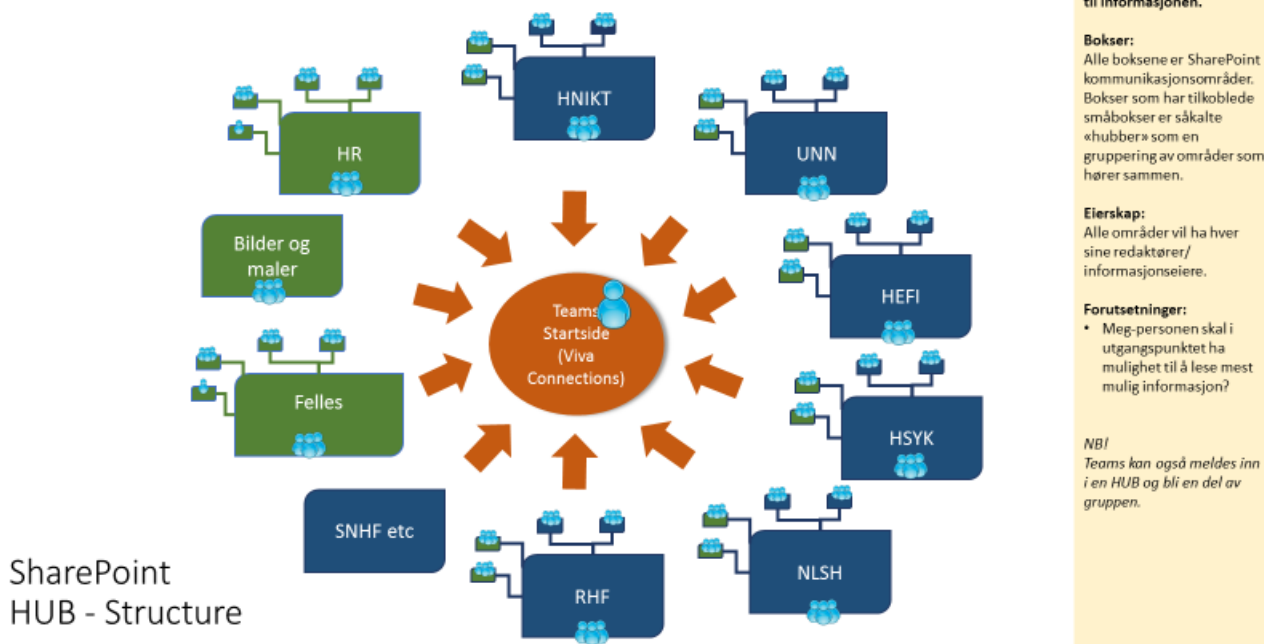
Den viktigste driveren for at det må gjøres et godt stykke arbeide på struktur for fellesdokumenter er det faktum at 3 av 4 ansatte mister muligheten til å redigere Office dokumenter som ligger på dagens filtjenester. Prosjektet må evne å etablere lagringsområder på SharePoint som dekker de viktigste behovene til de ulike HFene som en del av utrulling. Dette vil også sikre at foretakene etter utrulling faktisk blir tvunget til å jobbe med filer og lagring i skyen

Informasjonsstruktur fellesområder:

Det skal etableres en grunnleggende struktur som skal ligge til grunn for etablering av fellesområder i sky. Dette skal baseres på beste praksis for Microsoft SharePoint med en HUB topologi som etableres basert på HF og Fellestjenester. Se <https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/planning-hub-sites>

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 26 av 68

Fellesdokumenter - Informasjonsstruktur SharePoint



Figur 6 Utkast til HUB Struktur SharePoint

Forklaring:
Dette er en overordnet struktur basert på eierskap til informasjonen.

Bokser:
 Alle boksene er SharePoint kommunikasjonsområder. Bokser som har tilkoblede småbokser er såkalte «hubber» som en gruppering av områder som hører sammen.

Eierskap:
 Alle områder vil ha hver sine redaktører/ informasjonseiere.

Forutsetninger:
 • Meg-personen skal i utgangspunktet ha mulighet til å lese mest mulig informasjon?

NB!
 Teams kan også meldes inn i en HUB og bli en del av gruppen.

Dette betyr at det skal etableres egen HUB pr. HF som alle tilhørende fellesområder skal knyttes opp til. I tillegg må strukturen understøtte en eller flere «Felles» tjenester da det er behov for å lagre slike ting som dokumentmaler, bilder og andre typer dokumenter som skal være naturlig tilgjengelig på tvers av de ulike HFene også.

Mottaksprosjektet skal kartlegge det enkeltes HFers behov for «Fellesfiler» som ikke passer i Teams. Disse kobles til riktig HUB i SharePoint for å sikre et godt søk og flyt av tilganger, og er basert på AD grupper som eksisterer.

Det skal etableres et felles malområde for dokumentmaler og bilder slik at de ulike Helseforetakenes dokumentmaler slik som møtereferat, presentasjonsmaler og andre blir lett tilgjengelig også for brukere som ikke har fullversjonen av Microsoft Office. Organizational Assets Library fra Microsoft skal benyttes som konsept for dette. Se [lenke](#)

Avgrensning: Prosjektet vil i liten grad kartlegge og flytte innhold for de ulike HFene. Disse vil motta bistand for migrering og evt. verktøystøtte slik at filene kan flyttes og filområde utvikles over tid. Øvrige bruksområder på filserverne som prosjektområder, samhandlingsområder etc. vil ikke bli adressert av prosjektet.

Risiko og informasjonssikkerhet: Det antas å være lagret innhold av sensitiv art på fellesområdene som kan bli overført til SharePoint Online. Se også informasjon om backup i beskrivelsen av OneDrive.

3.4.11. Bestillingsløsning for oppretting av Teams og SharePoint områder

Beskrivelse: Prosjektet skal etablere en hel- eller delautomatisert prosess for bestilling av Teams. Det finnes flere som leverer tilnærmet ferdige løsninger for dette som det kan være verdt å se på for HN. Det å sette enkeltpersoner i organisasjonen i stand til å etablere egne Teams for sine samhandlingsbehov er svært effektivt og gir stor merverdi. Dagens prosess med godkjenning og venting gjør at Teams blir mindre brukt enn hva som er ambisjonene i dette prosjektet.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 27 av 68

Anbefalte krav som bør ivaretas:

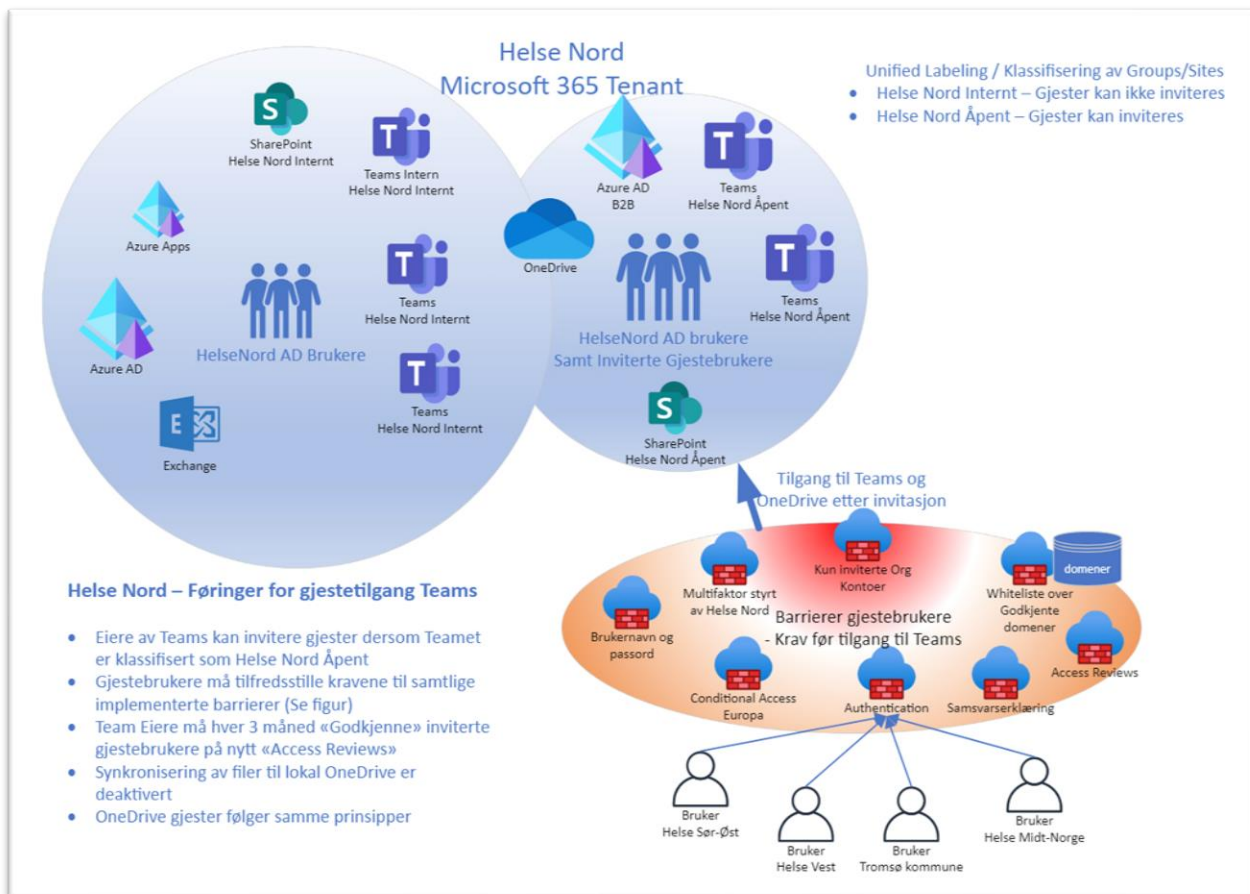
- Skjema for bestilling av Teams
- Sikre minimum 2 eiere alltid.
- Tilknytning av Teams til HF
- Ansvarliggjøre Teams eiere i forhold til sitt ansvar. Kvittere på lest og forstått.
- Maler for ulike Teams. Minimum 3 behov bør dekkes. Prosjekt, Eksterne Teams, Enhetsteams etc
- Sentral oversikt over alle Teams som finnes
- Kreve klassifisering av Team for å tydelig identifisere Teams med mulighet for eksterne gjester.
- Konsept som ivaretar Navnstandarder for Teams og SharePoint områder.
- Løsningen bør også støtte en «halvautomatisk prosess» slik at HNIKT eller andre kan bistå med støtte eller rådgiving til bestiller underveis.
 - Eksempler her er SharePoint områder som det kanskje må gjøres noe arbeide med knyttet til tilgangsgrupper i AD etc.
 - Det kan også være at Teams som ønskes klassifisert på en slik måte at eier kan invitere gjester må innom en moderering eller godkjenning.

Risiko og informasjonssikkerhet: Det ansees ikke å være risiko knyttet til informasjonssikkerhet forbundet med dette. En automatisert løsning er også mindre utsatt for menneskelige feil og misforståelser i prosessen. I dag gjøres dette helt manuelt

3.4.12. Samhandling med eksterne interessenter

Beskrivelse: For å bedre samhandle med organisasjoner og mennesker som ikke er en del av Helse Nord sine interne ansatte og direkte innleide skal det åpnes for å kunne invitere enkeltpersoner til samhandling fra utvalgte tjenester i plattformen. I dette prosjektet vil det bli åpnet for deling fra Teams som blir klassifisert spesielt for dette formålet og for deling fra personlig OneDrive. Teknisk skisse nedenfor viser hvilke barrierer og føringer som tenkes lagt til grunn før åpning av tjenesten. Teknisk skisse ble også gjennomgått i forbindelse med erfaringsutveksling med Norsk HelseNett og Helse Midt-Norge og samsvarer godt med hvordan de implementerer dette. Helse Sør-Øst har også lagt de samme policyene til grunn for sikkerheten omkring løsningen.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 28 av 68



Figur 7 Skisse ekstern samhandling

Avgrensning: I forbindelse med at det skal åpnes for å kunne invitere eksterne brukere inn til plattformen skal HN først innføre klassifisering av moderne grupper og SharePoint sites som beskrevet i kapittel 3.4.13

Dette sikrer at allerede etablerte løsninger og Teams vil bli klassifisert på en slik måte at kapasiteten med å kunne dele eksternt ikke blir tilgjengelig før man eventuelt får aksept for reklassifisering av innholdet.

Risiko og informasjonssikkerhet: Deling av informasjon med eksterne kan medføre disse får tilgang til innhold utover det som var tiltenkt gjennom f.eks. som medlemmer i et team i Teams.

Følgende føringer skal vurderes lagt til grunn for etableringen av ekstern deling

- Conditional Access som følger reglene til interne brukere. Disse er begrenset til land innenfor EU slik at pålogging utenfor disse landene er stengt.
- Klassifisering av Teams basert på Azure Information Protection (AIP) og «unified labeling» for å styre hvilke teams som gir mulighet til å invitere gjester
- Krav om MFA for gjestekontoer
- «Access reviews» skal aktiveres for Teams med gjester slik at Team eiere jevnlig må revidere gjestekontoer
- Hvitelisting av domener man kan invitere gjestebbrukere fra skal vurderes etablert og eventuelle rutiner må på plass for forvaltning av dette

Innføringen av gjestebbrukere i plattformen skal også inngå i ROS vurderingen som skal ligge til grunn før utrulling i HFene.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 29 av 68

3.4.13. Informasjonssikkerhet og Lisensbehov

Prosjektet bygger videre på Teams og Telekom prosjektet som innførte Microsoft 365 plattformen og hvor det ble gjort et godt stykke arbeid for å stenge ned funksjonalitet som kunne utgjøre sikkerhetsrisikoer for HN.

God praksis har blitt fulgt og det er i BP2 gjort en kartlegging av sikkerhetsinnstillinger som er satt for plattformen, dette er godt dokumentert i Confluence. Prosjektet vil fasilitere en egen ROS gjennomgang som skal ha fokus på de endringene som innføres som en del av prosjektet og etablere nødvendige tiltak for å håndtere risikoer.

3.4.13.1. Microsoft Sikkerhetslisenser for «Front line workers»

Det er for Helse Nord i utgangspunktet anskaffet standardlisenser som adresserer grunnleggende sikkerhetsfunksjoner for alle ansatte. I en stor organisasjon hvor kjernevirksomheten er å jobbe med pasienter og en stor grad av sensitiv informasjon, er det viktig å ha gode verktøy som kan understøtte behovene for beskyttelse av både identitet, enheter og informasjon.

Tilsvarende virksomheter som i stor grad behandler sensitiv informasjon går til anskaffelse av Microsoft sin mest omfattende sikkerhetspakke på lisenssiden. Dette gjelder blant annet de andre Helseregionene, Forsvaret, NAV med flere.

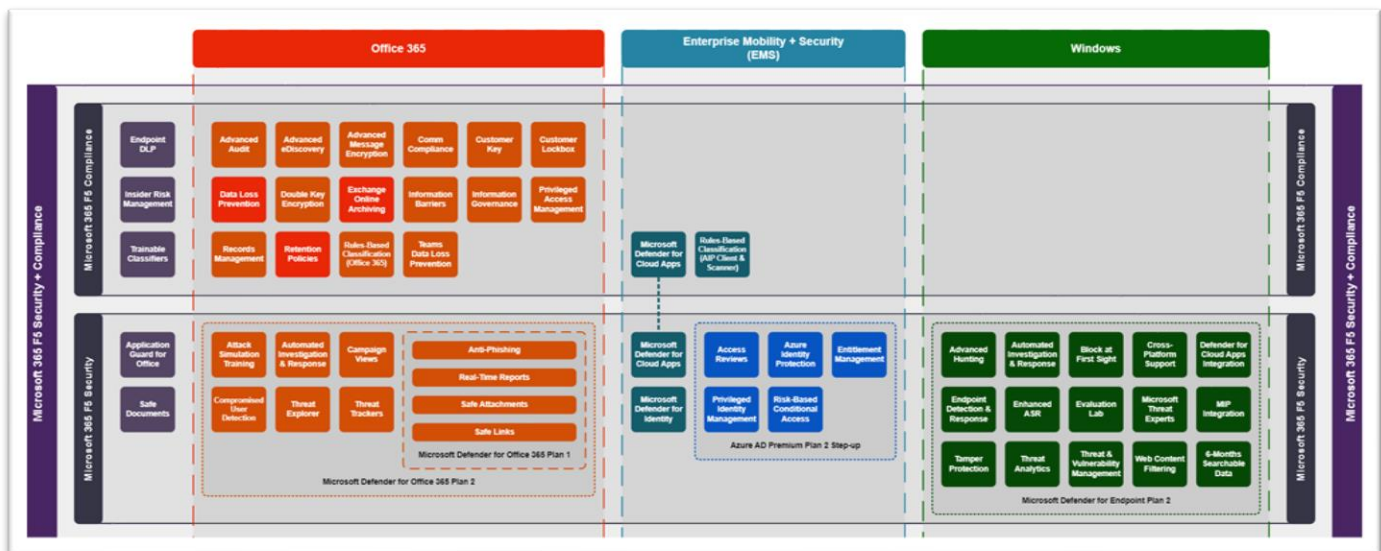
Helse Nord har i dag anskaffet sikkerhet- og samsvarlisenser på Microsoft E5 nivå for den brukergruppen som betraktes som «Information workers – ca 5500 stk», men har valgt å avvente dette for ca 9000 «First line Workers»

Prosjektet anbefaler at Helse Nord anskaffer sikkerhetslisenser også for de gjenstående 9000 brukerne og tilordner disse før utrulling. Det å kjøre uten den beskyttelsen som disse lisensene gir medfører for høy risiko i en slik organisasjon og leveransepakkene i dette dokumentet legger til grunn at lisensene anskaffes.

Lisensene på sikkerhet og samsvar er delt i to og kan anskaffes uavhengig av hverandre. Se kapittel 1.3 Tabell 6 Lisensunderlag for Helse Nord sine gjeldende priser uten MVA.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 30 av 68

Innføringsplanen har kalkulert med anskaffelse av «Microsoft F5 Security & Compliance» lisenser. Skisse hentet fra <https://m365maps.com/>



Figur 8 Microsoft F5 Sikkerhet og samsvarlisenser

Det anbefales å anskaffe disse lisensene slik at alle brukergrupper kan underlegges samme regime for drift/forvaltning og sikkerhetsinnstillinger. Dersom man skal skille på disse tjenestene vil dette lage et komplekst forvaltningsregime hvor man må legge den laveste sikkerhetspakken til grunn for ROS og anvendelse av tjenestene i organisasjonen.

3.4.13.2. Funksjonalitet tilhørende E5 Security

De viktigste sikkerhetsfunksjonene som kommer med E5 Sikkerhetspakken er blant annet.

- Office 365 tjenester
 - Den fulle Microsoft Defender pakken som gir ekstra beskyttelse av identitet, enhet og tjenester
 - Anti-Phising, sjekk av vedlegg og sikre lenker er de viktigste verktøyene som hindrer angrep via de fleste angrepsflatene som epost og web.
- Mobile Arbeidsflater (Mobil og Nettbrett)
 - Microsoft Defender for Identitet og Mobile apper. Beskytter både mobilapper og identitet
 - Azure AD Premium Plan 2 følger med her og gir en mengde sikkerhetsfunksjoner og selvbetjeningstjenester
- Windows– Ekstra beskyttelse som vesentlig vil redusere risikoen for «innsideangrep» og kryptovirus mm.

3.4.13.3. Funksjonalitet tilhørende E5 Compliance

De viktigste funksjonene som kommer med denne tjenesten er blant annet:

- Data Loss Prevention
 - Gjør at man kan agere på uønsket deling av epost og filer internt i organisasjonen - på tvers av plattformer. Eksempler er data om personnummer, kredittkortnummer og annet sensitivt innhold man ønsker å overvåke.
- Microsoft Purview med
 - Data Lifecycle Management lar deg ivareta eller slette e-poster, dokumenter og Teams meldinger med policyer. Mulighet for arkivering av e-postkontoer etter at ansatte har sluttet for å imøtekomme krav til lagring

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 31 av 68

- Customer Lockbox
 - Gjør at Microsoft ikke får tilgang til din data i tilfelle en supporthendelse. Her kan du begrense tilgangen med tidsbegrensning og logging av all aktivitet.
- Archiving i Exchange online
 - Gir mulighet for epostbokser over 2 GB med ubegrenset arkivering.
 - Det er en utfordring i dag med mange brukere som har større postboks og prosjektet må håndtere rydding før migrering
- Masse god funksjonalitet som vil understøtte og forenkle arbeidet med personvern og GDPR overholdelse. [F5 Compliance](#)
 - Advanced audit, eDiscovery, Information Barriers, Information Governance, Privileged Access Management, Records Management, Klassifisering, Teams Dataloss Prevention mm.

Prosjektet anbefaler ikke at Microsoft Teams benyttes til klinisk bruk uten at lisensene for sikkerhet og samsvar er inkludert

Dersom HNIKT ønsker å fjerne F/E5 Compliance lisensene vil dette medføre en besparelse på kr 773.280,- i prosjektets løpetid, og deretter kr 988.080,- årlig. Dette er fordi tilleggprisen for samsvar sammen med sikkerhet er lav.

3.4.13.4. ROS med fokus på endringene som prosjektet innfører

Endringer som introduseres i leveransepakker i skybasert kontorstøtte vil være gjenstand for sikkerhetsvurderinger med fokus på informasjonssikkerhet. Dette arbeidet gjøres i samsvar med HNIKT sitt rammeverk «Regionalt styringssystem for informasjonssikkerhet»

<http://boo-hndcm-01.hn.helsenord.no/DocMapProd/page/doc/dmDocAll.html?DOCVIEW=FALSE?DOCKEYID=551039>

ROS skal vurdere informasjonssikkerheten i minimum følgende områder av leveransen:

- Exchange postbokser i sky
- Gjestebbrukere i Teams
- Mobil arbeidsflate
- Ny arbeidsflate administrert klient

3.4.13.5. IKT-sikkerhet

Beskrivelse: I alle leveranser/produkter i prosjektet er IKT-sikkerhet sentralt og en premissgiver for alt arbeid og vurderinger. Det vil for alle leveranser, tjenester og funksjoner vurderes behov for tiltak for å bedre IKT-sikkerheten gjennom funksjoner i plattformen Office 365 eller eksisterende og tilgrensende sikkerhetstjenester. Samtlige prosjektprodukter og tjenester som er en del av Microsoft 365 er basert på brukerkatalogen som etablert av hasteinnføringen for Teams og Azure AD. Det vil derfor bygges videre på sikkerhetsarbeidet gjort her for å imøtekomme NSM grunnprinsipper samt Zero Trust hvor identitet, enhet, lokasjon og destinasjon står sentralt. Sikkerhet vil i så måte ikke være et spesifikt prosjektprodukt men førende gjennom utarbeidelse- og vurdering av tekniske løsninger og arkitektur.

Avgrensning: Det vil primært fokuseres på sikkerheten i innførte tjenester eller de som direkte påvirkes gjennom f.eks. integrasjoner. Øvrig sikkerhet i eksisterende løsninger eller infrastruktur ansees utenfor prosjektomfanget. Prosjektet vil aktivt benytte de sikkerhetsfunksjoner som er hensiktsmessig. Det er her en direkte avhengighet til lisensene som anskaffes for hvilke som kan innføres.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 32 av 68

Risiko og informasjonssikkerhet: Tekniske sikkerhetstjenester og funksjoner kan gi falsk trygghet og må ikke sees som erstatning, men supplement, til arbeid rundt bevisstgjøring og opplæring for sikker informasjonshåndtering.

3.4.13.6. Informasjonsklassifisering av Moderne Grupper og SharePoint sites

Beskrivelse: Det skal innføres informasjonsklassifisering av moderne grupper og SharePoint sites i henhold til god praksis for dette fra Microsoft.

Det etableres minimum to ulike klassifiseringer i skyplattformen som kun rettes mot «Grupper og Sites». Prosjektet skal gjennomføre en workshop for å gå i detalj på de ulike mulighetene for å implementere dette. Det er viktig at informasjonsarkitekt, førstelinje og brukeradopsjon/opplæring deltar i dette arbeidet og kan være med å sikre korrekt bruk av navngiving og brukerrettet informasjon slik at det blir forståelig for brukere og ikke bare for IT.

Utkast til navn og funksjonalitet: Se figurer nedenfor hvordan dette vil oppleves for sluttbrukere

- HN – Internt
- HN – Åpent

Se [Use sensitivity labels with Microsoft Teams, Microsoft 365 Groups, and SharePoint sites - Microsoft Purview \(compliance\) | Microsoft Learn](#)

Avgrensning:

Det er viktig å holde dette enkelt og det anbefales at man ikke lander på flere klassifiseringer enn to som gjøres tilgjengelig for Teams og SharePoint.

Risiko og informasjonssikkerhet:

Prosjektet skal klassifisere samtlige eksisterende SharePoint Siter og Teams i HelseNord sin skyplattform med den klassen som tilsvarer barrieren mot å invitere gjester til tjenesten. Dette kan gjøres enkelt med Powershell eller fra Adminsenteret.

Det etableres rutiner i kundeportalen hvor eiere av Teams kan søke om «reklassifisering» slik at det aktuelle teamet kan åpnes for å invitere gjester ved behov.

3.4.14. Informasjonsklassifisering dokumenter og epost - Pilot

Prosjektet skal fasilitere en pilot på innføring av klassifisering av dokumenter og epost basert på Azure Information Protection (AIP) og «unified labeling». Det avklares i prosjektet hvem som skal være målgruppen for piloten og når denne skal kjøres. Aktiviteten er ikke inkludert i prosjektplanen.

Formålet med piloten blir å beslutte om og eventuelt hvordan teknologien skal innføres i Helse Nord. Et eget prosjekt må etableres for å kunne ta teknologien i bruk i helseregionen.

Grunnlaget fra arbeidet på tvers av helseregionene skal benyttes slik at det er de lablene, fargekodene og føringene som det blir enighet om der som piloten skal omhandle. Se figur 9 for utkast.

Helse Nord IKT inngår i et samarbeidsprosjekt med de øvrige helseregionene om å utarbeide en felles omforent modell for klassifisering av informasjon i form av dokumenter og epost med det formål å kunne beskytte selve innholdet fra utilsiktet spredning.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 33 av 68

Ny sammensatt felles modell:

Felles interregional informasjonsklassifisering		Navn / Etikett	Farge	Eksempler
Nivå	Beskrivelse			
1	Offentlig informasjon som fritt kan deles med alle, som kan eller skal være tilgjengelig uten noen begrensninger.	Åpen	Grønn	<ul style="list-style-type: none"> - Nettside - Pressemelding - Offentlig styrereferat - Offentlig mailliste - Forskningsdata som ikke trenger noen beskyttelse (forskeren står ansvarlig for denne vurderingen) - Undervisningsmaterieill som ikke trenger noen beskyttelse (underviseren står ansvarlig)
2	Informasjon som kan deles med medarbeidere internt i regionen, innad- og på tvers av foretakene. Samt med eksterne samarbeidspartnere. Ikke taushetsbelagt, men ikke ønskelig å dele.	Intern	Gul	<ul style="list-style-type: none"> - De fleste arbeidsdokumenter uten personlig informasjon) - Generell personinformasjon (der person ikke kan identifiseres) - Lønnstrekk - Retningslinjer, rutiner og prosesser - Generisk løsningsdesign og arkitekturbeskrivelser - Teknisk dokumentasjon
3	Informasjon eller sensitive personopplysninger som kan skade omdømmet til enkeltperson, virksomhet, regionen eller samarbeidspartnere. Informasjonen er pålagt å begrenses tilgang til i henhold til lov, forskrift, avtaler og regelverk (taushetsbelagt).	Fortrolig	Rød	<ul style="list-style-type: none"> - Informasjon omfattet av GDPR art 9 (særlig kategori) i mindre mengde og virksomhetssensitive opplysninger. - Personalfiler/saker (lønn, bonuser, helseinformasjon, personalsaker, ferier osv) - IT-Sikkerhetsdokumentasjon (detaljert informasjon og arkitektur, IP-skjemaer) - Fødselsnummer - Virksomhetens markedsføring, økonomi, strategi, planer og konsepter - ROS analyser <p>Kan forårsake skade for :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offentlige interesser • En bedrift • En institusjon • En enkeltperson
4	Informasjon som krever spesielle regler for deling. Omfatter samme type informasjon som Fortrolig, men spesielle hensyn gjør at man ønsker å beskytte data ytterligere. <ul style="list-style-type: none"> • Betydelig mengde (<u>Definere denne eller fjerne denne</u>) • Person med adressekode 7 • Forskningsdata og datasett av stor økonomisk verdi (<u>Flytte denne til fortrolig – hvis strengt fortrolig ikke skal håndteres i sky.</u>) 	Strengt fortrolig	Svart	<ul style="list-style-type: none"> - Særlige kategorier av personopplysninger (betydelig mengde) - Sperret informasjon - Sårbarheter i teknisk infrastruktur. - Virksomhetskritisk data – opplysninger som er kritisk for at en skal ha sikker og stabil drift. <p>Forårsake betydelig skade for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offentlige interesser • En bedrift • En institusjon • En enkeltperson

Figur 9 Felles interregional standard for klassifisering

3.4.15. Tilgangsadministrasjon Fellesområder SharePoint

Beskrivelse: I kundeportalen kan man i dag bestille seg fellesmapper som opprettes på filsystemet og som settes opp med de nødvendige gruppetilgangene. Denne løsningen skal fases ut i løpet av prosjektet og legges helt ned som en del av prosjektavslutningen. Behovet vil fortsatt eksistere ute i organisasjonen og vil erstattes av bestillingsfunksjonen til Microsoft Teams. Se kapittel 3.4.11

Når en brukergruppe har behov for et område å samhandle på eller et område å dele fellesinformasjon med enten hele helseregionen eller deler av denne, så skal bestillingsskjemaet håndtere dette. Microsoft Teams skal dekke behovene for å samhandle og hvor alle betraktes som likeverdige og kan slette og redigere all informasjon.

Microsoft SharePoint fellesområder dekker funksjoner og fellesområder hvor det er definerte eiere som forvalter innholdet, samtidig som mange har behov for å få lesetilgang. Det er god praksis at disse områdene alltid knyttes til en HUB i SharePoint som samsvarer med innholdet.

Active Directory grupper skal benyttes i størst mulig grad, og det er et mål å gjenbruke grupper som finnes i katalogen i dag.

Følgende tilgangsgrupper skal etableres som standard. Og AD gruppe skal normalt meldes inn i tilhørende SharePoint gruppe. Det skal som prinsipp ikke settes tilganger unikt på Dokumentbibliotek

Funksjon	SharePoint gruppe	AD-Gruppe
Lesetilganger	Område-besøkende	I flest mulig tilfeller skal alle ansatte gruppen brukes for å understøtte åpenhet i regionen
Endringer og vedlikehold	Område-medlemmer	Egen AD gruppe som forvaltes på bakken med alle som skal

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 34 av 68

		kunne administrere innholdet på området.
Administratorer	Område-eiere	Må avklares i forvaltningen

Tabell 13 Tilgangsmatrise Sharepoint

Bestillingsskjema for Teams og fellesområder bør samle inn all relevant informasjon slik at man enten helt eller delvis kan opprette områder i listen over også. Det er sannsynlig at det ønskes en halvautomatisk prosess for bestilling, og at HNIKT har rollen som godkjenner i etableringen. Dette for å sikre ønsket bruk og å gjøre korrigeringer etter behov.

Merk: Bruken av dynamiske grupper til fellesformålene kan vurderes, men erfaringer viser at dette ofte ikke blir fleksibelt nok i store organisasjoner.

Avgrensning:

Det er nødvendig å samkjøre dette arbeidet med IAM prosjektet. Det å kunne benytte IAM / BAS eller bakenforliggende løsninger til å forvalte eierskapet i «Område Medlemmer» gruppen er ønsket slik at man ikke bygger en egen forvaltning av denne typen tilganger til fellesområder i SharePoint.

Risiko og informasjonssikkerhet:

Det er viktig å ha kontroll på baksystemene og autorative data som er grunnlaget for mye av IAM løsningen. Ved å bygge på autorative data og IAM reduserer man risikoen for menneskelige feil og manglende forvaltning.

3.4.16. Leveransepakke med koordinert utrulling

Beskrivelse: Det skal planlegges med en smidig og samkjørt prosess i utrulling hvor de ulike leveransene i prosjektet samkjører aktivitetene slik at det for ansatte og Helseforetaket oppfattes som en enkeltstående leveranse av endringer som treffer dem i utrullingsuken. Dette blir viktig for å redusere belastningen på de ulike organisasjonene og forenkler arbeidet med kommunikasjon og opplæringsmateriell.

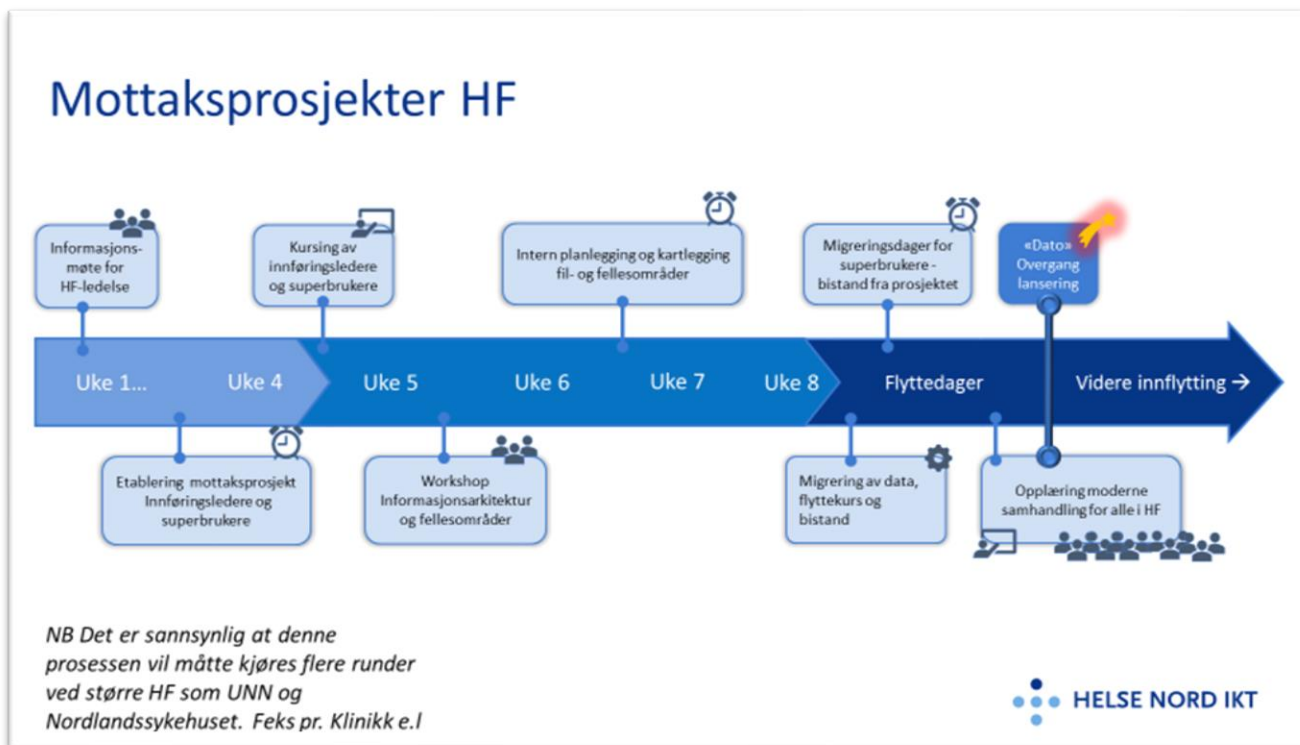
Mottaksprosjektet i de enkelte HFene etableres i perioden før utrulling, og alle aktivitetene som prosjektet skal levere samkjøres mest mulig.

Typiske aktiviteter er beskrevet i figuren nedenfor og inneholder en kombinasjon av Tekniske og øvrige aktiviteter.

Det som er definert som «Flyttedager/Utrullingsuke» er de dagene hvor selve endringene skal innføres og migreringene samt opplæringen skal gjennomføres.

- Ny arbeidsflate med ny Office pakke distribueres til alle arbeidsstasjoner
- E-postbokser til alle ansatte migreres ut til sky
- Outlook og andre mobilapper distribueres til brukerne
- Opplæring av sluttbrukere tilbys i både klasserom og digitalt format
- Migrering av SharePoint fellesfiler og etablering av Teams for små grupper som tidligere har jobbet sammen på filområder mm.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 35 av 68



Figur 10 Hovedaktiviteter mottaksprosjekt

Prosjektets nøkkelpersoner vil aktivt inngå i de ulike leveransene for mottaksprosjektet og hjelpe organisasjonen over til å jobbe med moderne samhandlingsverktøy i sky. Piloten skal brukes til å trene på prosessen og optimalisere den tekniske utrulling av ny plattform.

Avgrensning: Prosjektet slik det er planlagt vil gå over en periode på halvannet år. Det blir viktig etter piloten å kunne avgrense prosjektet til de aktivitetene som er nødvendig for å løfte de ulike foretakene ut i skyen med samhandlingen. Aktiviteter som kan/bør overføres til linja bør i stor grad overføres dit for å beskytte prosjektet mot for mange endringer underveis i utrulling.

Risiko og informasjonssikkerhet:

Utrulling av denne leveransen må inngå i ROS arbeidet for å se hvilke risikoer vil selve utrulling kunne introdusere slik at man kan være forberedt og ta nødvendige grep tidlig for å redusere risikoen.

3.5. Exchange online

Microsoft Exchange er satt opp i et hybrid miljø med servere på bakken og Exchange online som er skytjenesten. Dette tekniske miljøet er allerede innført og sikkerhetsvurdert. Prosjektet vil kun migrere ansattes og ressursers postbokser ut i Exchange online og avgrenses til det.

I forbindelse med migrering av ansattes postboks til sky skal prosjektet ha et tydelig budskap ut til alle ansatte: Budskapet skal dekke følgende temaer:

- Som en konsekvens av overgangen til sky så skal postboksene flyttes ut i skyen. Skytjenestene betraktes som minst like sikker som dagens løsning i eget datasenter.
- Epost løsningen er ikke egnet til overføring/oppbevaring av personsensitivt innhold og/eller pasientopplysninger og samtlige oppfordres til å fjerne slikt innhold dersom det skulle forekomme

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 36 av 68

3.5.1. E-postvask

Med e-postvask menes sjekk for virus, spam, phishing og andre typer sikkerhetsmessige trusler som e-post medfører. Dagens løsning for e-postvask er en lokal løsning, Cisco Ironport. Prosjektet har foreslått at e-postvask flyttes til sky, og da primært at Microsoft sin skyløsning brukes på grunn av nærhet til data og integrasjon med e-postløsning. Det er eier av e-posttjenesten i samarbeid med sikkerhetsansvarlig som må ta stilling til hvilken løsning som skal benyttes. Lisenskostnader for dette er en del av vurderingen som gjøres i dette dokumentet. Valg av løsning og implementering av dette vil utføres før migrering starter.

3.5.2. Sikkerhetskopiering

Microsoft Exchange Online inneholder ingen funksjoner for sikkerhetskopiering av data. Den eneste funksjonen som finnes er at slettede elementer kan oppbevares og gjenopprettes i inntil 30 dager. Det forutsettes at en eventuell sikkerhetskopiering av Exchange innhold vil følge samme metodikk som de øvrige tjenestene i Microsoft 365. Se eget kapittel.

3.5.3. Juridisk vurdering

I forbindelse med Schrems II-dommen oppsto det tvil om lovligheten av å oppbevare e-postdata i offentlige skyløsninger. Prosjektet har gjort en vurdering av dette og sendt til foretaksjurist i HNIKT for vurdering. Tilsvarende vurdering var gjort i forbindelse med etablering av Microsoft Teams som tjeneste, og e-postløsningen inneholder samme type data som Teams. Prosjektet har med dette forutsatt at denne vurderingen også må gjelde for e-postdata, men dersom foretaksjuristen kommer til en annen konklusjon kan dette revurderes.

3.5.4. Oppbevaring av postbokser for sluttede brukere

I dagens e-post løsning finnes rundt 10 000 postbokser til brukere som er sluttet. Begrunnelsen for å fortsatt oppbevare disse er flere. Det kan være at brukeren trolig kommer tilbake, at man er usikker på om postboksen kan inneholde viktig data eller at man ikke har gode nok rutiner for sletting av postbokser. Uansett må dette endres i forbindelse med migrering til sky, og prosjektet forutsetter at disse 10 000 postboksene slettes.

3.5.5. Risiko for informasjonssikkerhet

Se kapittel 10.2 Forutsetning om allerede vurderte konsekvenser informasjonssikkerhet ved innføring av komponenter i sky

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 37 av 68

4. INTERESSENTER

4.1. Interessentoversikt

Organisasjon / Enhet / Gruppe	Navn og linje rolle	Hoved kategori (type interessent)	Tilknytning / relasjon til prosjektet	Forventning og holdning til prosjektet	Interesse og vilje/evne til samarbeid	Innflytelse og makt/vilje til påvirkning
HN RHF	Styret	Virksomhetsledelse		Positiv	Middels	Stor
HN RHF	Administrerende direktør	Virksomhetsledelse		Positiv	Middels	Stor
HN RHF	Eierdirektør	Virksomhetsledelse		Positiv	Middels	Stor
HN RHF	IT-sjef	Virksomhetsledelse	Tjenesteeier for produktene som settes i drift	Positiv	Stor	Stor
HF	Direktører	Virksomhetsledelse	Økonomisk ansvarlig for HF og besluttende myndighet på innføring i eget HF	Nøytral	Middels	Middels
HF	Representant i forvaltningsrådet for Office 365	Andre interessenter	Overordnet organ for forvaltning av løsningene som overleveres til drift	Nøytral	Middels	Middels
HF	Styringsgruppe	Virksomhetsledelse	Hovedoppgaver er å bidra med beslutninger og være en ressursgruppe som bistår/bidrar til at prosjektet lykkes, både med resultatmål, effektmålene / gevinstene	Positiv	Stor	Stor

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 38 av 68

Organisasjon /Enhet /Gruppe	Navn og linje rolle	Hoved kategori (type interessent)	Tilknytning /relasjon til prosjektet	Forventning og holdning til prosjektet	Interesse og vilje/evne til samarbeid	Innflytelse og makt/vilje til påvirkning
HN IKT	Direktør	Virksomhetsledelse		Positiv	Stor	Stor
HN IKT	Seksjonsleder Samkom	Leverandør	Avgir ressurser. Overtar leveranser	Positiv	Stor	Middels
HN IKT	Porteføljekontoret	Andre interessenter	Styre eksterne ressurser	Positiv	Stor	Stor
HN IKT	Porteføljekontoret	Andre interessenter	Støtte til prosjektrapportering	Nøytral	Stor	Middels
HF	Superbrukere	Bruker	Støtte til korrekt bruk og opplæring/support nært sluttbruker	Positiv	Stor	Middels
HF	Sluttbruker	Bruker	Bruker av løsningen	Nøytral	Middels	Middels
Microsoft	KAM	Leverandør	Leverandør av lisens og løsning	Positiv	Stor	Liten
Microsoft	Support	Leverandør	Leverandør av support	Positiv	Stor	Liten
HN IKT	Admin bruker	Bruker	Oppsett, support og endring av løsningen	Positiv	Stor	Stor

Tabell 14: Interessentoversikt

Interessentanalysen blir vurdert fortløpende i hver fase.

De viktigste interessentene er listet opp i tabellen under. Prioriteringen av interessenter kan endre seg i løpet av fasene, basert på aktiviteter og eventuelt endring av risikobildet.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 39 av 68

4.2. Kommunikasjonsmatrise

Interessent (navn)	Mål med kommunikasjonen	Budskap	Kommunikasjonsform / kanal	Når? / Ved milepæl?	Ansvarlig
Helse Nord RHF - Styret	Informere	Vesentlige endringer	Styresak	Fase-overgang	Styringsgr.
Helse Nord RHF - Administrerende direktør	Informere	Vesentlige endringer	Notat	Ved behov	Styringsgr.
Helse Nord RHF - Eierdirektør	Informere	Vesentlige endringer	Notat	Ved behov	Styringsgr.
Helse Nord RHF - IT-sjef	Informere	Vesentlige endringer	Notat	Ved behov	Styringsgr.
HF - Direktører	Informere	Vesentlige endringer og leveranser	Notat	Ved behov	PL
HF - Representant i forvaltningsrådet for Office 365	Informere	Vesentlige endringer og leveranser	Notat Prosjektrapport	Ved behov Månedlig	PL
HF - Styringsgruppe	Informerte beslutninger	Status	Notat Prosjektrapport	Ved behov Månedlig	PL
HN IKT - Direktør	Informere	Vesentlige endringer og leveranser	Notat	Ved behov	PL
HN IKT - seksjonsleder Samkom	Informere	Status	Notat Prosjektrapport Status møter	Ved behov Månedlig Etter avtale	PL
HN IKT - Porteføljekontoret	Endring i ressurser	Ressursbehov	Direkte kommunikasjon	Ved behov	PL
HN IKT - Porteføljekontoret	Bistand til rapportering	Status	Direkte kommunikasjon	Månedlig	PL
HF - Superbrukere	Informere	Korrekt bruk av tjenestene	Direkte kommunikasjon	Ved behov	PL
HF - Sluttbruker	Informere	Korrekt bruk av tjenestene	Intranett og epost	Ved behov	PL
Microsoft - KAM	Informere	Behov	Direkte kommunikasjon	Ved behov	PL
Microsoft - Support	Bistand til feilsøking	Behov	Direkte kommunikasjon	Ved behov	PL
HN IKT - Admin bruker	Informere	Endringer	Direkte kommunikasjon	Ved behov	PL
HN IKT - Brukerstøtte	Informere	Endringer	Direkte kommunikasjon	Ved behov	PL

Tabell 15: Kommunikasjonsstrategi

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 40 av 68

5. GEVINST

5.1. Overordnet gevinstforklaring

Se vedlagte dokument Gevinstrealiseringsplan for en detaljering av prosjektets gevinster.

Prosjektet skal i gjennomføringsfasen bidra til å gjøre en mer detaljert nullpunkts-måling eller analyse slik at gevinstene skissert i kapittel 2.15. Disse gevinstene omhandler redusert behov for lokal infrastruktur og lisenser. Og kan kvantifiseres i form av antall komponenter, lisenser, datastørrelser og andre infrastruktur elementer. Dette vil gjøre gevinstreiseringsansvarlig i stand til å måle effektene av prosjektet etter produksjonssetting. Og være en hjelp for HNIKT å avgjøre om prosjektet har oppnådd sine resultatmål.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 41 av 68

6. RAMMEBETINGELSER

Dette kapittel beskriver føringer, prinsipper og trender som er gjeldende for målarkitekturen for «Skybasert Kontorstøtte».

6.1. Føringer for prosjektet

De mest relevante føringene for prosjektet antas å være:

Føringer	Beskrivelse	Link
Helse Nords oppdragsdokument til helseforetakene	Oppdragsdokumentet viser hva helseforetakene skal prioritere det Kommende året.	
Målarkitektur for sikkerhet	Målarkitektur for IKT-sikkerhet i Helse Nord inngår som en integrert del av Helse Nords virksomhetsarkitektur, og skal bidra til at helseforetakene i Helse Nord på en betryggende måte kan oppfylle sine forpliktelser innen IKT-sikkerhet.	https://docs.helsenord.no/download/attachments/22416945/Helse%20Nord%20m%C3%A5larkitektur%20for%20IKT-sikkerhet%20v%201.0.pdf?version=1&modificationDate=1491397007000&api=v2
Målarkitektur for teknologi	Helse Nord målarkitektur for teknologi beskriver en ønsket utvikling på området IKT teknologi 2017-2020. Ikke kjent med nyere versjon	https://docs.helsenord.no/pages/viewpage.action?pageId=22416945&preview=/22416945/22419659/Helse%20Nord%20m%C3%A5larkitektur%20for%20IKT%20v0.9.pdf
NSM Grunnprinsipper	NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet er et sett med prinsipper og tiltak for å beskytte informasjonssystemer mot uautorisert tilgang, skade eller misbruk. De er relevante for alle norske virksomheter.	https://nsm.no/regelverk-og-hjelp/rad-og-anbefalinger/grunnprinsipper-for-ikt-sikkerhet-2-0/introduksjon-1/

6.2. Prosjektets avgrensninger

Dette avsnittet beskriver avgrensninger av prosjektets omfang. Ytterligere detaljer er beskrevet i faseplan for gjennomføring og under den enkelte aktivitet.

Utenfor prosjektomfang	Beskrivelse
Infrastruktur	Samtlige tjenester og funksjoner i Office er avhengig av Internett-tilgang og det forutsettes at eksisterende infrastruktur har tilstrekkelig kapasitet og er skalert for alle brukere. Eventuelle lokasjoner uten tilstrekkelig kapasitet må forvente redusert ytelse og dårlig brukeropplevelse – disse må adresseres utenfor prosjektet.
Hardware (PC, mobil, møteromsutstyr, telefoner, kamera, hodesett o.l.)	Prosjektet anskaffer ikke hardware. Eventuell nødvendig hardware må bestilles og bekostes av det enkelte helseforetak.
Lisenser	Lisenser er fremforhandlet og anskaffet utenfor prosjektet. Prosjektet vil benytte de lisenser som allerede er anskaffet. Det vil allikevel være behov for tilleggslisenser på sikkerhet og samsvar for å ivareta full funksjonalitet beskrevet i dette dokumentet. Prosjektbudsjettet tar høyde for de ekstra kostnadene for dette inntil de vil inngå i normalt driftsbudsjett for 2024. Se kapittel 1.3 som omhandler lisenser.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 42 av 68

Prosjektproduktenes avgrensinger	Se eget pkt. pr. prosjektprodukt i kapittel 3
Endringsledelse	Aktiviteter for endringsledelse knyttet endring i arbeidsmetoder som følge av nye støtteverktøy er foretakenes eget ansvar.
Sikring av apper og data på mobile enheter	Prosjektet planlegger å videreføre eksisterende løsning for sikring av data og apps på mobile enheter inntil ny helhetlig løsning er tilgjengelig i Helse Nord. Eventuell migrering av regler til nytt verktøy er ikke inkludert i estimatene.
Fellesområder	Prosjektet vil yte bistand til etablering og migrering av nødvendige fellesområder kartlagt og identifisert av mottaksprosjektet. Dette gjelder kun i perioden hvor mottaksprosjektet gjennomføres i tett samarbeid med prosjektet ref 9.2. og frem til overlevering til linja. Deretter vil linja og forvaltning overta bistanden til organisasjonen som normalt.

6.3. Rettslige reguleringer

Eventuelle anskaffelser må gjennomføres i tråd med lov- og forskrift om offentlige anskaffelser. Det klare utgangspunkt er at anskaffelser skal kunngjøres med mindre det foreligger en nasjonal rammeavtale som skal benyttes.

Løsninger må bygges for å ivareta krav i personopplysningsregelverket, herunder krav til innebygget informasjonssikkerhet.

Prosjektet må også legge til rette for at Helse Nord IKT kan opprettholde avtalerettslige forpliktelser, herunder lisensvilkår

6.4. Prinsipielle spørsmål

Hvordan mobile enheter knyttet til løsningen skal være sikret og administrert for å ivareta informasjonssikkerhetsprinsipper er under vurdering og «eies» at Tjenesteproduksjon v/Arbeidsflate.

Ny felles regional løsning for sterk autentisering og flerfaktorautentisering ivaretas av andre pågående prosjekt (HIS).

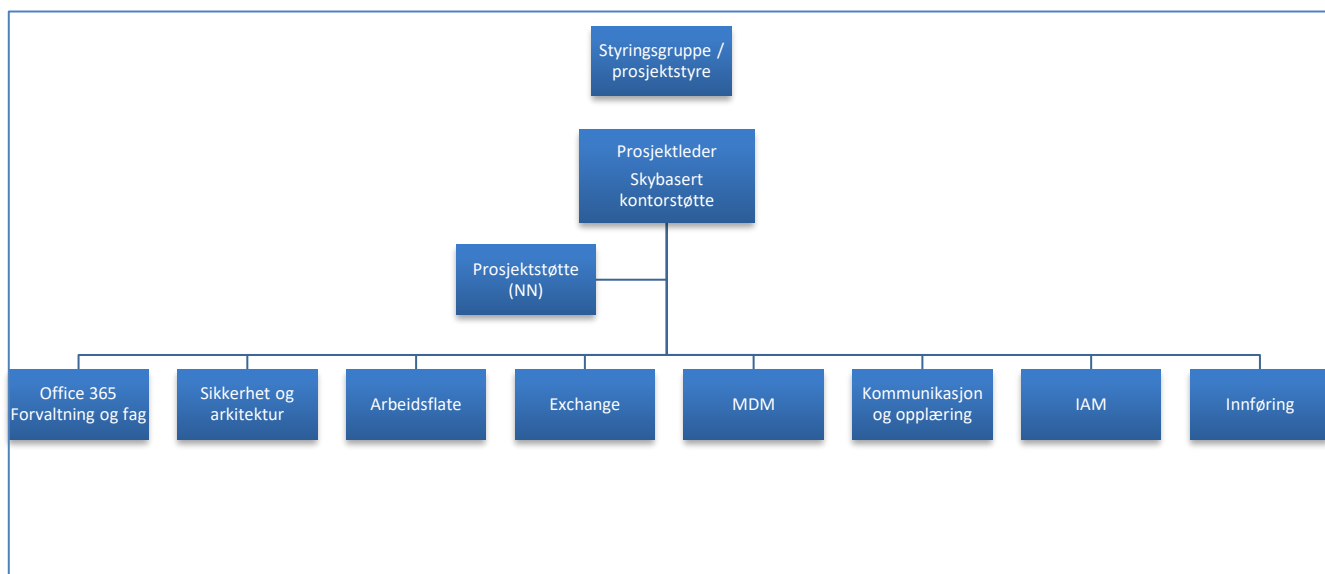
Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 43 av 68

7. ORGANISERING, ROLLER OG ANSVAR

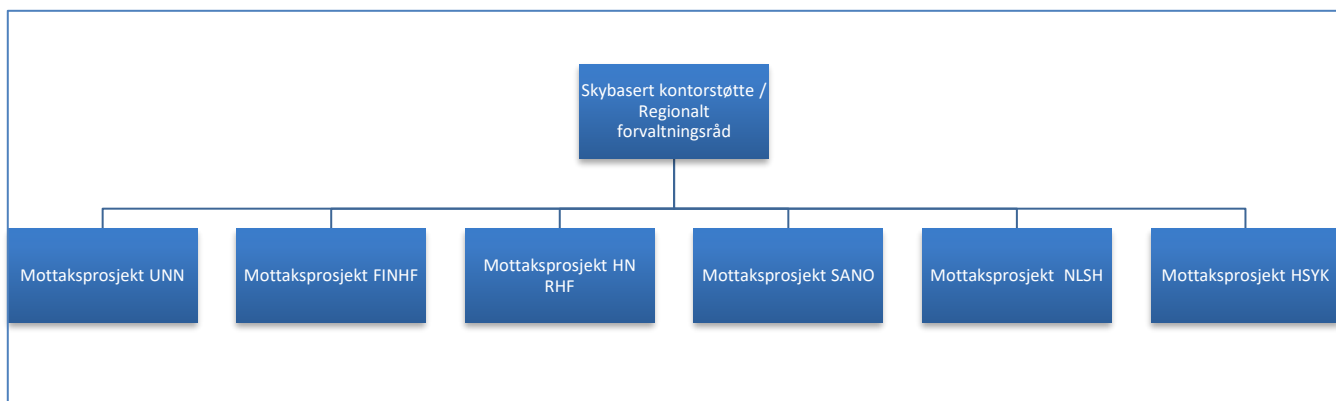
Skybasert Kontorstøtte organiseres som et prosjekt med egen styringsgruppe.

7.1. Prosjektorganisering

Prosjekt har anslått at følgende (Figur 11 Prosjektorganisering) prosjektorganisasjon vil kreves for å gjennomføre prosjektet.



Figur 11 Prosjektorganisering



Figur 12: Prosjektorganisering mottaksprosjekter

7.2. Rollebeskrivelser

Tabellen beskriver ansvarsforholdet til de ulike rollene i prosjektet.

Rolle	Ansvar
Styringsgruppe	Styringsgruppen skal ha tilstrekkelig myndighet til å bidra til at prosjektet når sine mål gjennom sin styring og bidra til at prosjektet lykkes med sine resultatmål (mål i prosjektperioden). Styringsgruppen skal også legge til rette for å lykkes med effektmålene / gevinstene. Styringsgruppens hovedoppgave er å

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 44 av 68

	bidra med beslutninger og være en ressursgruppe som skal gi råd og bistå prosjektet for å sikre at prosjektet lykkes.
Prosjektledelse	<ul style="list-style-type: none"> • Prosjektets løpende styring og fremdrift • Tilføre nødvendig metodikk og kompetanse • Bidra til helhetstenkning i prosjektet • Kvalitetssikre endelig resultat og skrive sluttrapport • Fordeling av oppgaver og rammer • Oppfølging av fordelte oppgaver og rammer • Kvalitetssikre prosjektgjennomføringen • Planlegge oppgaver • Prosjektet gjennomføres innenfor vedtatt budsjett
Helseforetaks-representanter fra bestiller-tjenesten	<ul style="list-style-type: none"> • Generell koordinering på helseforetak • Assistanse under utrulling
Mottaksprosjekt i HF	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre koordinering mellom prosjekt og helseforetak • Håndtere aktiviteter sammen med bestiller-tjenesten • Koordinere med andre prosjekter som har et grensesnitt til prosjektet
Informasjonskoordinator	<ul style="list-style-type: none"> • Planlegge relevant informasjon til berørte interessenter • Identifisere rette kommunikasjonskanaler til helseforetakene og Helse Nord IKT • Skape og distribuere relevant informasjon til ulike interessenter i helseforetakene • Gjennomføre brukerstøtte i utrullingsfasen i forbindelse med informasjon

7.2.1. Prosjektstyre

Det etableres en styringsgruppe i forbindelse med oppstart av gjennomføringsfasen. Gruppen skal være sammensatt av ressurser fra Helse Nord IKT og helseforetakene.

Styringsgruppens medlemmer er representanter for sine respektive virksomheter. Styringsgruppen har følgende ansvar:

- Igangsette og anbefale å avslutte prosjektet
- Godkjenne de mest sentrale del-leveransene i prosjektet
- Se til at prosjektets leveranser ferdigstilles som forutsatt i prosjektmandatet
- Se til at prosjektet får oppfylt forutsetninger i henhold til prosjektmandatet
- Budsjett for prosjektet
- Avgivelse av interne ressurser som forutsatt

7.2.2. Prosjektleder

Prosjektleder er styringsgruppens kontaktpunkt til prosjektet. Prosjektleder ivaretar rollen som «daglig leder» og har ansvar for styring og ledelse av prosjektet, herunder gjennomføring av prosjektet i henhold til prosjektmandatet. Prosjektleder rapporterer periodisk til styringsgruppen og fremmer forslag til styringsgruppen om eventuelle endringer i mandatet til prosjektet.

Prosjektleder er ansvarlig for å gjennomføre de aktiviteter som skal til for å lede prosjektet gjennom de ulike fasene, herunder:

- Ansvarlig for utarbeidelse av prosjektmandat og prosjektplaner. Måler og rapporterer fremdrift og ressursbruk i forhold til planer.
- Samarbeider med styringsgruppen for å skaffe organisatorisk forankring av prosjektet.
- Sørger for god ledelse av alle involverte ressurser i prosjektgruppen.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 45 av 68

- Sikrer integrasjon og kommunikasjon med alle interessegrupper og tilstøtende prosjekter.
- Ansvarlig for å utarbeide økonomiske estimater og prosjektets budsjett.
- Ansvarlig for å følge opp prosjektets planer og budsjetter.
- Sørger for å identifisere og avklare viktige problemstillinger på en effektiv måte.
- Kvalitetssikring av prosjektets leveranser.
- Planlegger og gjennomfører møter med styringsgruppen.

Navn	Relevant erfaring, kompetanse og eventuelt sertifisering
NN	

Tabell 16: Prosjektleder

7.2.3. Øvrige prosjektroller og bemanning

Rolle	Navn
Forvaltningsansvarlig M365	Simon Møllebakken
Fagansvarlig M365	NN
Konsulent M365	Daniel Bogstrand
Seniorrådgiver M365	Frank Roger Dahl
Konsulent Exchange	Fredrik Marken
Konsulent Exchange	Gunnar Lindstrøm
Konsulent Exchange	Anders Johansen
Konsulent Møterom	David Julian Gonzales
Arbeidsflate / pakking	Vegard Hanssen
Seniorkonsulent Sikkerhet	NN
Seniorkonsulent MDM	Seniorkonsulent MDM
Seniorkonsulent Arkitektur/sikkerhet	Glenn Olsen
Kommunikasjonsansvarlig	Kine Sandnes Moxness
Opplæringsansvarlig	Lisa Hansen
Innføringskoordinator	NN
Konsulent 1 - Seniorrådgiver Office 365	Sture Andersen
Konsulent 2 - Seniorrådgiver Office 365	Ketil Grimstad
Konsulent 3 - Seniorkonsulent Office 365	NN
Konsulent 4 - Prosjektleder M365	NN
Konsulent 5 - Seniorkonsulent M365 Informasjonsarkitektur	NN

Tabell 17: Prosjektroller og bemanning

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 46 av 68

7.2.4. Behov for annen støtte og kompetanse utenfor prosjektgruppen

Behov / kompetanse	Navn
Systemeier Office 365	Bjørn Nilsen, HN RHF
Tjenesteeier Office 365	TBD
Informasjonssikkerhet / FRIS	TBD
Fagansvarlig(e) Teams, SharePoint, OneDrive	TBD
Tjenesteansvarlig Azure AD	TBD
Tjenesteansvarlig Elements	TBD
Fagansvarlig Elements	TBD
Tjenesteansvarlig Tjenesteutvikling	TBD
Kommunikasjonsansvarlig	TBD
Tjenesteansvarlig klientdrift	TBD
Fagansvarlig mobile enheter	TBD
Fagansvarlig Citrix	TBD
Fagansvarlig VDI	TBD
Juridisk rådgiver	TBD

Tabell 18: Støtte og kompetanse

Ressursbestillinger gjøres primært gjennom ressursbestillingsrutinene for HN IKT. Behovet for regionale ressurser avklares i hvert enkelt tilfelle direkte med ressursene.

I tillegg avklares støtte fra fagressurser utenfor prosjektet også direkte etter behov. De vil kunne bidra inntil 10% uten å være allokert til prosjektet direkte.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 47 av 68

8. STRATEGI FOR GJENNOMFØRING

8.1. Konkurransestrategi

Lisenser som skal benyttes er fremforhandlet utenfor prosjekt hvor prosjektet kun baserer seg på å benytte disse.

8.2. Utviklingsstrategi/valg av metode

Prosjektet baserer seg på en sammensetting av tekniske løsninger og det er liten grad av utviklingsarbeid, men mest konfigurasjon av løsningene levert av leverandørene og i egne tilstøtende systemer.

8.3. Kvalitetsstrategi

Prosjektkvaliteten skal sikres gjennom å bruke Helse Nord IKTs prosjektstyringsmetodikk PHRI som er basert på modellen til DIFI og Prince2. Det vil være fokus på høy sikkerhet. Det defineres tydelige exit-kriterier for når en aktivitet/leveranse er ferdig, og hvilke krav som skal oppfylles for at den skal kunne overtas av linjeorganisasjonen.

Kvaliteten i produktene skal sikres gjennom bruk av ekstern og intern spisskompetanse på de aktuelle områdene og etterlevelse av Helse Nord IKTs kvalitets- og testrutiner.

8.4. Strategi for implementering og overføring til linjen

Prosjektet baserer seg på at linjeorganisasjon for samkom i HNIKT er etablert i henhold til forvaltningsplanen for Microsoft 365, og at organisasjonen er på plass til oppstart av prosjektet. Linjeorganisasjon i Helse Nord IKT og i helseforetakene skal involveres tidlig i gjennomføringsfasen. Det skal utarbeides nødvendige ressursplaner. Dette skal ivareta forankring og sikring av kapasitet til prosjektdeltakelse og mottak av prosjektets leveranser.

Prosjektet skal sørge for at det etableres tilstrekkelig kompetanse og forståelse for produktene og leveransene innen styring, prosessutvikling og tekniske løsninger gjennom kontinuerlig tilpasset dialog med alle relevante interessenter. Det skal utarbeides kommunikasjonsstrategi, samt kompetanse- og tidsplaner for oppfølging der det er nødvendig.

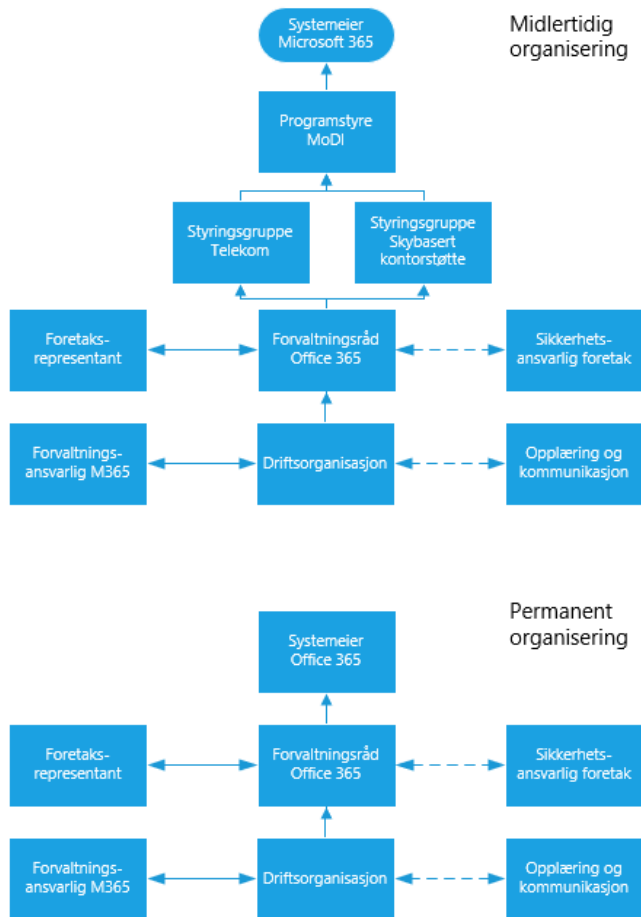
Leveransene vil overføres til linjen fortløpende i prosjektperioden i henhold til tidsplan og etablerte prosesser og rutiner i Helse Nord IKT. Tydelige ansvarsforhold og tidsplaner, samt god og tidlig involvering, skal sikre at overføringen gjennomføres så smidig og effektivt som mulig.

8.5. Forvaltningsorganisasjon

Forslag til forvaltningsorganisasjonens organisering er i gang. Prosjektets beskriver tilnærmingen til hvordan produktleveransene til linjen vil foregå.

- Midlertidig
- Permanent

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 48 av 68



8.6. Usikkerhetsstrategi

En innfasing av ny teknologi vil kunne avdekke tidligere ukjente faktorer som medfører økt kompleksitet, eller rene blokkere for videre fremdrift. Slike tilfeller må adresseres med aktuelt HF og løsning på usikkerhet må søkes løst innenfor de tids- og økonomiske rammer prosjektet rår over. Lar dette seg ikke løse, må usikkerheten adresseres via prosjektets styringsgruppe.

8.7. Gjennomføringsstrategi

Gjennomføringen baseres på en omforent plan for regional utrulling i samråd med regionalt Forvaltningsråd og mottaksprosjekt pr. HF.

8.8. Konfigurasjonsstrategi

Konfigureringen av løsningen vil basere seg på den regionale løsningen med Teams som allerede er etablert i Helse Nord. Endringer på plattformen går gjennom Forvaltningsrådet for Microsoft 365 og Kommunikasjonsansvarlige pr. mottaksprosjekt i HFene.

8.9. Kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonen i prosjektet følger HNIKT sin etablerte kommunikasjonsstrategi tilgjengelig på HNIKTs intranett <https://intranett.helsenord.no/kommunikasjon-felles/kommunikasjonsstrategi-hn-ikt/>

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 49 av 68

Kommunikasjon fra prosjektet skal i henhold til strategien minimum inneholde og dekke følgende områder:

- Ansvar for kommunikasjonen
- Mål med kommunikasjonen
- Målgruppe
- Budskap
- Avsender av budskapet
- Spesifikasjon av kanal for kommunikasjonen
- Tiltak og oppfølging

En detaljert oversikt over planlagt kommunikasjon fra prosjektet med type informasjon, liste over mottakere og ansvarlig er spesifisert i kapittel 4.2 Kommunikasjonsmatriser.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 50 av 68

9. MOTTAKSPROSJEKTER

Ved innføring av prosjektets produkter anbefales det at det organiseres mottaksprosjekter pr helseforetak. Mottaksprosjektene organiseres på en slik måte at de på en effektiv måte kan drive utrulling av den nye funksjonaliteten til sine egne brukere.

9.1. Beskrivelse av formål

Mottaksprosjektene er administrative prosjekter med hensikt å sikre at det som er bygget av basisfunksjonalitet innføres og settes i drift på hvert helseforetak på en god måte. At innføringen er tilpasset hvert HF og inkluderer ressurser og nøkkelpersoner som er nær de lokale brukerne. Det er nødvendig med endringsledelsesoppgaver som er lokalt tilpasset og som håndteres av mottaksprosjektene selv. Oppgavene tilpasses helseforetakenes og deres brukeres kompetansenivå, og bidrar til å øke evnen og ønske om å ta i bruk de nye produktene og funksjonene som tilhører Microsoft 365. Oppgavene skal bidra til å drive de tilhørende innføringsprosessene lokalt.

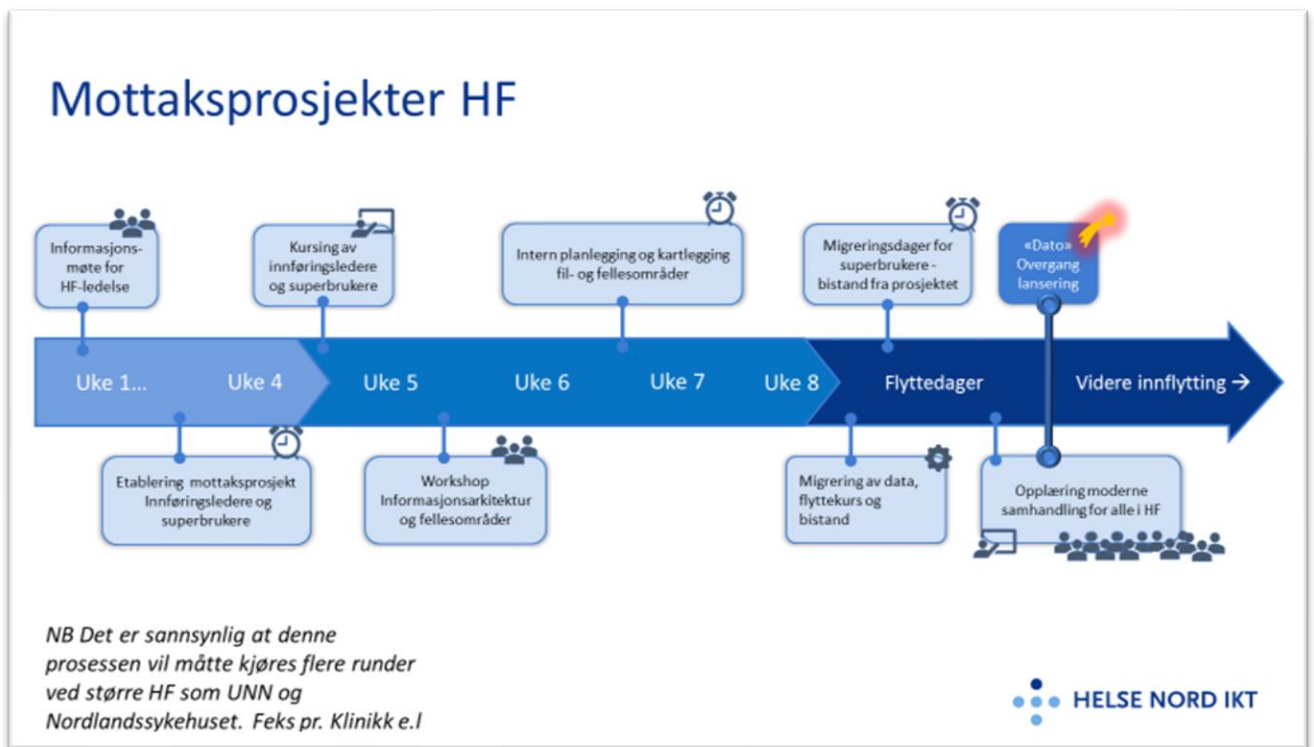
Prosjektene vil avsluttes når alle brukerne har mottatt basisfunksjonalitet definert i hovedprosjektet, eller når HFene ikke har behov for støtte utover normale forvaltningsrutiner.

Prosjektets bidrag til mottaksprosjektene:

- Prosjektproduktene som beskrevet
- Informasjon om produktene
- Arbeidsmøter for igangsetting
- Workshops og møter for opplæring av nøkkelpersonell
- Funksjonell støtte
- Migreringsstøtte i utrullingsperioden
- Koordinering mellom de ulike helseforetakenes mottaksprosjekter

9.2. Mottaksprosjekt Veikart

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 51 av 68



Figur 13 Hovedaktiviteter og estimert tidslinje mottaksprosjektet

For å få en effektiv leveranse hvor Utrullingsprosjektet og Mottaksprosjektet samkjører sine leveranser ut i organisasjonen er det utarbeidet et forslag til prosess som er illustrert i skissen ovenfor. Prosessen er i stor grad hentet fra Helse Midt-Norge og erfaringene etter innføringen av Microsoft 365 der.

Overordnet ser planen slik ut: - Se skissen ovenfor.

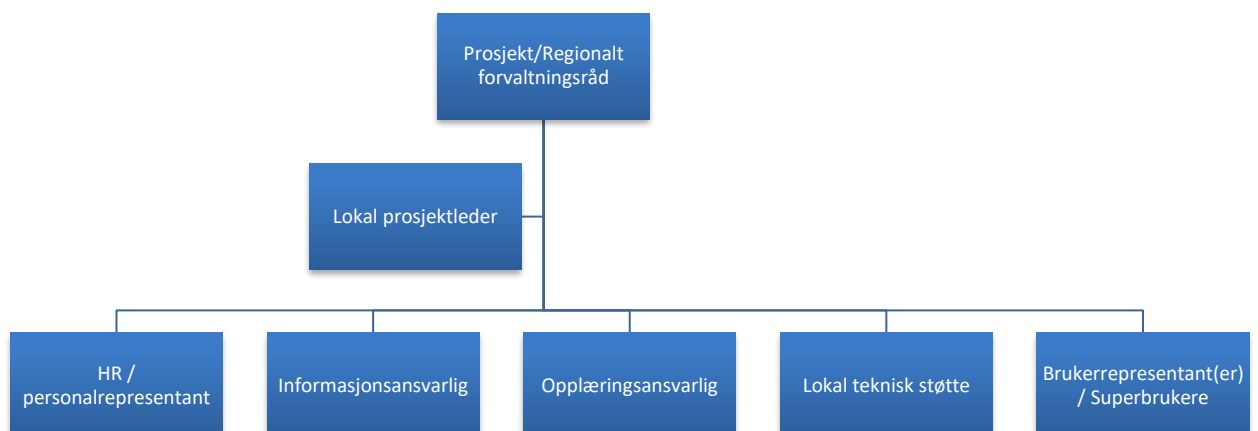
- **Informasjonsmøte for ledelse og nøkkelpersoner i mottaksapparatet**
 - Skape entusiasme og forståelse om hva som kommer, hva som skal skje og enes om når.
 - HF Må plukke de riktige bidragsyterne/superbrukerne i sitt HF og informere prosjektet.
 - Erfaring tilsier at man må minimum ha en «Superbruker» pr. 50 ansatte i et HF
 - Koordinere at alle som skal ha superbrukeropplæring blir satt opp på superbrukerkurs før utrulling
- **Kursing av innføringsledelse og superbrukere**
 - Nettkurs settes opp to eller tre ganger for hvert HF for å sikre at flest mulig får deltatt
 - Fokus i kurset blir på endringene som kommer og hvilke forventninger som settes til dem som superbrukere
 - Skape entusiasme og et ønske om endringen er viktig her.
 - Verktøykasse med presentasjoner og informasjon gjøres tilgjengelig for deltakerne slik at de kan fortelle budskapet videre i sin «avdeling»
 - Superbrukere kartlegger i etterkant «avdelingens» behov for eventuelle fellesfiler og nye Teams for samhandling
- **Workshop om informasjonsstruktur og fellesområder**
 - Nøkkelpersoner i HF plukkes ut for å identifisere behovene for fellesområder.
 - Resultatet etter workshop skal danne grunnlaget for hvilke fellesområder skal etableres for organisasjonen slik at felles dokumenter som må løftes ut i SharePoint kan finne et sted å leve fremover. Se 3.4.10 for planlagt overordnet struktur.
 - Hvert område skal ha en eller flere navngitte eiere som blir ansvarliggjort
 - Konsept for tilgangsadministrasjon til fellesområder skal på plass i prosjektet.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 52 av 68

- Workshopen skal også identifisere de viktigste Teamene som må etableres for HFet i forhold til behovene for samhandling som må bort fra filtjenestene
- **HF Intern planlegging utrulling og kartlegging fellesområder**
 - Den enkelte superbruker og nøkkelperson gjøres av prosjektet i stand til å kartlegge samt informere godt i sine avdelinger om endringer som kommer og hvordan dette vil påvirke dem.
 - Kommunikasjonsmateriale gjøres tilgjengelig fra prosjektet for å forenkle jobben
- **Migreringsdager med lansering**
 - Dato for «Lansering» i denne perioden. Viktig at prosjektet har aksept for litt støy disse dagene
 - Dagene starter med et «Flyttekurs» slik at alle superbrukere kan flytte sitt innhold til de riktige lokasjonene i skyen. Noe skal ut i nye Teams og noe skal til Fellesområder.
 - Alle superbrukere og innføringspersonell får tilbud om utrullingsbistand fra prosjektet i perioden. Åpent Teamsmøte hvor alle kan komme inn og stille spørsmål samt få hjelp
 - Migrering av epost skjer samtidig. Outlook erstatter gammel epostklient på mobil
 - Overgang til nye arbeidsflater for alle på mobil og pc
 - Opplæring av alle ansatte. Tilbud både på klasserom og e-læring mm
- **Støtte fra prosjektet i en periode etter «Utrulling»**
 - For å fange opp problemer i etterkant av utrulling må prosjektet stille personell tilgjengelig i dagene etterpå
 - Viktig å gi god hjelp i denne perioden for å få etablert manglende fellesområder og etablere nødvendige Teams for ulike brukerbehov
 - Primært pga at de fleste som tidligere har måttet redigere filer på bakken nå mangler lisenser for dette. Vurderinger om E3 lisens skal tildeles eller behovene skal dekkes med å flytte innhold/samhandling til skyen
- **Overføring til linja skjer i perioden etter migreringsdagene.**

9.3. Prosjektsammensetning

Følgende roller bør inngå i mottaksprosjektene:



Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 53 av 68

Rolle	Tilgjengelighet uke 1-4	Tilgjengelighet uke 5-10
Lokal prosjektleder / mottaksansvarlig	50 %	50%
HR / personalrepresentant	20 %	20%
Informasjonsansvarlig	50%	50%
Opplæringsansvarlig	20%	50%
Lokal teknisk ressurs	0%	50%
Brukerrepresentant(er) / Superbrukere	10%	30%

Tabell 19 Tilgjengelighet lokale HF ressurser

9.4. Nødvendig involvering av organisasjonen i utrullingsperioden.

Det planlegges med en relativt kort periode fra prosjektet starter med informasjon til ledelse om hva som skal skje og når. Deretter får HF noen uker på seg til å plukke ut de riktige superbrukerne i sin organisasjon og at disse får frigjort tid til å bistå prosjektet i utrullingsperioden.

Etter ca 4 uker gjennomføres kartlegging og superbrukeropplæring. Opplæringen kjøres i to eller tre runder for å sikre at alle superbrukerne får deltatt.

Superbrukerne skal i denne perioden kartlegge de viktigste behovene og informere godt til sin avdeling.

Utrulling skal skje igjennom en kort periode på 1-2 uker. Da blir det mange samkjørte aktiviteter som påvirker brukermiljøet og det må påregnes noe støy. God kommunikasjon omkring dette blir viktig fra mottaksprosjektet.

9.5. Nødvendig kompetanse i mottaksprosjektene

I tillegg til rollekompetansen listet opp i prosjektsammensetningen, er det nødvendig at disse også innehar kompetanse på følgende områder:

- Lokal klinisk kontorstøttekompetanse
- Arbeidsprosesser klinikk
- Lokal organisasjon og arbeidsprosesser (Helseforetak / klinikk)
- Grunnleggende kompetanse - Teams
- Grunnleggende kompetanse - Microsoft plattform, filtjenester, mobil m.m
- Opplæring
- Endringsledelse

9.6. Kommunikasjonskanaler

Det er viktig at informasjonen fra hovedprosjektet og mottaksprosjektene er tydelig og lett tilgjengelig, og gjennomføres som en del av endringsledelsen. Aktuelle kommunikasjonskanaler er:

- Egne lokale Teams
- Artikler på intranett
- HUB
- Epost kampanjer
- Personal – og avdelingsmøter
- Klasseromsopplæring

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 54 av 68

9.7. Opplæring

Helseforetakenes opplæringsavdelinger gjøres i stand til å arrangere kurs for egne brukere og superbrukere. Kurs gjøres tilgjengelig som fysiske klasseromskurs samt e-læringskurs som kan kjøres etter eget ønske.

Det er primært prosjektet som vil stille med opplæringsressurser i selve overgangsperioden, men det enkelte HF skal gjøres i stand til selv å kjøre innføringskurset med mere.

9.8. Produktbeskrivelse

Prosjektet anbefaler at leveransene beskrives på et nivå som gjør at mottaksprosjektene får en grundig nok forståelse av omfanget. Disse beskrivelsene forteller hva som er innhold i basis leveransepakke. Produktbeskrivelsene vil være slik det er fremstilt i dette dokumentet i kapittel 3 Beskrivelse av prosjektproduktet, men det anbefales at detaljene i disse tilpasses helseforetakene og de faktiske endringene som innføres detaljeres ytterligere etter arbeidsmøtene hvor leveransestruktur blir etablert

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 55 av 68

10. Avhengigheter og forutsetninger

Avhengigheter og forutsetninger	Kort beskrivelse av avhengighet	Prosjekteier / Systemeier	Håndtering av avhengighet
Microsoft-lisenser v/avtalefornyelse	Lisensavtalen med Microsoft skal fornyes Juni 2023. Forhandlinger pågår parallelt med planfasen hvis prosjektprodukter er sterkt avhengig/vil påvirkes av hvilke lisenser som anskaffes.	Per Christian Lindberg	Prosjektet tar høyde for anbefalt lisenstildeling fra planleggingsfasen. Se dette dokumentet.
Nettverk- og internettkapasitet	Alle tjenester går over internett hvor det må være tilstrekkelig båndbredde og internettkapasitet på alle lokasjoner for innføring.		Leveransene benytter tilgjengelig båndbredde. Eventuelle behov for utbedringer rapporteres til iFront prosjektet.
Administrasjon og sikring av mobile enheter	Design/arkitektur og løsning(er) valgt for sikring av mobile vil kunne påvirke leveranser og/eller brukeropplevelse samt ressursbehov.	Pål Kristiansen	Samarbeid med systemeier
Forvaltningsrådet Office 365	Forvaltningsrådet for Office 365 vil være en viktig del for både planlegging, kommunikasjon og valg under gjennomføring/innføring.	Tjenesteeier Office 365	Jevnlig rapportering av endringer og nye leveranser
Forvaltningsorganisasjonen for Office 365	Er bemannet 100% med kapasitet til å motta prosjektets leveranser		Jevnlig møter mellom PL og seksjonsleder, foreslår statusmøte annenhver uke mellom drift og prosjekt.
Samkom seksjonen	Avlevere ressurser til prosjektet		Ansette nødvendige ressurser til prosjektet

Tabell 20: Avhengigheter og forutsetninger

10.1. Avhengighet til MoDI iFront – nettverk og øvrig infrastruktur

Som skytjeneste er, med noen få unntak, tjenestene i Office 365 avhengig av internettforbindelse for å kunne benyttes. Det gjør at alle klienter og arbeidsflater til enhver tid må kunne nå internett hvor brukeropplevelsen påvirkes dersom kapasitet eller stabilitet ikke er tilfredsstillende. Av de ca. 30

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 56 av 68

tjenestene i Office 365 er det stor variasjon i krav til både båndbredde og latens for hvor mye dette kan påvirke brukeropplevelsen. De aller fleste vil fungere selv på relativt dårlige linjer, men det må forventes at f.eks. videomøter i Teams eller arbeid med store dokumenter i SharePoint ikke vil være optimalt uten tilstrekkelig internettkapasitet. I hovedsak vil det være to faktorer som spiller inn i dette pr. lokasjon, 1) total kapasitet og 2) utnyttelsesgraden på aktuelt tidspunkt («peak load»). Dersom det er tider på døgnet hvor kapasiteten i stor grad er «brukt opp» gjennom summen av alle tjenester i bruk av alle brukere, vil dette få konsekvenser som tregheter, dårlig kvalitet på video o.l., eller tidsavbrudd.

Skybasert kontorstøtte vil rulle ut tjenester og funksjonalitet uavhengig av iFront, men enkelte lokasjoner vil måtte vente på leveranser fra iFront før de vil få full effekt av leveransene fra skybasert kontorstøtte. Primært gjelder dette lokasjoner som på grunn av gammel infrastruktur har kapasitet eller hastighetsproblemer i nettverket. Slike lokasjoner vil kunne oppleve at de (spesielt i perioder med stor nettverkskapasitet) får redusert kvalitet på leveransene fra skybasert kontorstøtte.

10.2. Forutsetning om allerede vurderte konsekvenser informasjonssikkerhet ved innføring av komponenter i sky

Vi forutsetter at vurderingene som er gjort i forbindelse med innføringen av bl.a. Teams er dekkende for skybasert kontorstøtte. Dette fordi informasjonselementene er av lik type, og lokasjon for tjenester og lagring er den samme som de tidligere vurderte tjenestene rundt Teams og Exchange Online.

Tidligere vurderinger og beskrivelser av informasjonssikkerhet kan finnes i informasjonsskriv datert 13.01.2021 - «Informasjonssikkerhet i Microsoft Teams - Vurdering av informasjonssikkerhet i ulike aspekter ved bruk av Microsoft Teams».

Dersom det er sårbarheter som avdekkes i ROS for totalleveranse Skybasert kontorstøtte som allerede er avdekket i tidligere sikkerhetsvurderinger, baserer prosjektet seg på at tilhørende tiltak fra disse er/vil bli gjennomført.

10.3. Avhengighet til MoDI Telekom

Parallelt med Skybasert kontorstøtte prosjektet vil MoDI programmet kjøre Telekom prosjektet med leveranse av Teams og telefoni til alle foretak i Helse Nord. Brukere er avhengig av at dette prosjektet er kjørt for at de skal få tilgang til de fleste leveransene fra Skybasert kontorstøtte. Dette da Teams utrulling vil være brukerens inngangsport til tjenester fra Office 365 porteføljen. Skybasert kontorstøtte planlegger ikke for å innrullere brukere i Office 365.

Prosjektene vil ha delvis overlappende kompetanse og ressursbehov, og det vil være viktig at prosjektene samarbeider tett med hverandre og med Samkom seksjonen rundt ressursstyring.

10.4. Inkludering av prosjekt Exchange migrering i plan for Skybasert kontorstøtte

Følgende hovedaktiviteter inkluderes fra Exchange migreringsplanen. Se vedlagt faseplan for flere detaljer:

Exchange - plattformaktiviteter

Aktivetsnavn
Utarbeide detaljert migreringsplan
Rydder postbokser for sluttede brukere
Identifisere store mailbokser

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 57 av 68

Redusere størrelse på eksisterende postbokser
Flytte DNS records (AutoDiscover etc)
Identifisere delte postbokser, delegering med script
Test av migreringsmiljø
Test av funksjonalitet
Test av migrering
Justering av lisenstildeling

Exchange - HF spesifikke aktiviteter (foregår i mottaksprosjektene)

Aktivitetsnavn
Sette opp migreringsbatcher
Synkronisere data, flytte postbokser
Evaluering, feilretting, replanlegging

10.5. Påvirkning og behov i forvaltningsorganisasjonen

Innføring av Microsoft 365 tjenestene har pågått parallelt i prosjektene “Hasteinnføring av Microsoft Teams” og “Telekom” siden mars 2020. Dette har resultert i oppbyggingen av tjenesteområdet Samkom opp til dagens ti ansatte og en tjenesteansvarlig. I en tidligere versjon av dette dokumentet var det forutsatt en videre parallell oppbygging gjennom Telekom og dette prosjektet og driftskonsekvensene var derfor overlappende med Telekom. Med bakgrunn i at disse prosjektene ikke lenger kjøres parallelt så er det i dette dokumentet ikke lengre synliggjort driftskonsekvenser fra Telekom prosjektet.

I det videre vil vi dele ressursbehov i to forskjellige diskusjoner; Driftskonsekvens og utviklingsbehov. I dette vil driftskonsekvensen være den direkte konsekvensen av prosjektet og nødvendige ressurser for å drifte og forvalte prosjektresultatet. Utviklingsbehovet skal i større grad reflektere mulighetene som ligger i plattformen etter at prosjektet er ferdig og hvilke ressurser som er ønskelig for å kunne starte en kontinuerlig forbedring av løsninger for Helse Nord.

Dette prosjektet har fokus på å levere en utvidet funksjonalitet på Microsoft 365 på toppen av det som allerede er levert i nevnte hasteinnføring av Teams og i Telekom prosjektet. Dette gjøres for å kunne høste de første gevinstene fra investering i anskaffede lisenser og for å gi tilgang til en del grunnleggende funksjoner i plattformen. Videre gevinstrealisering vil forutsette at også ressurser som beskrevet i utviklingsbehovet gjøres tilgjengelig.

Kompetansen som er nødvendig for å drifte “public cloud” tjenester baserer seg i større grad på forretningsforståelse, utviklingskompetanse og forvaltnings-/samhandlingsressurser. Dette i motsetning til en on-prem løsning som i større grad krever teknisk- og serverkompetanse. Det er utfordrende å ansette og derfor må det vektlegges en betydelig kompetanseheving på allerede ansatte ressurser i Helse Nord IKT.

10.5.1. Driftskonsekvenser

Driftskonsekvensene for ressurser av dette prosjektet bygger på følgende forutsetninger:

- Driftskonsekvensene skal dekke de direkte leveransene fra dette prosjektet.
- Telekom prosjektet leveres som planlagt og med tilhørende driftskonsekvenser.
- Prosjektet kan leveres til hele regionen og det vil derfor ikke være behov for drift av ny og gammel løsning parallelt (eks: Exchange miljø).

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 58 av 68

Det forventes følgende økte behov:

- Samkom:
 - +1 ved fullført pilot og tilhørende overlevering av første foretak.
 - +1 ved overlevering til drift av siste foretak
- Identitet og tilgangsstyring (IOTS) og skytjenester:
 - Det forventes økt kompleksitet i tilgangsstyring til filområder da hjemmeområder og fellesområder på filserver vil måtte driftes parallelt med tilganger til nye områder i OneDrive og SharePoint. Forventes +1 FTE fordelt på disse to seksjonene.
- Brukerstøtte:
 - Det forventes +0,5 FTE i brukerstøtte som følge av prosjektet og at metodikken med lagring av filer i skytjenester er nytt for mange av de ansatte.

10.5.2. Utviklingsbehov

For å sikre at HN IKT kan bistå foretakene i utnyttelse av plattformen og i størst mulig grad hente ut gevinstene etter utrulling må det bygges kompetanse på mange områder. Av nøkkelområder som HNIKT bør etablere og bygge kompetanse på kan nevnes:

- SharePoint online / informasjonsarkitektur
- Utviklingskompetanse på Microsoft skytjenester
 - Azure/Spfx/Teamsapps mm
- Microsoft Azure PaaS/SaaS/IaaS tjenester
- Power Platform
- Microsoft 365 Sikkerhet og monitorering
- Device management i skytjenestene
- Opplæringsressurser for å betjene superbrukernettverket. Superbrukernettverket bør bestå av ca. 1 pr 50 ansatte. Totalt 340 personer

Dette utviklingsbehovet vil være ressurser som ansettes i HN IKT og som skal drive videre utvikling av plattformen etter Agile metoder. Dette vil være en viktig forutsetning for at HN IKT skal kunne gå over fra endring gjennom prosjekter til kontinuerlig utvikling av plattformen. Det er prosjektets anbefaling at følgende ressurser er tilgjengelig for videre utvikling (antall ressurser vil sterkt avhenge av ambisjonsnivået):

- 1-3 SharePoint online ressurser for utvikling av plattformen for fillagring og for å kunne tilby tilpassede portaler til foretakene. Det har eksempelvis vært kjørt en pilot i regi av HN RHF på Puzzlepart/Prosjektportalen365 hvor resultatet av piloten ble sterkt påvirket av at HN IKT ikke kunne stille med driftsressurser/-metodikk til videre oppfølging. Over tid kan det også være aktuelt å se på konsolidering av løsning for Intranett
- 1-4 utviklere på Power Plattform. En naturlig start på Power Plattform vil være å se på hvordan Power Automate og Power Apps kan brukes til å automatisere/forenkle manuelle prosesser ute i foretakene. Power Plattform er en «low-code/no-code» utviklingsplattform som på kort tid gjør det mulig å bygge små applikasjoner og integrasjoner. Power Plattform vil også kunne levere Power BI som rapporteringsplattform
- Azure PaaS og IaaS tjenester vil også være en naturlig videreutvikling av eksisterende SKM 2.0 miljø og vil kunne støtte opp våre eksisterende leveranser både i form av skalerbarhet, redundans og kortvarige behov. Bruken av disse tjenestene krever en helhetlig tilnærming til offentlige

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 59 av 68



skytjenester også på plattform/infrastruktur tjenester og kan derfor ikke estimeres av dette prosjektet

- 1-2 sikkerhetsarkitekter for å bedre kunne ta i bruk lisensene som er kjøpt på sikkerhet i M365 miljøet. Det er naturlig å tro at behov for sikring av løsninger vil være økende i årene som kommer, og mulighetene som i dag ligger i sikring av løsningen gjennom allerede anskaffede lisenser er ikke godt utnyttet per i dag. På tvers av seksjonene Samkom, IOTS, klient og skytjenester vil det være naturlig at det er 1-2 sikkerhetsarkitekter som har Microsoft 365 miljøet som sitt fagfelt
- Fagansvarlig M365 med ansvar for at fagteamet innehar den kompetansen som skal til for å kunne levere gode tjenester. Denne har ansvar for å prioritere tildelte oppgaver og myndighet til å fordele oppgaver i teamet. Må inneha kompetanse på teknologien M365

Listen over er eksempler på utviklingspotensiale og fremtidig gevinstrealisering som kan utløses gjennom Microsoft 365 plattformen, men som er avhengig av leveranser og beslutninger utenfor dette prosjektet. Leveransene fra skybasert kontorstøtte vil i stor grad være et første steg mot å gjøre gevinstene over mulig å realisere senere.

10.5.3. Forvaltningsorganisasjon

Forvaltningsorganisasjonen for Microsoft 365 vil i hovedsak bli etablert som en konsekvens av Telekom prosjektet. Dette prosjektet forventer ingen endringer til det strategiske eller taktiske nivået av det som i den anledning etableres. Det operative nivået er beskrevet i avsnittene over.

10.5.4. Bruker- og foretaksstøtte

En utvidet bruk av Microsoft 365 tjenestene vil gi et økt behov for brukerstøtte. Dette skyldes at det er mye funksjonalitet som gjøres tilgjengelig gjennom prosjektet og funksjonaliteten vil være ny for mange av de som skal jobbe med dette. Spesielt forventes det brukerstøtte rundt:

- Lagring av filer til OneDrive, SharePoint og til arkivløsning
- Bruk av SharePoint områder og
- MFA på gjestebukere. Dette genererer erfaringsvis en del arbeide da bytte av Telefon hos gjester krever bistand for å resette MFA mm.
- Informasjonsklassifisering av Teams

I tillegg til støtte av brukere vil det også være behov for støtte til foretakene på tilpasning og oppsett av løsninger som gjøres tilgjengelig. Spesielt vil dette være merkbart på:

- Live Meeting: Støtte til opplæring og gjennomføring av møter
- SharePoint portaler: Oppsett og tilpasning av SharePoint
- Power Plattform: Oppsett og tilpasning av flyter, automatikk og rapportering

Foretaksstøtte som nevnt over er ikke tatt med i omfanget til prosjektet. Det forventes at Live Meeting funksjonalitet dekkes av superbrukernettverket. For SharePoint portaler og Power Plattform skal dette prosjektet kun gjøre funksjonalitet/forvaltning tilgjengelig og gjennomføre pilot prosjekter. Full utrulling forventes dekt av de prosjekter/aktiviteter som ruller ut tjenestene i større omfang.

Det er i dette prosjektet heller ikke tatt høyde for støttebehov tilknyttet:

- Telefoni i Teams (Telekom prosjektet)

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 60 av 68

11. PROSJEKTPLAN

Se Faseplan for gjennomføringsfase for nærmere detaljer.

11.1. Faser og hovedleveranser

WBS	Aktivetsnavn	Start	Slutt
3	BP3	01.01.2023	31.03.2024
3.1	Oppstart og prosjektetablering	01.01.2023	21.01.2023
3.1.1	Prosjektsamling oppstart Kickoff	01.01.2023	07.01.2023
3.1.2	konkretisere og forankre detaljert prosjektplan og arbeidsmetodikk	01.01.2023	31.01.2023
3.1.3	Workshop leveransestruktur 3 dager	24.01.2022	31.01.2023
3.2	Arkitektur og design	01.04.2023	30.06.2023
3.2.1	Dokumentere tekniske plattformendringer i Confluence	01.06.2023	30.06.2023
3.2.2	ROS ny arbeidsflate	01.04.2022	29.04.2023
3.3	Prosjektleveranse Grunnpakke	01.01.2023	29.04.2023
3.3.1	Office 365 applikasjonspakke	01.01.2023	31.03.2023
3.3.1.1	Applikasjonskartlegging	01.01.2023	31.03.2023
3.3.1.2	Pakking av M365 applikasjon	01.03.2023	11.03.2023
3.3.1.3	Plan for distribusjon	14.02.2023	28.02.2023
3.3.2	Nye Arbeidsflater	01.01.2023	31.03.2023
3.3.2.1	MDM Mobil arbeidsflate	01.01.2023	11.02.2023
3.3.2.2	Windows Desktop	14.02.2023	31.03.2023
3.3.3	Informasjonsarkitektur	01.01.2023	30.06.2023
3.3.3.1	Vurdere provisjoneringsløsning for Teams	01.01.2023	11.02.2023
3.3.3.2	Tilpasning av HUB innhold og lenker - (Viva Connections)	01.05.2023	30.06.2023
3.3.3.3	Fellesområder i SharePoint	01.01.2023	31.03.2023
3.2.3.4	Klassifisering	01.04.2023	29.04.2023
3.3.4	Tilpasning av Microsoft 365 plattform		29.04.2023
3.3.4.1	Aktivisering av ekstern deling	25.04.2023	29.04.2023
3.3.4.2	Plattform - Exchange Online	01.03.2023	29.04.2023
3.3.4.3	Justering av lisenstildeling	01.03.2023	29.04.2023
3.3.5	Utarbeide kommunikasjonsplan (eget dokument)	01.01.2023	28.02.2023
3.3.6	Opplæring og brukeradopsjon	01.01.2023	31.03.2024
3.3.7	Ferdigstille forvaltningsplan / driftsrutiner	01.06.2023	30.06.2023

Tabell 21: Faser og hovedleveranser

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 61 av 68

11.2. Mottaksprosjekter

WBS	Aktivitetsnavn	Start	Slutt
3.4	Mottaksprosjekter / Produksjonssetting		
3.4.1	Pilot - HNIKT (Administrativt miljø)		
3.4.1.1	Eablering	01.05.2023	13.05.2023
3.4.1.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	16.05.2023	30.06.2023
3.4.1.3	Evaluering, feilretting og replanlegging		
3.4.2	Pilot - Alta (klinisk miljø)		
3.4.2.1	Eablering	01.05.2023	13.05.2023
3.4.2.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	16.05.2023	30.06.2023
3.4.2.3	Evaluering, feilretting og replanlegging		
3.4.3	HN RHF		
3.4.3.1	Eablering	01.08.2023	31.08.2023
3.4.3.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	01.09.2023	31.10.2023
3.4.4	SANO		
3.4.4.1	Eablering	01.09.2023	30.09.2023
3.4.4.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	01.10.2023	30.11.2023
3.4.5	FIN HF		
3.4.5.1	Eablering	01.10.2023	31.10.2023
3.4.5.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	01.11.2023	30.12.2023
3.4.6	HSYK HF		
3.4.6.1	Eablering	01.11.2023	30.11.2023
3.4.6.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	01.12.2023	31.01.2024
3.4.7	UNN HF		
3.4.7.1	Eablering	01.10.2023	31.12.2023
3.4.7.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	01.01.2024	28.02.2024
3.4.8	NLSH HF		
3.4.8.1	Eablering	01.11.2023	31.01.2024
3.4.8.2	Produksjonssetting (Utrullingsuker)	01.02.2024	31.03.2024

Tabell 22 Plan mottaksprosjekter

11.3. Relevant informasjon og erfaringer fra tidligere prosjekter

Gjennom prosjektene med utrulling av Teams og telefoni har gjort flere erfaringer som er relevante også for dette prosjektet:

- **Eablering av forvaltning av løsningene tar tid.** Viktig at prosjektet tidlig informerer linjen om forvaltningsbehov, og at linjeorganisasjonen forbereder mottak
- **Utfordringer med å nå frem med informasjon.** Det er utfordrende å nå frem til sluttbruker med informasjon om aktiviteter den enkelte må gjennomføre. Informasjon som deles må være kortfattet og spisset mot de aktiviteter som må gjennomføres. Vurder å benytte parallelle informasjonskanaler og tidspunktet for kommunikasjonen

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 62 av 68

- **Endringstakt.** Løsningene fra Microsoft har høyere endringstakt enn hva som er vanlig for tidligere løsninger i Helse Nord. Dette innebærer at det må jobbes med forståelse for endringene og tydelig kommunikasjon når større endringer rulles ut
- **Forvaltning.** Relevante roller i forvaltningsorganisasjonen bør være med i prosjektgjennomføringen og bør derfor ansettes tidlig slik at de kan være med på implementeringen av tjenestene
- **Usikkerhet.** Prosjektet har ligget stille en periode, og dette antas å være begrunnet i endrede rammebetingelser for prosjektet som ikke har vært en del av trusselvurderingene således har inntruffet uten at det har vært mulighet til å iverksette tiltak tidlig nok

11.4. Periodisert budsjett og investeringsplan

Kostnad	2023	2024	TOTALT
Interne konsulenter	7 628 030	3 890 170	11 518 200
Eksterne konsulenter	9 242 750	5 166 038	14 408 788
Reise og opphold	550 000	300 000	850 000
Hardware	0	0	0
Software	6 087 413	0	6 087 413
Annet	0	0	0
SUM	kr 23 508 192	kr 9 356 208	kr 32 864 400

Tabell 23 Periodisert budsjett

12. VURDERING AV PROSJEKTETS USIKKERHETER

12.1. Hendelsesusikkerheter

Det anbefales at prosjektet tar en ny gjennomgang av usikkerheter og spesielt hvilke tiltak som er relevante for å redusere disse ved oppstart.

a) Trusler

Mulig hendelse	Konsekvens / Virkning hvis ingen tiltak iverksettes	Tiltak som vil redusere hendelsens sannsynlighet og/eller konsekvens
Manglende endringsledelse	Prosjektets leveranser når ikke ut til sluttbruker og gevinstene med prosjektet blir ikke nådd (manglende effektivisering og manglende reduksjon i bruk av eksisterende verktøy)	Sentral kommunikasjon fra prosjektet og drift ut til sluttbruker. God opplæring. Superbrukernetttverk etableres. Kommunikasjonsrolle/ Forvaltningsrådgiver kommer tidlig på plass i Samkom
Regional uenighet på tvers av HF	Løsningen vil ha store ressursbehov til forvaltning	Etablering av forvaltningsråd
Ulik takt på utrulling av Teams	De ulike HF vil få tilgang til de ulike leveransene på ulikt tidspunkt, noe som vil gi ulikt modenhetsnivå i de ulike foretakene.	
Behov for å hente informasjon fra backup	Backup er i dag ikke etablert for M 365 tjenestene, og det er ikke tilgjengelig gjenopprettelsesalternativer utover inkluderte tjenester i M365	Backup behov vurderes i ROS for det enkelte tiltak. Eventuell etablering av backup er ikke inkludert i estimatene.
Reduserte økonomiske rammebetingelser for prosjektet kan hindre eller redusere gjennomføringsevne	Vi får ikke gått til BP3 Redusert omfang Mindre tilgang til interne og eksterne ressurser kan medføre overskridelser på tid	Gjennomføre jevnlig avsjekk med HNIKTs ulike avdelinger slik at løpende beslutninger er godt forankret, og følger etablert metodikk for rammer og betingelser, både økonomiske, prosjekt- og forvaltningsmessige. Sjekkliste for BP3.
For lite tilgjengelig tid til prosjekt av deltakere pga prioriteringer til andre oppgaver	Påvirker tidsfrister på oppgaver eller milepæler Økt projektkostnad Redusert kvalitet på leveranse Redusert omfang	Prosjektet skal løpende informere om behov og dekningsgrad i statusmøter med styringsgruppe, og porteføljekontor og forvaltning. Løpende vurderinger om å overflytte kompetanse til andre ressurser med høyere tilgjengelighet for prosjektet.
Kompetanseflukt - Vi kan miste kjernekompetanse fra prosjektet og fra HNIKT	Økt tid Økt projektkostnad Redusert omfang	Gjennom prosjektleveransene med tilhørende opplæring, gjøre HNIKT til en moderne, attraktiv og spennende arbeidsplass
Uforutsette tekniske begrensninger eller endringer i produktet	Endret omfang Endrede eller økte kostnader Endret eller økt tid	Kvalitetssikring av teknologivalg med representanter for leverandør prosjektet og fagrepresentanter i HNIKT

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 64 av 68

som vi finner ut av etter hvert		Kontinuerlig oppfølging av endringene og tidlig flagging til styringsgruppen. Samkjøring med forvaltningsorganisasjonen av Microsoft 365 tjenestene
Manglende eller uforutsette endringer i prioritering i mottaksprosjekt og/eller helseforetak	Prosjektet kan ta beslutninger på feil grunnlag. Feil I leveranser Økt tid / kost	Prosjektet har en god prosess for endringsledelse og forankring i forkant av og underveis i mottaksprosjektene
Uforutsette argumenter fra eksterne sikkerhetsmyndigheter, aktører eller parter rundt sky valg i offentlig helsevesen	Utsettelse i tid/ forsikelser i milepæler Stopp	
Uforutsette negative interessenter til prosjektet	Kan bety suboptimale beslutninger Lavere kvalitet på leveranser i prosjektet som er avhengig av utenforstående interessenter Påvirker gevinstrealisering	
Microsoft Office Apps kompatibilitet	Oktober 2023 – Office 2019 supporterer ikke lengre filer i skytjenestene Applikasjoner/plugins som ikke er kompatible	Kartlegging før utrulling
Fjerning av fullversjon av Microsoft Office Apps for 3 av 4 ansatte	Behov i organisasjonen for større brukergrupper enn hva som er lagt til grunn i kartleggingen. Brukere får ikke gjort jobben sin og redigert filer på filområder mm.	Gode rutiner for å oppgradere fra F3 lisenser til E3 lisenser
Utfasing av filtjenester over lang tid	Fellesområder som flyttes ut i sky benyttes av brukergrupper som ikke har gått over til ny arbeidsflate Nordlandssykehuset ikke på plass med skykonto for alle. Kan ikke aksessere fellesområder som er flyttet til SharePoint	God kommunikasjon og kartlegging Unnlate å flytte filområder som benyttes av Nordlandssykehuset
TeleCom prosjektet ikke ferdig med HF når Skybasert Kontorstøtte skal rulle ut	Prosjektet «tar igjen» TeleCom og kan ikke lengre forutsette at Skykonto/Teams er på plass for ansatte	Samkjøre prosjektene og etablere skyident før utrulling.

Tabell 24: Trusler

b) Muligheter

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 65 av 68

Mulig hendelse	Virkning hvis hendelsen inntreffer	Stimulerende tiltak
Endringer i Office 365	Ny funksjonalitet forbedrer leveransene, forenkler leveringen eller muliggjør ny funksjonalitet.	Prosjektet må drive kontinuerlig oppfølging av endringer i tjenestene som er tilgjengelig og tidlig flagge eventuelle endringsbehov til styringsgruppen. Antall endringer vil være større enn tidligere prosjekter i HN og dette øker prosjektets usikkerhet betydelig.
Økt behov i organisasjonen	Større behov for leveranser fra prosjektet	Jevnlig kommunisering av endringer og lansering av tjenester
Nye ansatte med større forventninger til kontorstøtte	Nyansatte som kommer fra andre organisasjoner med mer moden plattform vil være pådrivere i organisasjonen for å ta i bruk nye verktøy	Jevnlig kommunisering av endringer og lansering av tjenester. Åpen for å motta innspill fra HFene
HNIKT Mer attraktiv som arbeidsgiver for IKT kompetente	Ved at organisasjonen benytter moderne verktøy og plattformer vil det være mer attraktivt å søke seg til HNIKT som arbeidsgiver	Jevnlig deltakelse i erfaringsutvekslinger med andre helseregioner, bransjefora og fagarrangementer innenfor kontorstøtte IKT

Tabell 25: Muligheter

12.2. Estimatusikkerheter

Prosjektets estimatusikkerheter er behandlet i eget dokument.

[Usikkerhetsanalyse trinnvis kalkulasjon.xlsx](#)

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 66 av 68

13. PROSJEKTSTYRING OG RAPPORTERINGSMEKANISMER

13.1. Rapportering

- Det skal utarbeides månedlig statusrapport i henhold til instruks fra seksjon for portefølje og arkitekturstyring i Helse Nord IKT
- Prosjektrapporter utarbeides i Confluence og skal være ferdige i henhold til de enhver tid gjeldende frister for rapportering
- Siste prosjektrapport skal benyttes til rapportering til styringsgruppe for prosjekt og eventuelt program

13.2. Styringsgruppemøter

Det skal gjennomføres månedlige styringsgruppemøter. Prosjektleder er ansvarlig for å kalle inn til styringsgruppemøter. Frist for utsendelse av styringsgruppemøter er senest en uke før avtalt møtedato.

Gjeldende maler for styringsgruppesaker skal benyttes for utarbeidelse av saker som skal behandles av styringsgruppen.

Det skal utarbeides referat fra møter i styringsgruppen. Referatene skal sendes til styringsgruppen senest sammen med saksdokumenter til påfølgende møte i styringsgruppen.

Saksdokumenter og referater skal arkiveres i henhold til de enhver tid gjeldende lover og regler for arkivering i Helse Nord.

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 67 av 68

Toleranse	Tillatt avvik i positiv og negativ retning
Tid	Den enkelte leveranse i prosjektplanen må kunne forventes å variere med +/- 3 måneder. Eventuelle endringer som påvirker tid mer enn dette må godkjennes av styringsgruppen.
Kostnad	Den enkelte aktivitet vil kunne forventes å ha store avvik i kostnad. Dette har sammenheng med at mange av aktivitetene vil bygge på eller forberede andre aktiviteter. Det er derfor ikke gjort en detaljert budsjettering per aktivitet, men en total kostnad for hele prosjektet. Det forventes inntil +/- 10 % avvik. Eventuelle endringer som påvirker kostnad mer enn dette må godkjennes av styringsgruppen. Kostnader som følge av at nødvendige ressurser internt ikke er tilgjengelig og i stedet må leies eksternt vil komme som tillegg.
Omfang	Omfang, usikkerhet og gevinster til prosjektet er som angitt i planfasedokumentene. Endringer vil forekomme som følge av endringer i behov og endringer i plattformen. Alle slike endringer skal godkjennes av styringsgruppen.
Usikkerhet	
Gevinster	

Tabell 26: Toleranser

VEDLEGG:

- Gevinstrealiseringsplan
- Faseplan for gjennomføringsfasen

Prosjekt: Skybasert kontorstøtte		
Styringsdokument	Versjon nr. 0.99	Dato: 25.11.2022
Ansvarlig:	Arkiv nr.	Side 68 av 68