

## Intelligent brukerstøtte i offentlige anskaffelsesprosesser



Therese Helland, Senior Kunnskapsingeniør, [the@computas.no](mailto:the@computas.no)



Filip van Laenen, Overingeniør, [fvl@computas.no](mailto:fvl@computas.no)



Jon Eivind Thrane, Direktør, [jet@computas.no](mailto:jet@computas.no)

Copyright Computas AS, [www.computas.no](http://www.computas.no)

### Sammendrag

Computas har i samarbeid med Departementenes servicesenter (DSS) utviklet Elektronisk AnskaffelsesStøtte System (EASS). EASS skal støtte innkjøp og anskaffelser i offentlig sektor slik at anskaffelsene blir mer effektive, forskriftene følges og at det gjøres færre feil i anskaffelsesprosedyrene. Løsningen bruker kunnskapsteknologi (ekspertsystem-komponenter) til å representere kunnskap og forskrifter som gjelder for offentlige anskaffelser. Dette innebærer at brukerne av løsningen veiledes og styres gjennom anskaffelsene i tråd med gjeldende ekspertkunnskap og forskrifter. Faren for feil prosedyreanvendelse og andre saksbehandlingsfeil reduseres betydelig. I tillegg blir relevant dokumentasjon, f.eks. anskaffelsesprotokollen, produsert automatisk. Løsningen har vært i drift i ca. 2 år og brukes av 19 kunder, deriblant 14 departementer og DSS. Erfaringer fra bruk av EASS og andre løsninger bygget på samme prinsipper er referert.

### Innledning

Svært mange offentlige etater og organisasjoner opplever lov og forskrift om offentlige anskaffelser som komplisert og vanskelig å forholde seg til.

Dette kommer jevnlig til uttrykk i media gjennom mer eller mindre skandalepregede oppslag. I tillegg meldes det stadig nye saker til Klagenemnda for offentlige anskaffelser (KOFA), som nå rapporterer om totalt nesten 1000 innmeldte saker siden 2003.

Offentlige anskaffelser krever tidvis spesialistkompetanse, både for å identifisere de anskaffelsene som krever spesiell oppmerksomhet og for å gjennomføre anskaffelsene i henhold til regelverket. Mange organisasjoner mangler denne kompetansen i større eller mindre grad. Samtidig er anskaffelser en naturlig del av offentlig forvaltning. Det burde derfor være like naturlig å slippe søkelyset til både KOFA og eventuelle sensasjonshungrige journalister!

Offentlige anskaffelser er også på den politiske agenda. Fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys hadde bl.a. dette på sin agenda da hun holdt foredrag på IT-tinget 2006 med tittelen "IKT og fornying av offentlig sektor".

## Formål

Statens forvaltningstjeneste (nå Departementenes servicesenter, DSS) ønsket å tilby departementsfellesskapet en løsning som gjorde departementene og DSS selv i stand til å gjøre innkjøp de-sentralt, i henhold til lover og forskrifter, med et minimum av opplæring og med god dokumentasjon av anskaffelsen. Kundens egen behovsbeskrivelse var presentert slik i kvalifikasjonsgrunnlaget:

*Intensjonen er at et elektronisk anskaffelsesstøttesystem skal gi støtte for valg av riktig prosedyre i henhold til regelverket til den enkelte saksbehandler som skal gjennomføre en anskaffelse. Systemet skal forenkle innkjøpsprosessen og redusere transaksjonskostnadene for den enkelte anskaffelse ved å styre anskaffelsesaktiviteten ved å gi regelverksstøtte, inneholde maler og å automatisk dokumentere prosessen (anbudsprotokoll). Gjennom slik støtte skal løsningen samtidig sikre kvalitet på leveranser og gode leveringsbetingelser i samsvar med brukernes behov og forventninger.*

*Systemet skal også ses i sammenheng med ønsket om å ta i bruk elektroniske tjenester som for eksempel e-handel i det offentlige.*

DSS inngikk i 2004 en avtale med Computas AS om levering og drifting av et "Elektronisk AnskaffelsesStøtte System", EASS. Løsningen skulle tilbys departementene - og eventuelt andre kunder - som en tjeneste de kunne abonnere på i en bestemt tidsperiode for et visst antall brukere. Målene med løsningen var bl.a. at den skulle:

- Sikre at anskaffelser gjennomføres i tråd med forskriftene, uavhengig av hvem som utfører anskaffelsen.
- Bidra til mer effektive anskaffelsesprosesser.
- Tilby enkel tilgang til relevant og gjeldende regelverk og hjelp for brukerne.
- Tilby automatisk forslag til og valg av prosedyre basert på brukerens informasjon om anskaffelsen.
- Tilby automatisk veiledning gjennom de nødvendige trinnene i en valgt prosedyre. Sikre at obligatoriske trinn blir utført.
- Produsere protokoller og dokumenter med informasjon flettet inn fra prosedyren, blant annet automatisk produksjon av anskaffelsesprotokollen.
- Kreve minimal opplæring av brukerne.
- Støtte rask, enkel og sentral oppdatering av forskriftene uten installasjon hos brukerne.
- Lagre informasjon om gjennomførte anskaffelser.
- Driftes sentralt.
- Baseres på standard programvare og muliggjøre senere integrasjon.

## Beskrivelse av løsningen

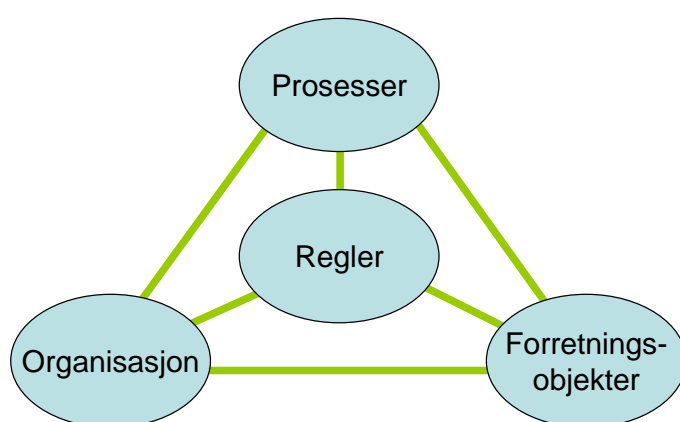
Løsningen er sammensatt av standard IT-komponenter (open source), DSS' kunnskap om offentlige anskaffelser samt forskriftene, og Computas' generelle komponenter for kunnskapsstøttede arbeidsprosesser. Vi skal her gå kort igjennom de viktigste prinsippene for løsningen, hvordan

brugerflaten er oppbygd og hvilke funksjonelle elementer som finnes. Konseptene som beskrives her brukes i alle andre saksbehandlingsløsninger og prosessstøtteløsninger som Computas leverer.

### De viktigste prinsippene

Hovedprinsippet for denne type løsninger er å identifisere og skille ut den *dynamiske kunnskapen* som systemet skal inneholde. Statisk kunnskap kan hardkodes fordi den ikke behøver å endres. Dynamisk kunnskap må håndteres slik at den lett kan endres. Dette gjelder spesielt kunnskapstyper som forretningsregler, prosesser og organisasjon/roller.

Computas' tilnærming til de dynamiske sidene av løsningen er i tillegg å innføre teknologier og metoder fra ekspertsystemer og annen kunnskapsteknologi. Vi klassifiserer og håndterer deler av kunnskapen i løsningen som "Prosesser", "Organisasjon", "Regler" og "Forretningsobjekter". Disse kunnskapstypene og sammenhengen dem i mellom er vist i Figur 1.



**Figur 1: Kunnskapselementer og innbyrdes sammenheng.**

For EASS er *Prosesser* beskrivelser av hvordan en anskaffelse *kan* eller *skal* foregå. *Organisasjon* er en beskrivelse av hvilke roller som gjør hva i disse prosessene og hvordan de er organisert. *Forretningsobjektene* er data fra kundens fagområde, f.eks. "utlysning", "anskaffelse", "anskaffelsesprotokoll". Hos kunder som Politiet vil man bruke bl.a. "anmeldelse" og "etterforskning". Hos UDI er f.eks. "visum" og visumsøker" sentrale begreper.

*Regler* er de forretningsregler og den logikk som styrer prosessgjennomføringen, bestemmer hvilke roller som gjør hva i prosessen og sjekker konsistens og kvalitet på forretningsobjektene.

Det er et samspill mellom alle disse elementene. Prosesser utføres av personer og organisasjonsenheter med roller. Prosessutførelsene endrer tilstanden i forretningsobjektene. Roller gir tilgang til og eierskap til forretningsobjekter. Det hele styres av forretningslogikk i form av regler.

Forretningsobjekter er som regel lagret i kundens eksisterende fagsystemer og kan være svært komplekse. I EASS er forretningsobjektene enklere og få, og håndteres av EASS. De tre andre elementene ligger i hver sine "kunnskapsbaser", en *Regelbase*, en *Prosessbase* og en *Organisasjonsmodell*. Prosesser og regler kjøres av en dedikert *Prosessmotor* og en dedikert *Regelmotor*. Disse kunnskapsbasene kan endres hver for seg og endringer krever normalt ikke rekompilering av programkode.

Fordelen med denne IT-arkitekturen for EASS er at det blir enklere å endre prosessene og reglene når forskriften for offentlige anskaffelser endres. Vi har altså isolert de dynamiske kunnskapselementene fra de statiske og vi har kategorisert dem slik at endringer i en kunnskapsbase

får så liten innflytelse på de andre delene av løsningen som mulig. Noen viktige konsekvenser av dette er vedlikeholdbarhet og fleksibilitet.

## Arbeidsflaten

En løsning med hovedfokus på brukerstøtte og brukerfokusede prosesser stiller spesielle krav til brukerens arbeidsflate. De overordnede målene vil være:

- Brukeren skal ha enkel tilgang til de verktøy og den informasjon og kunnskap som er relevant for akkurat den oppgaven han eller hun utfører. "Just-in-time Knowledge!"
- Brukeren skal slippe å forholde seg til ikke-relevant informasjon.
- Arbeidsflaten skal være effektiv og tilfredsstillende allmenne krav til brukervennlighet.
- Behovet for opplæring skal minimaliseres, bl.a. gjennom relevant hjelp, beslutningsstøtte og automatisering.

The screenshot shows the 'eass' system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Mine anskaffelser' selected. Below it, a breadcrumb trail shows 'Brannbil IT-system for...'. The main header area is titled 'Anskaffelser' and displays details for a procurement item: 'IT-system for miljøforvaltningen', status 'Påbegynt', and a total value of 0. The main workspace is divided into three main sections:

- Prosesstrinn (Process Steps):** A list of steps on the left, with 'Registrer informasjon om anskaffelsen' selected.
- Verktøyfelt (Tool Field):** A form on the right for entering procurement data, including fields for title, contract number, value, and a description.
- Hjelp og relevant info (Help and relevant info):** A section at the bottom providing help and relevant information for the current step.

Figur 2: Oppbygging av primær-arbeidsflate.

Figur 2 viser hovedarbeidsflaten med inndeling. Øverst finnes en liste over anskaffelser denne brukeren jobber med. Til venstre vises arbeidstrinnene som gjelder for den valgte anskaffelsen. Til høyre vises det verktøyet som brukeren trenger for å utføre det valgte trinnet i prosedyren. Nederst finner brukeren hjelp og relevant informasjon knyttet til valgt trinn. I Figur 3 vises arbeidsflaten med en mer omfattende anskaffelsesprosedyre, et annet valgt oppgavetrinn og dertil hørende verktøy, hjelp og informasjon.

**eass**

Mine anskaffelser Ny anskaffelse Søk Administrasjon Nyheter Lenker Brukermanual Brukerinfo Logg ut

Brannbil IT-system for... Ny svømmehall Test Alfa Test beta test charlie test delta test echo test fox text zeta

Tittel: Brannbil Saksnummer: 001224 Total verdi: 1,500,000  
 Status: Kunnngjøring registrert Kontraktverdi: 1,500,000 Hoved CPV-kode: 34144212  
 Prosedyre: Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene

Prosedyre Alle opplysninger Logg

- Legg til saksbehandlere
- Registrer informasjon om anskaffelsen
- Velg CPV-koder og anskaffelsestype**
- Sjekk eksisterende avtaler
- Hjelp til valg av anskaffelsesprosedyre
- Velg anskaffelsesprosedyre
- Skriv ut innkjøpsseknd
- Utarbeid konkurransegrunnlag
- Registrer frister
- Kunnngjør konkurranse
- Registrer interesserte leverandører
- Tilbudsevaluering
- Innstilling
- Behandle eventuelle klager
- Inngå kontrakt
- Kunnngjør resultat
- Registrer merknader
- Avlysning
- Hent frem anskaffelsesprotokoll
- Avslutt anskaffelsen

Gå til søk >> Gå til hele CPV-kodeverket >>

Favoritt CPV-koder:  
 15872100 - Pepper

Du har markert: 15872100 - Pepper

CPV-koder registrert på anskaffelsen (den første i listen er hoved CPV-koden):  
 34144212 - Brannkjøretøyer med vanntank

Anskaffelsestype (Vare/Bygg og anlegg/Tjeneste): Vare  
 Prioritet:

Legre Avbryt

Avsnittet om denne aktiviteten i brukermanualen

**Faglig hjelp**  
 CPV står for Common Procurement Vocabulary og er EU-kommisjonens produkt og tjenestekoder. Du må gjøre deg opp en vurdering av om det er en var...

**Aktuelle paragrafer fra "Forskrift om offentlige anskaffelser"**  
 §2-4 prioriterte tjenester  
 §2-5 uprioriterte tjenester

Innlogget: Taule, Ørjan En tjeneste levert av Computas i samarbeid med Statens forvaltningstjeneste

**Figur 3: Arbeidsflate med mer omfattende prosess. Nytt verktøy og ny hjelp vises.**

**Trinn**

- Legg til saksbehandlere
- Registrer informasjon om anskaffelsen
- Velg CPV-koder og anskaffelsestype
- Sjekk eksisterende avtaler
- Hjelp til valg av anskaffelsesprosedyre**
- Velg anskaffelsesprosedyre
- Skriv ut innkjøpsseknd
- Utarbeid kvalifikasjonsgrunnlag
- Utarbeid konkurransegrunnlag
- Registrer frister
- Kunnngjør konkurranse
- Registrer interesserte leverandører
- Leverandørkvalifisering**
  - Registrer søknader og sjekk formalkrav
  - Send meddelelse om avvisning
  - Evaluer søknader
  - Send meddelelse om kvalifisering
- Tilbudsevaluering**
- Innstilling**
- Behandle eventuelle klager

**Figur 4: Detaljer fra prosessstrinnene.**

Figur 4 viser hvilke symboler som brukes i visningen av anskaffelsesprosedyren. Hver linje representerer ett trinn. Noen av trinnene kan ha undertrinn, representert ved **+**. Obligatoriske trinn vises med **+** før de er utført og med **+** når de er utført. Ikke-obligatoriske trinn vises tilsvarende med **○** og **✓**. Det er viktig å merke seg at anskaffelsesprosedyren vil endre omfang og trinnene vil kunne

endres fra obligatorisk til ikke-obligatorisk eller omvendt ettersom data om anskaffelsen blir lagt inn av brukeren.

Figurene nedenfor viser anskaffelsesdetaljene som flettes inn i anskaffelsesprotokollen automatisk. Deretter vises anskaffelsesloggen som dokumenterer hvor langt anskaffelsen har kommet, hvem som har gjort hva og når. Til slutt vises eksempel på søk.

The screenshot shows the 'eass' system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Mine anskaffelser', 'Ny anskaffelse', 'Søk', 'Administrasjon', 'Nyheter', 'Lenker', 'Brukermanual', 'Brukerinfo', and 'Logg ut'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Brannbil IT-system for... Ny svømmehall Test Alfa Test beta test charlie test delta test echo test fox text zeta'. A yellow header bar contains key information: 'Tittel: Brannbil', 'Saksnummer: 001224', 'Total verdi: 1.500.000', 'Status: Kunnngjøring registrert', 'Kontraksverdi: 1.500.000', and 'Hoved CPV-kode: 34144212'. Below the header, there are tabs for 'Prosedyre', 'Alle opplysninger', and 'Logg'. A link 'Last ned anskaffelsesprotokollen' is visible. The main content area is titled 'GENERELT OM ANSKAFFELSEN' and contains a table of procurement details.

Kort beskrivelse av anskaffelsen:	Kommunen skal ha ny brannbil
Anskaffelsesprosedyre valgt:	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene
Begrunnelse for prosedyrevalg:	Begrunnelse...
Hastesak:	Nei
Begrunnelse for hastesak:	-
Avlysingsbegrunnelse:	-
Eventuelle merknader:	-
Eventuelle klager fra utenforstående parter:	-
Tittel:	Brannbil
Status:	Kunnngjøring registrert
Saksnummer:	001224
Referanse i økonomisystem:	1454-AZ
Antatt kontraksverdi eks mva:	1.500.000
Mva:	375.000
Total verdi eks mva:	1.500.000
Hoved CPV-kode:	34144212 - Brannkjøretøyer med vanntank
Anskaffelsestype:	Vare
Prioritet:	-
Direkte kjøp ønsket:	-
Forhandling ønsket:	Nei
Begrenset antall tilbud ønsket:	Nei
Unntakstilfelle brukt:	-
Antatt kunnngjøringsdato:	14.11.2005
Kunnngjøringsdato:	14.11.2005
Kunnngjøringsreferanse:	XX
Frist for å melde interesse:	-
Frist for innlevering av søknad:	-
Frist for å sende ut konkurransegrunnlag:	-
Frist for innlevering av tilbud:	06.01.2006 00:00
Dato for meddelelse om innstillingen:	21.11.2005
Klagefrist:	01.12.2005

Figur 5: Anskaffelsesdetaljer.

**eass**

Mine anskaffelser Ny anskaffelse Søk Administrasjon Nyheter Lenker Brukermanual Brukerinfo Logg ut

Brannbil IT-system for... Ny svømmehall Test Alfa Test beta test charlie test delta test echo test fox test zeta

Tittel: Brannbil Saksnummer: 001224 Total verdi: 1.500.000  
 Status: Kunngjøring registrert Kontraktverdi: 1.500.000 Hoved CPV-kode: 34144212  
 Prosedyre: Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene

Prosedyre Alle opplysninger **Logg**

Trinn	Sist utført	Sist utført av
<input checked="" type="checkbox"/> Legg til saksbehandlere	14.11.2005 14:21	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Registrer informasjon om anskaffelsen	14.11.2005 14:23	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Velg CPV-koder og anskaffelsestype	14.11.2005 14:32	Taule, Ørjan
<input type="checkbox"/> Sjekk eksisterende avtaler		
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Hjelp til valg av anskaffelsesprosedyre</b>	14.11.2005 14:32	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Velg anskaffelsesprosedyre	14.11.2005 14:38	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Skriv ut innkjøpsknad	14.11.2005 14:56	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Utarbeid konkurransegrunnlag	14.11.2005 14:56	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Registrer frister	14.11.2005 14:57	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Kunngjør konkurranse	14.11.2005 14:57	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> Registrer interesserte leverandører	14.11.2005 14:57	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Tilbudsevaluering</b>	14.11.2005 14:58	Taule, Ørjan
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Innstilling</b>	14.11.2005 14:59	Taule, Ørjan
<input type="checkbox"/> Behandle eventuelle klager		
<input type="checkbox"/> Inngå kontrakt		
<input type="checkbox"/> Kunngjør resultat		
<input type="checkbox"/> Registrer merknader		
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Avlysning</b>		
<input type="checkbox"/> Hent frem anskaffelsesprotokoll		
<input type="checkbox"/> Avslutt anskaffelsen		

Innlogget: Taule, Ørjan En tjeneste levert av **Computas** i samarbeid med **Statens forvaltningstjeneste**

Figur 6: Anskaffelseslogg.

**eass**

Mine anskaffelser Ny anskaffelse **Søk** Administrasjon Nyheter Lenker Brukermanual Brukerinfo Logg ut

Anskaffelser Rammeavtaler

Tittel:  Saksnummer:  Prosedyre: Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene  
 Saksbehandler (fornavn):  Saksbehandler (eternavn):  Status:   
 Maks total verdi:  CPV-kode:  Aktive:   
 Maks antall treff:

Tittel	Prosedyre	Saksnr	CPV	Total verdi	Kunngjort	Status	Saksbehandler
Brannbil	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	001224	34144212	1500000	14.11.2005	Kunngjøring registrert	Taule, Ørjan
ÅAO/22677507	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	30.07.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22717355	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	30.07.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22763942	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	31.07.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22803459	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	31.07.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22850315	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	01.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22889950	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	01.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22914424	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	01.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22916159	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	01.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22936794	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	02.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/22976264	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	02.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/23052759	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	03.08.2005	Avsluttet	Van Laenen, Filip
ÅAO/23056305	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	03.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/23059907	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	03.08.2005	Avsluttet	Van Laenen, Filip
ÅAO/23060875	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	03.08.2005	Avsluttet	Van Laenen, Filip
ÅAO/23062684	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	03.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/23109550	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	04.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/23149123	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	04.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/23195990	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	05.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John
ÅAO/23235498	Åpen anbudskonkurranse etter EØS-reglene	01222000	100000000	100000000	05.08.2005	Avsluttet	Web Unit, John

Status: Antall treff vist frem = 20 (Resultatet er avgrenset)

Innlogget: Taule, Ørjan En tjeneste levert av **Computas** i samarbeid med **Statens forvaltningstjeneste**

Figur 7: Søk.

### Viktigste funksjoner

Nedenfor listes noen av de viktigste funksjonene i EASS (hentet fra den opprinnelige kravspesifikasjonen). Videre følger en kort beskrivelse av prosedyrestøtten siden dette er den viktigste premissgiveren for hvordan løsningen fungerer.

Noen funksjonelle krav fra DSS' kravspesifikasjon:

- Anskaffelsesregister, lagring av anskaffelser.
- Basert på roller, brukere og organisasjonstilhørighet.
- Registrering av relevant informasjon om anskaffelsene.
- Støtte til planlegging og gjennomføring av anskaffelser.
- Hjelp og beslutningsstøtte til valg av anskaffelsesprosedyre, generering av riktige sjekklister.
- Lenker til relevant informasjon.
- Å jour-føring av anskaffelsesprosedyrer og forskrifter.
- Leverandørregister.
- Søking og rapportering.
- Valg av vare/tjeneste, CPV-koder, etc.
- Registrering av behov og begrunnelser.
- Generering av anskaffelsesprotokoll.
- Publisering av relevante nyheter.

Prosessbeskrivelser og prosessutførelse utgjør kjernen i denne løsningen. De funksjonelle kravene tilfredsstilles ved å gjøre anskaffelsesprosedyrer, regler og kriterier om til "instruksjoner" til systemet, og så la systemet "kjøre" prosedyrene i interaksjon med brukeren. Når brukeren lager en ny anskaffelse vises i utgangspunktet den enkleste prosedyren. Etter hvert som brukeren spesifiserer hva slags vare/tjeneste som skal kjøpes og hvilke verdier det er snakk om vil systemet automatisk utvide og tilpasse prosedyren til anskaffelsen. Dette betyr at flere trinn kan dukke opp. Det betyr også at noen trinn kan skifte fra ikke-obligatorisk til obligatorisk eller omvendt. Hver gang brukeren endrer informasjon om anskaffelsen vil løsningen sjekke om det er nødvendig å endre prosedyren.

Sammen med prosedyreinstruksjonene lagres også verktøy, hjelp og relevant informasjon for hvert trinn. Når brukeren velger et trinn, sjekker systemet om dette trinnet er lovlig eller mulig å utføre, før de ovennevnte ressursene hentes frem. Når brukeren fullfører trinnet utfører systemet nødvendige sjekker på om resultatet er lovlig og konsistent. På denne måten unngår man feilregistreringer og sikrer høy datakvalitet i anskaffelsene.

For hvert trinn logges hva som er gjort, hvem som har utført det og når. Dette sammen med registrerte data om anskaffelsen danner grunnlag for automatisk generering av anskaffelsesprotokoll og logg.

### Resultater og fremtidige muligheter

EASS har vært i drift siden 2004. Løsningen kjører hos en driftsleverandør med sentral lagring av alle data. Brukerne har sikker tilgang via internett på adressen <http://eass.dep.no>.

Systemet brukes i dag av 19 organisasjoner: 14 departementer, DSS, Innovasjon Norge, Helse Øst, Statens landbruksforvaltning og SHdir.

Oppetiden siden systemet gikk i produksjon er 99,88 % innenfor kontortid, og 99,77 % totalt.



Antall anskaffelser i systemet var ca. 150 i september 2005 og ca. 370 i oktober 2006.

Utførte endringer har vært noen forskriftsendringer, feilrettinger og oppdateringer, samt en større grafisk oppgradering av brukerflaten.

#### **Noen tilbakemeldinger fra kundene:**

- Sikrer dokumentasjon. Gir veiledning i prosedyrene. Støtter saksgang.
- Ikke-eksperter på anskaffelser kan gjøre mer på egenhånd.
- Lett tilgang til relevant regelverk og veiledning. Nyttig med hjelp til valg av prosedyre.
- Automatisk generering av anskaffelsesprotokoll er svært viktig.
- Ønsker integrasjon med Doffin og egne interne systemer.
- Bidrar til færre feil i anskaffelsene.
- Fordel med felles sentral drift.
- DSS: "EASS forenkler innkjøpsprosessen, reduserer transaksjonskostnadene, sikrer at regelverksprosedyrene følges i anskaffelsesprosesser, minsker risikoen for feil og klager, gir mulighet for bedre intern-kontroll for anskaffelser, reduserer ressursbruk og minsker risikoen ved revisjonskontroll."

#### **Fremtidige muligheter**

Ønskene vi har fått fra kundene på EASS går i hovedsak ut på tettere integrasjon med egne løsninger og med andre systemer de bruker under anskaffelsene, f.eks. Doffin og ehandel.no. Computas vil i samarbeid med DSS vurdere denne type integrasjoner. Det vil være lettere å integrere med systemer som enten selv har felles installasjon for alle kunder (som f.eks. Doffin), eller som finnes hos et flertall av EASS-kundene. Et eksempel på det siste ville være hvis alle hadde samme arkivløsning. Siden arkivløsninger og andre IT-systemer som kjent ikke er standardisert i det offentlige, kan også lokalinstallasjon av EASS være en mulighet. Dermed kan man gjøre de tilpasninger og integrasjoner som trengs lokalt. Forskriftoppdateringer vil i så fall måtte tilbys som en abonnementsordning.

### **Sammenligning med andre systemer med arbeidsprosesstøtte**

Computas har i mer enn ti år levert løsninger for kunnskapsstøtte av arbeidsprosesser basert på de samme konsepter og arkitekturprinsipper som EASS. Disse løsningene brukes i dag av ca. 20 000 brukere fordelt på mange offentlige og private organisasjoner. EASS skiller seg fra en del av de andre leveransene ved at EASS ikke er et "fagsystem" for kundene, men et støttesystem. Videre har EASS mindre fokus på arbeidsflyt fordi anskaffelser som regel gjøres ferdig av en og samme person. EASS har også liten integrasjon med kundens forretningsobjekter, fagsystemer og IT-løsninger generelt, noe som skyldes at det er en felles tjeneste for mange kunder.

Som eksempel på kunder som har andre prosessorienterte løsninger fra Computas kan vi nevne Politiet, Utlendingsdirektoratet og Domstoladministrasjonen. I forbindelse med Symposiet eLandet Norge har vi også snakket med disse tre kundene for å få deres syn på nytteverdien av våre løsninger for arbeidsprosesstøtte. Deres tilbakemelding kan oppsummeres slik:

- Åpenbart færre feil i sakshandlingen.
- Mindre dobbeltregistrering og dobbeltarbeid.
- Vesentlig enklere tilgang til relevant informasjon og hjelp.
- Gjenbruk av allerede registrerte data.

- Færre klager på saksbehandlingen.
- Bedre oversikt over saken og sakens status.
- Mulighet for å se hvordan lignende saker har vært løst før.
- Lettere og enklere gjenfinning av informasjon.
- Brukeren blir loset gjennom riktige oppgaver og aktiviteter. Man trenger ikke huske alt man skal gjøre. Spesielt nyttig for nye brukere.
- Riktig informasjon, dokumentmaler og annet finnes frem automatisk.
- Oppgavene er skreddersydd de saker man jobber med.
- Intuitivt system, krever lite opplæring.
- Bedre styringsinformasjon og oversikt over saker og status.
- Mye fagkunnskap lagret i systemet.
- Bedre datakvalitet.

UDI har i tillegg kommet med følgende uttalelse:

"Computas har utviklet løsninger for UDI og utlendingsforvaltning som er helt avgjørende for saksbehandlingen. Løsningenes innebygde kunnskapsstøtte for utførelse av arbeidsprosesser bidrar til hensiktsmessig effektiv saksflyt og kvalitativ god saksbehandling på tvers av avdelinger og etater. Gjennom ulike fagsystemer, herunder Datasystemet for utlendings- og flyktningsaker (DUF) og NORVIS, lagres data fra ulike etater i en felles utlendingsdatabase (UDB). Dette er en den viktigste kunnskapskilden for utlendingsforvaltningen og sikrer nødvendig informasjonsdeling, statistikk og produksjon av styrings- og ledelsesdata. Løsningene utvikles dynamisk i tett samarbeid mellom forvaltning og Computas i tråd med endringer i lover, forskrifter og faglige behov."

Om NORVIS (behandling av visumsøknader) sier utenriksstasjonene bl.a.:

Amb. London: "Jeg synes selv jeg er blitt ganske blasert, men av og til blir jeg imponert, og det må jeg si at jeg er nå!"

Amb. Zagreb: "Søren at vi har så få visum. Vi må få låne noen fra Sarajevo!"

Amb. Cairo: "NorVis og jeg er blitt riktig gode venner, og jeg synes det er et fantastisk system!"

Amb. Beijing: "Nå blir det virkelig morsomt å jobbe med visum!"

Amb. Bangkok: "Innføringen av NorVis innebærer et kvantesprang for utenriksstasjonene!"