

Saksframlegg

Saksgang

Styre	Møtedato
Styret Sykehuspartner HF	20. oktober 2022

SAK NR 096-2022

INNØRING AV M365 I HELSE SØR-ØST 2022-2024

Forslag til vedtak

1. Styret godkjenner gjennomføring av prosjekt *Innføring av Microsoft 365 i Helse Sør-Øst* med en grunnkalkyle på 70,0 millioner kroner, styringsramme (P50) på 79,1 millioner kroner og kostnadsramme (P85) på 91,2 millioner kroner. Beløpene er inklusive mva.
2. Styret ber administrerende direktør gå i dialog med Helse Sør-Øst RHF om fullmakt for finansiering av prosjektet.

Skøyen, 13. oktober 2022

Hanne Tangen Nilsen

administrerende direktør

1. Hva saken gjelder

Beslutning om oppstart av gjennomføringsfasen for prosjekt implementering av Microsoft 365 (M365) som regional samhandlingsplattform i Helse Sør-Øst.

Saken er en oppfølging av sak 028-2022 Prosjekt innføring av M365 i Helse Sør-Øst, planfase, fra styremøtet 9. mars 2022, og sak 075-2022 Status for innføring av M365 i Helse Sør-Øst og godkjenning av inngåelse av bistandsavtale med Microsoft, fra styremøte 24. august 2022.

2. Hovedpunkter og vurdering av handlingsalternativer

Sykehuspartner HF skal i henhold til oppdrag og bestilling 2022 etablere en regional samhandlingsløsning. Microsoft 365-plattformen ble anskaffet i desember 2021, og skal fungere som teknologistøtte for nye og moderne arbeidsprosesser og samhandling.

Avtalen med Microsoft er i stor grad basert på å få tjenestene levert som skytjenester. På områdene som dekkes av M365 omfatter ikke avtalene kjøp av nye «On-prem»-lisenser, da det er tatt for gitt at disse tjenestene vil være skybasert. Overgang til Microsoft 365 kan sees på som en nødvendighet, da mange av applikasjonene som M365 vil erstatte, allerede er foreldet og flere nærmer seg “end of life” fra Microsoft. Innføring av M365 er dermed et viktig grep for å sikre at Helse Sør-Øst har en samhandlingsløsning som både kan tilby sluttbrukerne moderne verktøy, og samtidig sikre løpende livssyklushåndtering og imøtekomme nødvendige sikkerhetskrav.

Handlingsalternativer

Som redegjort for i sak 075-2022 har en arbeidsgruppe ledet av Helse Sør-Øst RHF med deltakelse fra Sykehuspartner HF, utarbeidet og vurdert fire handlingsalternativer:

- *Alternativ 1: Prosjektet stoppes og avvikle Teams*
- *Alternativ 2: Innføre Teams med den funksjonalitet som er implementert p.t. uten videre utvikling av tjenesten.*
- *Alternativ 3: Innføre Teams, Exchange og Office365*
- *Alternativ 4: Fortsette prosjektet som opprinnelig planlagt og estimert. Inkluderer tjenestene fra alternativ 3: Teams, Exchange Online og Office 365, samt full filbehandling i sky.*

Helse Sør-Øst RHF konkluderte med at alternativ 3 legges til grunn for det videre arbeidet, og at filbehandling (alternativ 4) utsettes og blir innført på sikt. Alternativ 3 omfattes av følgende tjenestepakker:

Tjenestepakke samhandling

Økosystem for digital kommunikasjon


Grunnleggende digital samhandling:

- Møte- og chat-funksjoner
- Kalendersynkronisering mellom Teams og Outlook
- Tilgjengelighetsstatus mellom Skype og Teams
- Samhandling på filer (nettversjon)
- Opprette og redigere filer i skyen
- Samhandling med gjester
- Oppgavestyring
- Samle inn data via undersøkelser, avstemninger og tester
- Arrangere større digitale samlinger
- **Yammer (sosialt nettverk) - tatt ut**



- Digital regional innføringshåndbok (til lokale mottaksprosjekt)

Tjenestepakke Office

Økt digital fil-samhandling


Filsamhandling via Office-applikasjoner

- Rulle ut nye Office-applikasjoner til klienter
- Opprette og samredigering på filer i Office-applikasjonene



- Opplærings- og veiledningsmateriell. F.eks for sikker filhåndtering i skyen

Tjenestepakke Mail

Økt mobilitet og tilgang til mail/kalender


Etablere mail i sky:

- Tilgang til Mail i nettversjon
- Flytte mail-bokser fra on-prem til skyen
- Tilgang til kalender/vaktbok (GAT) på mobil og private enheter

Merk: tilgjengeliggjøring av denne pakken avhenger av Exchange-miljø (SIKT, Ahus og OUS)



- Opplærings- og veiledningsmateriell. F.eks mail og kalender via telefon og private enheter

Figur 1 : Alternativ 3 omfatter tjenestepakkene, samhandling, Office og Mail.

Organisering og ansvar

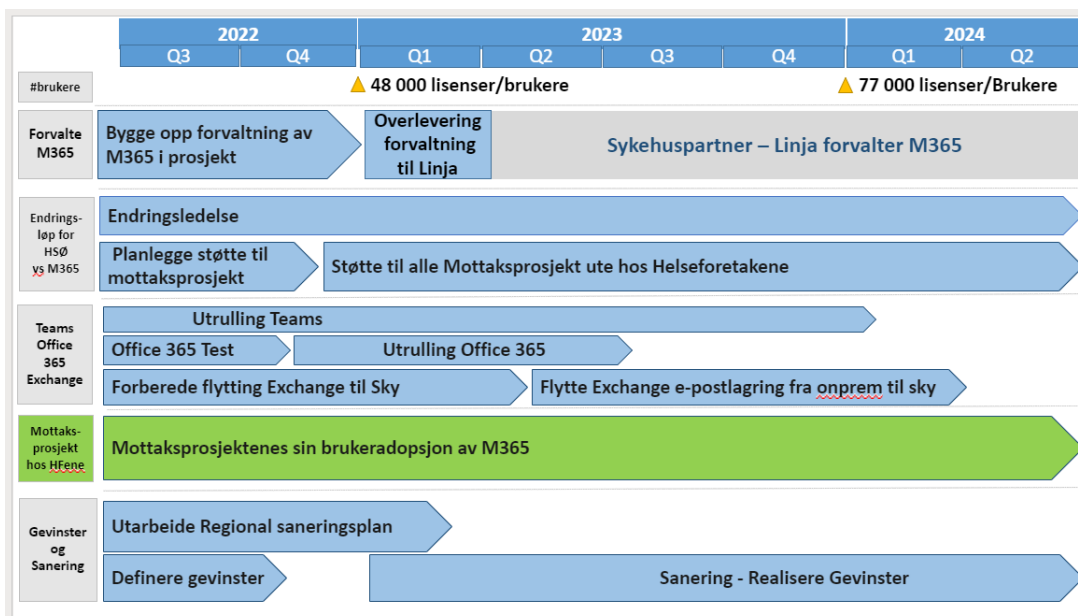
Helse Sør-Øst RHF har gitt Sykehuspartner HF i oppdrag å etablere og gjennomføre et regionalt implementeringsprosjekt basert på alternativ 3.

Dette innebærer at Sykehuspartner HF har eierskap til det regionale implementeringsprosjektet. Det etableres en styringsgruppe ledet av Sykehuspartner HF og med medlemmer fra helseforetakene som representanter for sentrale fagområder knyttet til adopsjon og anvendelse av nye og moderne arbeidsprosesser og samhandling. Representanter fra de konserntillitsvalgte blir invitert til å delta, slik at ansatte blir ivaretatt gjennom prosjektet.

Sykehuspartner HF har i tillegg, på lik linje med øvrige helseforetak, etablert et lokalt mottaksprosjekt som skal sikre god brukeradopsjon internt og etterlevelse av konseptene som utvikles av det regionale prosjektet.

Plan

Prosjektet planlegger med en gjennomføringsfase fra midten av oktober 2022 til mai 2024 og avslutning av prosjektet i juni 2024. Overordnet gjennomføringsplan er som følger:



Prosjektet arbeider nå med å etablere en detaljplan for migreringsaktivitetene. Prosjektet vil gjennomføre overgang til full skyløsning for Sykehuspartner HF som pilotforetak, noe som vil være en referanse for videre transformasjonsarbeid i foretaksgruppen. Å gjennomføre en pilot for Sykehuspartner HF vil også gi gjøre det mulig for Sykehuspartner HF å bygge opp verdifull kompetanse både på drift og brukeradopsjon, som kommer fellesskapet til gode i det regionale migreringsarbeidet.

Det regionale implementeringsprosjektet tar ansvaret for sanering av «on-prem» løsninger i Sykehuspartner HF, som del av migreringsarbeidet over til skytjenesten M365 (teknisk delprosjekt).

Økonomi

Prosjektkostnader 2022-2024

Totalt kostnad TNOK	2022	2023	2024	Totalt
Prosjektledelse	2 300	7 200	3 100	12 600
Etablering forvaltning	5 500	0	0	5 500
Utvikling exchange/office	9 900	27 700	4 800	42 400
Innføring til HF	1 900	1 500	0	3 400
Opplæring HF	2 100	3 500	500	6 100
Sum totalt kostnad	21 700	39 900	8 400	70 000

Tabell 2: Kostnad fordelt på oppgaver

Av totalt 70 millioner kroner er det fordelt på:

- 31,9 millioner kroner interne ressurser
- 16,0 millioner kroner i ekstern bistand/ressurser (ikke Microsoft)
- 22,1 millioner kroner i teknisk bistand fra Microsoft

Fordeling mellom investering og drift:

- 55,0 millioner kroner Investering
- 15,0 millioner kroner Drift

Det er utarbeidet et detaljert budsjett for gjennomføringsfasen på 70 millioner kroner. Budsjettet har gjennomgått intern kvalitetssikring og det er foretatt en usikkerhetsanalyse. Basert på denne analysen er styringsramme (P50) og kostnadsramme (P85) estimert til henholdsvis 79,1 millioner kroner og 91,2 millioner kroner.

Det forutsettes avklaring med Helse Sør-Øst RHF om endelig finansieringsform.

Kostnader regional forvaltningsorganisasjon – endring i tjenestepreis

Prosjektet etablerer forvaltningsorganisasjon i 2022 som overleveres til linjeorganisasjonen 1. januar 2023. Etablering av forvaltningsorganisasjon er en del av prosjektestimater for 2022.

Forvaltningskostanden er innarbeidet i budsjett 2023 og er i tråd med gjeldende økonomisk langtidsplan for 2023.

Størrelse på forvaltningsorganisasjonen tilpasses behov, det antas 10 FTE i første år, med en gradvis økning frem til år 4 parallelt med at prosjektet nedskaleres. Endelig nivå på forvaltningskostnad avhenger av effektivisering i forvaltningen og gevinstuttak. Dette vil innarbeides i kommende økonomisk langtidsplan.

Endelig tjenestepreis vil avhenge av kostnad av forvaltningsorganisasjon og realisering av gevinster innenfor tjenesten.

Driftsøkonomiske konsekvenser SP(1 000 NOK)	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Totalt
Forvaltning M365		14 000	18 200	21 000	26 600	26 600	26 600	26 600	133 000
Sum driftsøkonomiske konsekvenser	-	14 000	18 200	21 000	26 600	26 600	26 600	26 600	133 000

Tabell 3: Driftsøkonomiske konsekvenser for Sykehuspartner.

Sykehuspartner har allerede anskaffet leielisenser som inkluderer Microsoft 365 (M365). Det vil derfor ikke tilkomme lisenskostnader som følge av prosjektet. Leiekostnad tas derfor ikke med som en del av de driftsmessige konsekvensene til Sykehuspartner. Lisenskostnadene er innarbeidet i gjeldende økonomiske langtidsplan.

Kvalitative gevinster

Innføring av Microsoft 365 gir oss sømløse moderne verktøy og mulighet for tilgjengelighet på mobile arbeidsflater, i tråd med et moderne arbeidsliv. Det vil si at informasjon samles ett sted og er tilgjengelig når man trenger det fra ulike enheter.

Det er identifisert flere kvalitative gevinster som kan kategoriseres:

- Effektivisering av arbeidsprosesser, samhandling og møter - med bedre muligheter for standardisering innad i, og mellom, helseforetak. Gir reduserte reisekostnader og miljøbelastning
- Sikker tilgang til informasjon via mobile enheter
- Samarbeid styrkes horisontalt og mellom ulike nivåer – samt med eksterne. Forbedrer også kompetanse- og kunnskapsdeling
- Økt kvalitet på dokumenter, inkludert forbedret informasjonssikkerhet
- Ny samarbeidsfunksjonalitet blir raskere tilgjengelig og kan implementeres hurtigere
- Kontinuerlig utvikling og sikkerhetsoppgraderinger (SaaS-tjeneste)

Erfaringer fra andre virksomheter viser også at det oppnås gevinster ved innføring av M365 ved betydelig reduksjon av administrativt arbeid knyttet til vedlikehold, drift og forvaltning av IKT-baserte “on-prem”-løsninger.

Effektivisering av helseforetakenes arbeidsprosesser, møter og samhandling og reduserte reisekostnader er vanskelig å økonomisk kvantifisere for Sykehuspartner. Disse effektene tas derfor ikke med inn i videre dokumentasjon, og de må følges opp i de respektive helseforetak mottaksprosjekt.

Direkte økonomiske gevinster Sykehuspartner HF/helseforetakene

Innføring av M365 gir kostnadsreduksjoner knyttet til sanering av løsninger og mer effektiv klients håndtering med en estimert årlig effekt på 28,2 millioner kroner (se tabell under).

Driftsøkonomiske gevinster SP (1 000 NOK)	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	Totalt
Sanere Skype 2016	-	900	900	900	900	900	900	900	5 400
Sikkerhetsløsning (Symantec + Trend)	-	3 400	3 400	3 400	3 400	3 400	3 400	3 400	20 400
Klienthåndtering	-	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700	2 700	16 200
Sanere Project place	-	-	2 900	2 900	2 900	2 900	2 900	2 900	14 500
Sanere Citrix secure mail	-	-	5 250	10 500	10 500	10 500	10 500	10 500	47 250
Sanere 44 servere exchange	-	-	3 900	7 800	7 800	7 800	7 800	7 800	35 100
Sum gevinster	-	7 000	19 050	28 200	28 200	28 200	28 200	28 200	138 850

Tabell 1: Identifisert direkte gevinster for gjeldende omfang

Premisser

1. Prosjektet legger til grunn at virksomhetskritisk informasjon kan håndteres i løsningen inkludert mindre volum av særlig kategori personopplysninger. Dette er et pågående arbeid i Helse Sør-Øst for å revurdere kategorisering av informasjon. Merk at permanent lagring av sensitive personopplysninger data skjer i dertil egnede fagsystemer, f.eks. DIPS.
2. Avklaringer rundt hvordan Helse Sør-Øst skal forholde seg til Schrems II – se eget avsnitt nedenfor
3. Alle foretak må være oppgradert til en versjon av mailhåndtering (Exchange Onprem) som er kompatibel med å starte arbeidet med overgang til skylagring av mail (Exchange Cloud).

Risiko

Prosjekt risiko	Tiltak i prosjekt
Løsningen blir ikke godkjent for behandling av informasjon utover kontekst 1 og 2. Dette vil sette begrensinger på løsningen, og vil medføre at deler av gevinstbildet ikke kan realiseres. Dette gjelder først og fremst det som handler om lagring av data (hjemmeområder og fellesområder), samt brukervennlighet knyttet til dette.	Prosjektet har aktivt bidratt til å øke kompetanse om skytjenester og sikkerhet blant informasjons-sikkerhetsmiljøet i Helse Sør-Øst slik at de kan være gode rådgivere for beslutningstakerne i regionen.
Forvaltningsorganisasjonen i Sykehuspartner mangler tilstrekkelig kapasitet og kompetanse på M365 for å kunne ta over forvaltning av løsningen. Dette vil kunne forsinke nedskalering av prosjektet.	M365 prosjektet følger opp dette med prosjekteier og linje, og det er en pågående rekrutteringsprosess for å øke kapasitet

Fagressurser i Sykehuspartner fristilles ikke til deltakelse i prosjektet i ønsket prosent.	Synliggjøre prosjektets behov internt for å sikre interne nøkkelressurser, og ha en plan B med innleie av kompetanse og kapasitet der det er mulig. Prosjektet har pågående dialog med porteføljekontoret i Sykehuspartner for å sikre prioritet.
Løsningen leverer ikke planlagt brukeropplevd responstid ved full innføring.	Leier inn Microsoft til analyse av vårt oppsett, piloterer og tester ut løsninger tidlig for å få avdekket svakheter og gjennomføre tiltak.
Utsatte sikkerhetsbeslutninger hos foretakene forsinket prosjektet	Tett dialog med foretakene og ved behov løftes saker i lederlinjen for avklaring. Samarbeid på tvers for felles forståelse av klassifisering av data og informasjonssikkerhet.

Informasjonssikkerhet i M365-plattformen

Det er utarbeidet et løsningsdesign for M365-plattformen som oppfyller alle relevante krav i Helse Sør-Øst sin informasjonssikkerhetspolicy. Risiko – og sårbarhetsanalysen (ROS) for M365 har løpende vært behandlet i *regionalt sikkerhetsvurderingsteam* (RSV) etter hvert som ny funksjonalitet har blitt tatt i bruk.

M365-plattformen gir tilgang til mange nye og automatiserte overvåkningsverktøy for å forhindre spredning av sensitivt materiale. Plattformen tilbyr også kraftige verktøy for undersøkelse av eventuelle inntrufne avvik.

Plattformen er teknisk designet for å kunne behandle informasjon i alle sikkerhetskontekster, men er per nå kun godkjent for å behandle informasjon i kontekst 1 og 2 i påvente av en regional beslutning/vurdering om hvordan Helse Sør-Øst skal forholde seg til bruk av skytjenester fra en amerikansk leverandør for Helselogistikk. Det må utføres en egen vurdering for M365, hvor vurderingene knyttet til Helselogistikk kan betydning. Resultatet av denne vurderingen vil kunne påvirke prosjektets muligheter til å realisere noen av gevinstene. Denne problemstillingen er aktuell selv om dataene i M365 lagres i Microsoft sitt datasenter i Norge fordi amerikanske myndigheter under gitte forutsetninger kan kreve utlevering av data fra et amerikansk selskap uavhengig av hvor dataene er lagret.

Type informasjon – krav til konfidensialitet/integritet	Kategori	
Sensitive personopplysninger og virksomhetskritiske data	4.1 <HF>	4.2 Felles
Personopplysninger som den enkelte kan oppfatte som sensitive, fødselsnummer. Virksomhetssensitive opplysninger.	3.1 <HF>	3.2 Felles
Intern informasjon	2	
Åpen informasjon	1	

Figur 2: Kategorisering av informasjon i Helse Sør-Øst

3. Administrerende direktørs anbefaling

Prosjekt Innføring av M365 i Helse Sør-Øst vil gi helseregionen en moderne samhandlingsplattform, redusere teknisk gjeld og utnytte inngåtte avtaler. Dette er også i tråd med gjeldende strategi, med økt bruk av skytjenester.

Innføringsprosjektet er et regionalt innføringsprosjekt. Det vil si at Sykehuspartner HF har ansvaret for mer enn den tekniske løsningen. Det er derfor viktig å sikre god samhandling mellom Sykehuspartner HF og helseforetakene. Et av tiltakene som skal sikre dette er at helseforetakene er representert i styringsgruppen, og at det sikres god samhandling mellom innføringsprosjektet og mottaksprosjektene i helseforetakene.

Sykehuspartner HF har deltatt aktivt i arbeidet med innføringen av Teams fra oppstarten sommeren 2020. Dette har gitt mye erfaring og kompetanse som innføringsprosjektet kan bygge videre på. Det blir viktig fremover å sikre at kompetansen som bygges i prosjektet overføres til Sykehuspartner HF linje.

En sentral forutsetning for innføringen av M365 innebærer bruk av skyløsning og innebærer at det må sikres en felles regional forståelse av risikobildet og tilhørende aksept av risiko. Det pågående arbeidet i regi av Helse Sør-Øst knyttet til Helselogistikk antas å sette en retning for felles regional tilnærming til bruk av skyløsninger.

Administrerende direktør anbefaler at styret godkjenner gjennomføring av prosjekt *Innføring av Microsoft 365 (M365) i Helse Sør-Øst* med en grunnkalkyle på 70,0 millioner kroner, styringsramme (P50) på 79,1 millioner kroner og kostnadsramme (P85) på 91,2 millioner kroner. Beløpene er inklusive mva. Styret ber administrerende direktør gå i dialog med Helse Sør-Øst RHF om fullmakt for finansiering av prosjektet.