



Årsrapport 2022





DSS er til stede der det skjer

DSS leverte brukerstøtte og fellestjenesten «datautstyr på reise i risikoområde» til Norges klimadelegasjon på FNs klimatoppmøte i Sharm El-Sheikh i Egypt.



Vi er stolte av renholderne våre!

Andelen medarbeidere i FM/REM med fagbrev har økt fra 16 prosent i 2010 til 67 prosent i dag.



DSS produserte podkast for departementene

«Jeg kan godt innrømme at jeg med jevne mellomrom var ganske sint på Knut (Storberget)», sier Ingelin Killengreen i podkasten «Godt Byråkratskjønn» som er tilgjengelig på Spotify, Apple pod-cast og Soundcloud (RSS)

Innholdsfortegnelse

1	Leders beretning	7
2	Introduksjon til virksomheten og hovedtall	11
2.1	DSS' virksomhet og samfunnsoppdrag	12
2.2	DSS' organisering og ledelse	12
2.3	Presentasjon av utvalgte hovedtall	13
2.3.1	DSS totale bevilgning i 2022	13
2.3.2	Utvalgte nøkkeltall de siste tre årene	14
2.3.3	Kostnader og årsverk fordelt på tjenesteområder	15
2.3.4	Fordeling av kostnader på post 01	16
2.3.5	Egne vakter og innleide vektere	16
3	Årets aktiviteter og resultater	17
3.1	Samlet vurdering av prioriteringer, ressursbruk, resultater og måloppnåelse	18
3.2	Redegjørelse per tjenesteområde	19
3.2.1	Digitale tjenester	19
3.2.2	Fasilitetstjenester	19
3.2.3	HR-tjenester	20
3.2.4	Vakt- og resepsjonstjenester med understøttende tekniske sikringssystemer ..	21
3.3	Rapportering på tildelingsbrev og andre brev og oppdrag	23
3.3.1	Overordnede prioriteringer og føringer	23
3.3.2	Styringsparametere	27
3.3.3	Oppdrag	33
3.3.4	Andre forutsetninger og krav	35
3.3.5	Tillegg til tildelingsbrev og andre nye oppdrag fra KDD	38
3.3.6	Oppdrag fra tidligere år	40
3.4	Sikkerhetstruende hendelser og sikkerhetsbrudd	42
3.4.1	IKT-sikkerhet	42
3.4.2	Objektsikkerhet	43
4	Styring og kontroll i virksomheten	47
4.1	Virksomhetens overordnede vurdering av opplegget for styring og kontroll	48
4.2	Redegjørelse for vesentlige forhold/endringer ved DSS sin planlegging, gjennomføring og oppfølging	48
4.2.1	Status internkontroll og internrevisjon, herunder iverksatte tiltak	48
4.2.2	Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen i DSS	50
4.2.3	Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til DSS sine systemer	51
4.2.4	Forvaltningen av egne eiendeler (materielle verdier)	51
4.2.5	Oppfølging av ev. avdekkede svakheter/utfordringer, herunder merknader fra Riksrevisjonen	53
4.2.6	Forvaltning av virksomhetens eiendeler, innkjøpsrutiner mv.	53

4.3	Rapportering på vesentlige forhold knyttet til personalmessige forhold	54
4.4	Rapportering på iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak	56
4.4.1	Intern administrativ effektivisering	57
4.4.2	Effektivisering av tjenestene.....	57
5	Vurdering av framtidsutsikter	63
5.1	Gode hver for oss. Best sammen	64
5.2	Program for felles IKT	64
5.3	Nytt regjeringskvartal	65
5.4	Sikkerhet, beredskap og IKT-sikkerhet	65
5.5	Økonomiske utsikter.....	66
6	Årsregnskap	67
6.1	Ledelseskommentarer – regnskapsrapportering per 31.12.2022	67
7	Vedlegg.....	69
	Vedlegg 1: Regnskapsrapporten.....	70
	Vedlegg 2: Likestillingsredegjørelse DSS 2022	91
	Vedlegg 3: Utdyping av kategoriene i rapportering på IKT-sikkerhet (punkt 3.4.1).	95

1

Leders beretning

2022 har vært et spennende år for oss i DSS. Vi har bidratt med betydelige ressurser i Kommunal- og distriktsdepartementets (KDD) oppfølging av strategien «Gode hver for oss. Best sammen». Program for felles IKT, prosjekt for ny sak- og arkivløsning, nye HR felles-tjenester, og prosjekt Nytt regjeringskvartal er prosjekter av stor betydning for departementsfellesskapet og DSS, og hvor DSS er en sentral bidragsyter. DSS ser frem til det videre arbeidet med samling av flere fellestjenester på vei inn i nytt regjeringskvartal.

Ansatte i departementene er svært godt fornøyde med tjenester fra DSS, ifølge Kantars brukerundersøkelse hvor 1100 departementsansatte deltok. I Kantars analyse av resultatene oppnår DSS en samlet kundeindeks på 88 poeng, noe som ligger vesentlig høyere enn gjennomsnittet i Kantars database. Kundeindeksen er et mål for brukertilfredshet, og den høye scoren viser at vi i svært stor grad har lyktes med å imøtekomme brukernes forventninger. Tallene viser en klar framgang fra siste undersøkelse i 2018 da vi hadde 81 poeng, og med dette beveger vi oss fra svært godt til særdeles godt på Kantars skala for denne kundeindeksen. Det gjør meg utrolig stolt av medarbeiderne i DSS, og understreker at vårt kundeløfte «Sammen for fellesskapet» ikke er tomme ord.

2022 startet med pandemirestriksjoner og krav om hjemmekontor der det var mulig. DSS hadde høyt fokus på å sikre god og kontinuerlig drift av våre tjenester i denne perioden. Pandemitiden lærte oss mye om mulighetene i nye arbeidsformer. I 2022 gjennomførte vi en pilot, der vi ga ansatte mulighet for to dager frivillig hjemmekontor dersom tjenesten tillot det. Vi gjennomførte i tillegg et innsiktsprosjekt for å lære av erfaringene med hjemmekontor, og ledelse, medarbeiderskap og bruk av teknologi i en hybrid arbeidshverdag. Vi har tatt med oss disse erfaringene når vi nå har innført retningslinjer for hybrid arbeidshverdag i DSS.

Verden har kommet tettere på oss. Krigen i Ukraina har preget våre sikkerhetstjenester i 2022. Vi har derfor forsterket vår oppmerksomhet på departementsfellesskapets fysiske verdier og informasjonssikkerhet. Vi har samarbeidet med nasjonale sikkerhetsmyndigheter og fulgt råd og anbefalinger vi har fått.

DSS er tilstede der det skjer. På FNs klimatoppmøte i Sharm El-Sheikh i Egypt var vi tilstede og leverte fellestjenester til Norges klimadelegasjon. SMK og departementene var så godt fornøyd at de allerede har bestilt samme leveranse til neste års klimakonferanse i Dubai. I sommer var DSS også på

oppdrag i verdens nordligste by da vi hjalp Nærings- og fiskeridepartementet (NFD) med å flytte et datanettverk i Longyearbyen på Svalbard.

Tjenesten topplederrekruttering har hatt oppdrag fra 11 departementer og rekruttert 17 toppledere i staten. Blant annet visesentralbanksjef, direktør for Tolletaten, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir), Utdanningsdirektoratet, Statens arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) og Kulturrådet, samt syv ekspedisjonssjefer og to departementsråder blant annet i vårt eget departement, KDD.

Alle DSS-lærlingene i det fjerde kullet bestod fagprøven i sikkerhetsfaget i mai, og av de totalt seks lærlingene jobber fortsatt fem av disse i DSS. Det femte lærlingekullet skal ta fagprøven neste år, og i høst ønsket vi velkommen til seks nye lærlinger til det sjette lærlingekullet i DSS. Lærlingene representerer kunnskap, endringsvilje og ny energi, som vi i DSS har veldig godt av.

Vi er stolte av våre renholdere i DSS. Andel med fagbrev er nå oppe i 67 prosent, opp fra 16 prosent i 2010. Det er vesentlig høyere andel med fagbrev enn andre i bransjen. Satsingen på ny teknologi, bruk av ergonomisk riktig utstyr og miljøvennlige løsninger har bidratt til både lavere sykefravær, men også økt kvalitet i tjenesten.

Statens servicesenter i Engerdal (SSiE) fikk i 2022 tre nye kunder. Kulturminnefondet, Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet samt Finanstilsynet er nå blant de 28 statlige

virksomhetene i tillegg til departementene og DSS som SSiE betjener. Både små og store kunder ser mange fordeler med å bruke SSiE som sentralbord eller kundesenter.

DSS produserte podkasten «Godt byråkrat-skjønn» med blant annet Siv Jensen, Knut Storberget, Anders Anundsen, Åslaug Haga, Bård Vegard Solhjell og Sigbjørn Aanes. Gjennom seks podkastepisoder diskuterte gjestene krevende dilemmaer og bidro til å øke bevissthet og kompetanse rundt embetsverkets syv plikter. Podkasten har hatt over 10 000 avspillinger i 2022.

Stortinget, Lovdata og DSS har startet et felles prosjekt som skal effektivisere informasjonsutvekslingen mellom regjering og Stortinget (EIREST). Statsministerens kontor, Justisdepartementet og Kommunal- og distriktsdepartementet er også med i styringsgruppen. Vi er glade for å delta i et prosjekt som støtter utviklingen av nye fellesløsninger som skal bidra til å effektivisere forvaltningen.

DSS tjenester er helt sentrale for at departementene skal kunne levere godt og effektivt på sine kjerneoppgaver. Det er noe vi tar på største alvor. Samlet sett vurderer jeg at DSS i 2022 har levert effektive tjenester i tråd med de mål og forventninger som er stilt oss som leverandør av fellestjenester til departementsfellesskapet. Det lykkes vi med fordi alle ansatte jobber med ett mål for øyet. Sammen for fellesskapet, for departementene og DSS.

E. Hope



DSS' ledergruppe fra v. Erik Hope, Eva Måge Brown, Are Langaard Jensen,
Erik Bollestad, Thomas Bettum og Beate Erikstad

A man with a beard and glasses, wearing a black sweater over a blue collared shirt, is looking at a laptop. A woman with dark hair, wearing a black top with a floral pattern, is also looking at the laptop and has her hands on the keyboard. They are in a room with a yellow wall and a blue ceiling. A semi-transparent white circle is overlaid on the image, containing the text.

2 Introduksjon til virksomheten og hovedtall

2.1 DSS' virksomhet og samfunnsoppdrag

DSS mål er å levere effektive fellestjenester med riktig kvalitet til departementene og Statsministerens kontor (SMK) innenfor tjenestemånadene vakt- og resepsjonstjenester, digitale tjenester, fasilitetstjenester og HR-tjenester.

DSS er et ordinært statlig forvaltningsorgan underlagt Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD). DSS har som hovedoppgave å organisere et bredt og velfungerende tjenestetilbud til departementene og SMK, samt ivareta kundeinvolvering gjennom etablerte kanaler. DSS leverte totalt 38 tjenester fordelt på de fire tjenestemånadene i 2022.

Vakt- og resepsjonstjenester

DSS leverer vakt- og resepsjonstjenester som del av KDDs ansvar for sikring av departementsbyggene og regjeringens representasjonsanlegg. Vakt- og resepsjonstjenester består av perimeter- og skallsikring, vakthold, sikkerhetskontroll av post, besøkende og kjøretøy, resepsjonstjenester med adgangskontroll, og forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av tekniske sikringsanlegg og kjøretøysperrer.

Digitale tjenester

DSS leverer digitale tjenester som støtter departementsfellesskapets arbeidsprosesser. DSS tilrettelegger, utvikler, gir råd om og forvalter informasjonstjenester og samhandlingstjenester for regjeringen og departementene.

Fasilitetstjenester

DSS leverer fasilitetstjenester innenfor flere fagområder til departementsfellesskapet. Den største og mest omfattende tjenesten er renholdstjenesten, som også har ansvaret for renholdet i regjeringens representasjonsanlegg. All håndtering og distribusjon

av varer og post er også en sentral tjeneste, samt Teknisk redaksjon som har ansvaret for produksjon av regjeringsdokumenter, Norges offentlige utredninger og statsbudsjettet. I tjenesteporteføljen ligger også felles miljøledelse i departementsfellesskapet, kantiner, departementenes fellesbibliotek, sentralbord, anskaffelser og flytte- og monteringstjenester.

HR-tjenester

DSS leverer HR-tjenester som blant annet omfatter bedriftshelsetjenesten, kompetanse-tjenesten og rekrutteringstjenester, herunder topplerrekruttering og HR-statistikk.

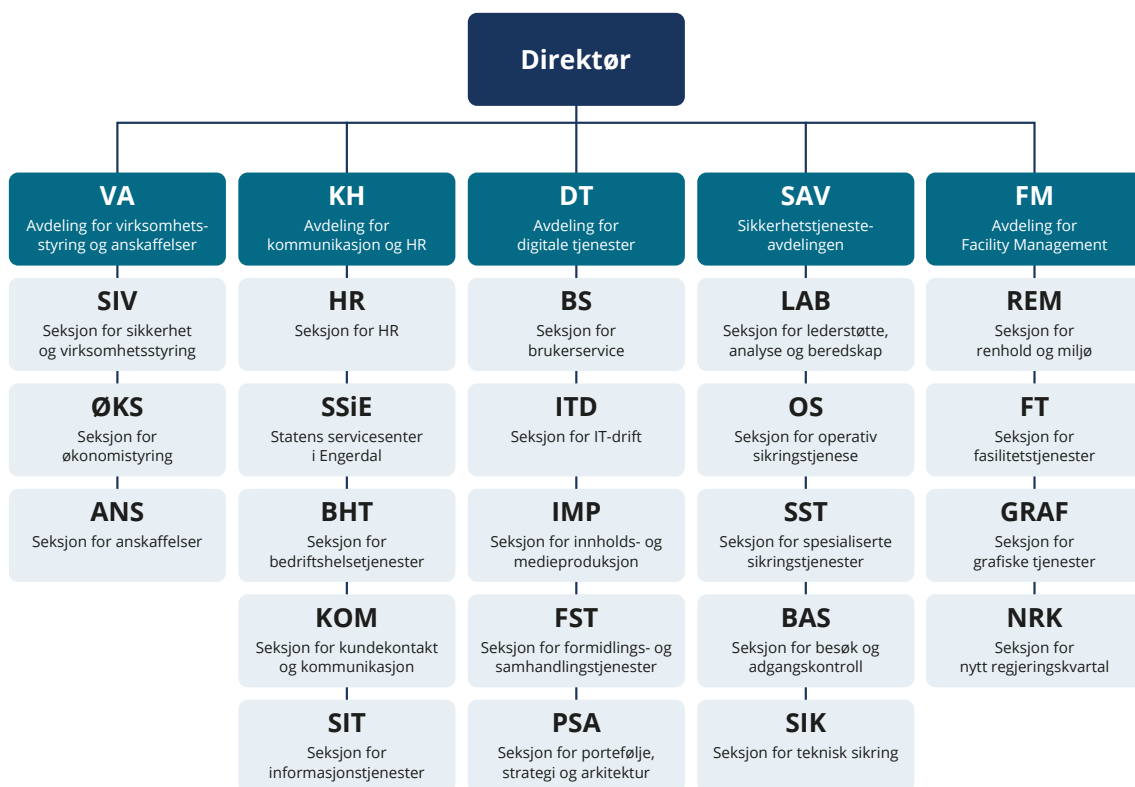
2.2 DSS' organisering og ledelse

Vi er i overkant av 700 ansatte som i hovedsak er lokalisert i Oslo, med unntak av Statens servicesenter i Engerdal (SSiE). DSS er organisert i fem avdelinger, digitale tjenester, facility management, kommunikasjon og HR, sikkerhetstjenesteavdelingen og virksomhetsstyring og anskaffelser. Alle avdelingene leverer tjenester til departementene og SMK.

Ledelsen består av følgende personer:

- Erik Hope, direktør
- Beate Erikstad, assisterende direktør med ansvar for avdeling for kommunikasjon og HR
- Thomas Bettum, avdelingsdirektør i avdeling for virksomhetsstyring og anskaffelser
- Eva Måge Brown, avdelingsdirektør i avdeling for Facility Management
- Erik Bollestad, avdelingsdirektør i avdeling for digitale tjenester
- Are Langaard Jensen, avdelingsdirektør i sikkerhetstjenesteavdelingen

Figur 2.1 Organisasjonskart



2.3 Presentasjon av utvalgte hovedtall

2.3.1 DSS totale bevilgning i 2022

Tabellene under viser DSS sin disponible utgifts- og inntektsbevilgning samt mottatte belastningsfullmakter i 2022.

Inntekter

Tabell 2.1 Kap. 3510 Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (beløp i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Beløp
02	Ymse inntekter	41 191
03	Brukerbetaling for tilleggstjenester fra departementene	68 301
	Sum kap. 3510	109 492

Utgifter

Tabell 2.2 Kap. 510 Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon (beløp i 1 000 kroner)

Post	Betegnelse	Beløp
01	Driftsutgifter	717 831
21	Spesielle driftsutgifter	70 347
22	Fellesutgifter for departementene og Statsministerens kontor	141 583
45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold, kan overføres	45 558
46	Sikringsanlegg og sperresystemer i regjeringsbygget	14 790
	Sum kap. 0510	990 109
21	Belastningsfullmakt UD – Forprosjekt ny EØS notatbase	1 200
	Sum belastningsfullmakt UD kap. 0100	1 200
21	Belastningsfullmakt KDD – Minnemarkeringen i regjeringskvartalet 22. juli. 2022	400
27	Belastningsfullmakt KDD – Sak- og arkivprosjekt	62 000
	Sum belastningsfullmakt KDD kap. 0500	62 400

2.3.2 Utvalgte nøkkeltall de siste tre årene

Tabell 2.3 Tall fra årsregnskapet (kostnader i 1 000 kroner)

Tall fra årsregnskapet	2022	2021	2020
Antall avtalte årsverk iht. statistikken til SSB	689	658	663
Antall utførte årsverk	627	604	614
Årsverkskostnad (avtalte årsverk)	794	784	766
Årsverkskostnad (utførte årsverk)	873	854	827
Totale driftskostnader	1 103 136	1 014 760	961 674
Lønnskostnader	547 353	515 753	507 951
Lønnsandel av totale driftskostnader, prosent	49,6 %	50,8 %	52,8 %
Samlet tildeling post 01-99	990 109	953 315	869 694
Utnyttelsesgrad 01-29	98,0 %	95,9 %	97,3 %
Andel bevilgningsfinansiering	83,8 %	83,4 %	86,1 %
Andel brukerfinansiering	16,2 %	16,6 %	13,9 %
Konsulenttjenester av driftskostnader, prosent	7,4 %	9,1 %	7,4 %
Andre fremmede tjenester av driftskostnader, prosent	6,8 %	4,7 %	5,0 %
Avskrivningsandel	2,9 %	3,4 %	3,7 %
Opprettholdelsesgrad	129,5 %	118,1 %	62,2 %

2.3.2.1 Øvrige tall fra årsregnskapet

Utover de tallene presentert i tabellen over, er det noen sentrale tall som har endret seg

i 2022. Tallene presentert vil utdypes videre i rapporten, men presenteres her i kortformat.

Energikostnadene i 2022 var på 11,2 mill. kr og er nesten doblet sammenlignet med gjennomsnittet i de foregående årene.

Med virkning fra 2022 betaler DSS en virksomhetsspesifikk og helsebasert **pensjonspremie**. I denne forbindelse ble også DSS' bevilgning redusert. I 2022 utgjorde arbeidsgiverandelen 8,0 prosent, mens premiesatsen utgjorde en fast sats på 12 prosent i den forenklede modellen frem til og med 2021. Som følge av dette ble kostnadene redusert med 10,9 mill. kr (24,5 prosent) fra 2021 til 2022.

DSS' **investeringer** er nesten doblet i løpet av perioden og utgjør 42,0 mill. kroner i 2022. Økningen er blant annet knyttet til reinvesteringer i dagens IKT-plattform.

Kostnadene til **sak- og arkivprosjektet** har økt med om lag 25 prosent årlig i perioden 2020–2022. Andelen prosjektets kostnader utgjør av DSS' totale driftskostnader har økt fra 3,7 prosent i 2020 til 5,1 prosent i 2022.

DSS' kostnader til **innleie av vektore** har økt med ca. 30 prosent årlig i perioden 2020–2022, i hovedsak som følge av arbeidet med nytt regjeringsskvalitet.

2.3.3 Kostnader og årsverk fordelt på tjenesteområder

Tabell 2.4 Tabell 4 Årsverk per tjenesteområde

Utførte årsverk per tjenesteområde	2022	2021	2020
Digitale tjenester	150	146	149
Fasilitetstjenester	133	126	124
HR-tjenester	30	22	20
Vakt- og resepsjonstjenester	246	244	256
Øvrige tjenester samt administrasjon	68	66	65
Sum	627	604	614

Økningen innen digitale tjenester er i hovedsak knyttet til lyd-, bilde- og nett-tv produksjoner, mens anskaffelsestjenestens overtakelse av anskaffelser for Utenriksdepartementet fra januar 2022 står for hoveddelen av økningen

innen fasilitetstjenester. DSS har innen tjenesteområdet HR-tjenester prioritert videreutvikling og etablering av tjenester i 2022, og det har medført en økning på åtte utførte årsverk sammenlignet med 2021.

Tabell 2.5 Driftskostnader per tjenesteområde (kostnad i 1 000 kroner)

Driftskostnader per tjenesteområde	2022	2021	2020
Digitale tjenester	368 164	342 169	315 880
Fasilitetstjenester	162 095	147 945	129 100
HR-tjenester	31 223	23 417	20 016
Vakt- og resepsjonstjenester	280 646	261 670	257 428
Øvrige tjenester samt administrasjon og husleie	261 007	239 559	239 251
Sum	1 103 136	1 014 760	961 674

Driftskostnadene i DSS har i 2022 økt med rundt regnet 8 prosent. Dette inkluderer økte lønnskostnader, prisstigning, styrking av anskaffelsesmiljøet og videreutvikling av HR-fellestjenester.

2.3.4 Fordeling av kostnader på post 01

Tabell 2.6 Tall knyttet til post 01 (kostnader i 1 000 kroner)

Tall knyttet til post 01	2022	2021	2020
Lønnskostnader	484 231	455 345	474 119
Interne driftskostnader	59 720	61 357	58 794
Investerings- og vedlikeholdsmidler	42 538	46 934	37 033
Totale driftskostnader post 01	801 222	748 903	696 739
Lønnsandel av driftskostnader post 01, prosent	60 %	61 %	68 %

2.3.5 Egne vakter og innleide vektere

Som tabellen under viser har omfanget av vektertjenester økt de seneste årene. Dette skyldes primært DSS tjenesteleveranse for sikring av byggeplassen til nytt regjerings-kvartal.

DSS eget vaktpersonell brukes til enkeltoppdrag og oppgaver på byggeplassen, mens det i hovedsak er vår underleverandør Securitas som benyttes for å løse byggeplassvakt holdet. Økningen i oppdragsmengde som løses ved innleie er betydelig, fra 30 139 timer i 2021 til 46 933 timer i 2022.

Tabell 2.7 Egne vakter og innleide vektere (kostnader i 1 000 kroner)

Egne vakter og innleide vektere	2022	2021	2020
Egne vakter, årsverk	148	149	159
Egne vakter, lønnskostnader	133 414	123 587	125 090
Egne vakter, andel brukerfinansiert	3,5 %	2,7 %	2,5 %
Innleide vektere, årsverk	49	39	31
Innleide vektere, kostnader	37 705	29 203	22 416
Innleide vektere, andel brukerfinansiert	76,9 %	63,0 %	33,0 %

A woman with reddish-brown hair tied back, wearing blue overalls over a light blue t-shirt and white gloves, is using a power tool on a paved surface. She is looking down at her work. The background shows a brick building and green trees. A semi-transparent white circle is overlaid on the image, containing the text.

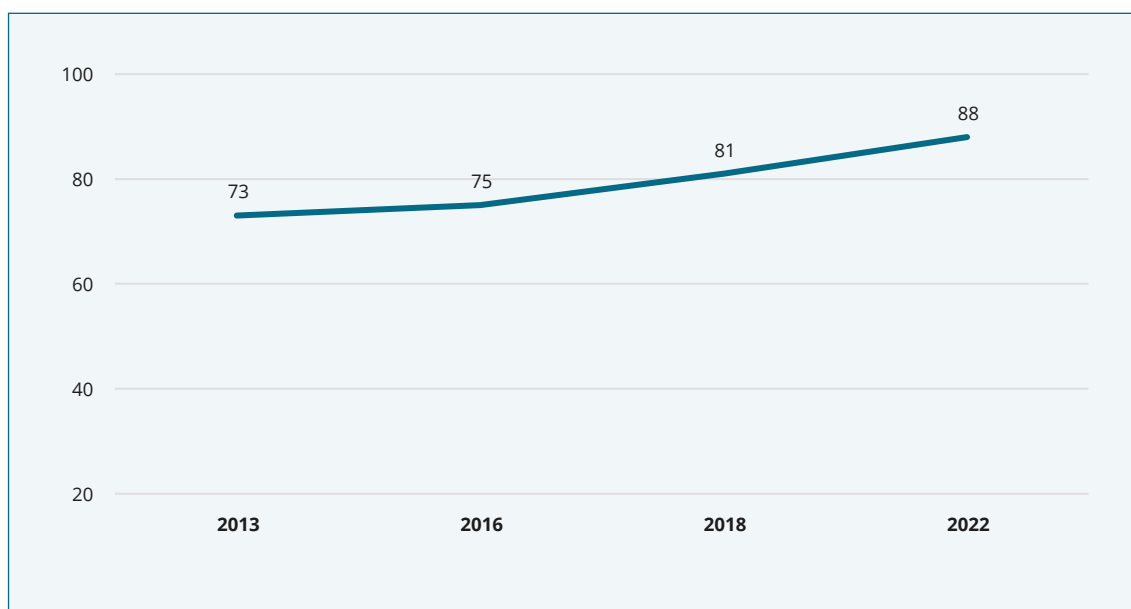
3 Årets aktiviteter og resultater

3.1 Samlet vurdering av prioriteringer, ressursbruk, resultater og måloppnåelse

DSS' overordnede mål er å levere effektive fellestjenester med riktig kvalitet. Fellestjenestene skal være kostnadseffektive, konkurransedyktige og skal kunne gi stordriftsfordeler. Felles løsninger, samlet kompetanse i sterke fagmiljøer, standardisering og ny teknologi skal bidra til dette. Videre skal tjenestene leveres til riktig tid og skal tilfredsstillende departementenes behov. Tjenestene skal være relevante, tilgjengelige og gjort kjent for kunder og brukere.

I 2022 gjennomførte DSS igjen en brukerundersøkelse for å kartlegge brukertilfredsheten til våre tjenesteleveranser og grad av måloppnåelse. Resultatene viser en svært høy tilfredshet med DSS som tjenesteleverandør blant ansatte i departementene. Resultatet av undersøkelsen fortsetter den positive trenden fra tidligere år og har forbedret seg ytterligere i årets undersøkelse, jf. figur 3.1. Resultatet til DSS er også over gjennomsnittet i tilsvarende undersøkelser gjort av leverandøren.

Figur 3.1 Overordnet score for DSS brukerundersøkelse i perioden 2013–2022



Vi har behov for DSS, sa departementene i kundeundersøkelsen som ble gjennomført av Kantar Public i 2022. I tillegg til brukerundersøkelsen har vi gjennomført en kvalitativ kundeundersøkelse der vi har intervjuet de administrative lederne i alle departementene og SMK. Der kommer det frem at de i all hovedsak er fornøyd med tjenestene som leveres av DSS. Samtidig peker departementene på utfordringer med styringsmodellen for fellestjenester. Det kommer også fram at departementene har ulikt syn på om DSS skal få flere fellestjenester, og de er opptatt av utviklingen på IKT-området.

De gode resultatene fra brukerundersøkelsen sammen med tilbakemeldinger fra kundeundersøkelsen er med på å bygge opp under DSS sin vurdering at den samlede måloppnåelsen for 2022 har vært god. Dette blir videre støttet av DSS sin gjennomføringsevne på oppdrag gitt av KDD som blir presentert videre i dette kapittelet.

3.2 Redegjørelse per tjenesteområde

3.2.1 Digitale tjenester

DSS har med få unntak levert digitale tjenester i overenstemmelse med de krav som følger av styringsparameterne, tjenestebeskrivelser og oppdrag. Resultatene fra brukerundersøkelsen viser også at brukerne er godt fornøyd med de fleste digitale tjenestene. I tillegg til høyt aktivitetsnivå og ressurskrevende arbeid med både IKT-programmet og ny sak- og arkivløsning, har DSS bidratt til videreutvikling innenfor tjenesteområdet.

Det har kommet to nye digitale tjenester i 2022, *Datautstyr på reise i risikoområder* og bistands- og rådgivningstjenesten *Sosiale medier*. Datautstyr på reise i risikoområder sørger for at departementsansatte kan ta med seg datautstyr på en sikker måte til land som er definert som risikoområder.

I forbindelse med FNs klimakonferanse i Sharm El-Sheikh, ba KLD om støtte fra DSS til Norges klimadelegasjon i form av tilstedeværende brukerstøtte i Egypt. DSS sendte to medarbeidere fordelt på to perioder under avviklingen av konferansen. Det var en nyttig erfaring for DSS å være sammen med departementet i arbeidet, og ga nærmere innsikt i hva tjenestene betyr for departementene og hvordan det påvirker dem i deres hverdag.

Tjenesten for sosiale medier startet opp i august, og er allerede godt i gang med å levere bistand og rådgivning til departementene. Kommunikasjonsenhetene i departementene og SMK skal fremover satse mer på sosiale medier for å treffe målgrupper som er vanskeligere å nå gjennom tradisjonelle kanaler. DSS stiller derfor med en rådgiver og en innholdsprodusent som utelukkende kan bruke tiden sin på dette fagområdet.

De senere årene har det vært en formidabel økning på tjenestene møterom og lyd-, bilde- og nett-tv produksjoner. Dette fortsatte også i 2022.

Sendinger og produksjoner i 2022

- Konferanser/pressekonferanser på regjeringen.no ifm. pandemien og Ukraina-situasjonen: 169
- Intranettsendinger og lukkede sendinger: 80
- Lyd, lys og sceneproduksjoner: 80
- Videoproduksjoner: 69

Disse produksjonene har bidratt til understøttelse av departementenes behov for å kommunisere digitalt til Norges befolkning og til egne ansatte.

Tidligere har DSS oppgradert Marmorhallen i Kongensgate til å bli en svært god og funksjonell arena for store pressekonferanser for regjeringen og konferanser for departementene. I 2022 oppgraderte DSS Auditoriet i R5 med omtrent samme funksjonalitet, dog i noe mindre skala, slik at det nå tilbys to moderne lokasjoner for avvikling av konferanser og pressekonferanser, med mulighet for hybride arrangementer.

Departementenes økte behov for digital samhandling og møter har medført at DSS nå har etablert og/eller oppgradert 240 nye møterom med videokonferansefunksjonalitet hos departementene.

DSS har i 2022 prioritert utskiftning og oppgradering av kritisk infrastruktur på DSS felles IKT plattform for sikre sikker og stabil drift. Arbeidet vil videreføres i 2023.

3.2.2 Fasilitetstjenester

DSS leverer fasilitetstjenester som blant annet omfatter renholdstjenester, Departementenes bibliotek, DepMedia, regjeringsdokumenter og NOU, logistikk- og posttjenesten, kantinetjenesten, sentralbord og anskaffelser.

I 2022 har DSS levert fasilitetstjenester i tråd med tjenestebeskrivelsene, og har fått veldig gode tilbakemeldinger på tjenestene innenfor dette tjenesteområdet i brukerundersøkelsen. Selv om fasilitetstjenestene levert av DSS skårer meget godt, var tilbakemeldingene for kantinetjenesten ikke like god. DSS vil i 2023

jobbe med kantineleverandøren for å bedre brukertilfredsheten.

DSS har i 2022 jobbet med å videreutvikle administrative fellestjenester for økt kvalitet og effektiv ressursbruk i tråd med departementsstrategien *Gode hver for oss. Best sammen*. Dette harmoniserer godt med vårt flerårige arbeid med innovasjon og tilpassning av tjenester mot nytt regjeringskvartal. Innenfor logistikkområdet har DSS pilotert en ny tjeneste for kopipapir som frigjør departementene for administrative oppgaver. Piloten har vært vellykket. Departementene har gitt tilsagn om å jobbe mot tilsvarende løsning for kontorrekvisita der DSS overtar bestilling og påfylling hos departementene.

DSS har i 2022 fortsatt arbeidet med effektivisering av den interne avfallslogistikken gjennom samarbeid med ulike leverandører. Et eksempel på dette er piloteringen av smarte avfallsbeholdere som komprimerer og varsler fra ved behov for tømming. Etter testing og produktutvikling i samarbeid med DSS er deler av produktene nå klare for markedet.

Gjennom bruk av sensorknapper har DSS effektivisert henting av papiravfall i byggene R5 og R6. Sensorene bidrar til overgang fra frekvensstyrte til behovsbaserte tjenester, og har redusert hentefrekvensen med 80 prosent sammenlignet med tidligere.

Et annet prosjekt initiert av DSS som vil lanseres i 2023, er et panteprojekt for flergangsbeholdere. Hensikten med prosjektet er å erstatte engangsbeholdere med pantbare flergangsbeholdere. Løsningen vil redusere mengden avfall og unødvendig ressursbruk. I kombinasjon med smarte avfallsbeholdere vil DSS kunne effektivisere avfallslogistikken ytterligere.

Renholdstjenesten satser videre på kompetanseutvikling, teknologi, miljøvennlige løsninger og sosial bærekraft.

Teknisk redaksjon har til avtalt tid- og kvalitet, levert alle regjeringsdokumenter til statsråd og NOU-er til planlagte pressekonferanser.

Styringsgruppen for *Effektiv informasjonsutveksling mellom regjeringen og Stortinget (EIREST)* besluttet å videreføre prosjektet. Styringsgruppen består av deltakere fra Stortinget SMK, JD og KDD. DSS deltar også i styringsgruppen.

Departementenes bibliotek har utarbeidet et konsept for bibliotekstjenester i nytt regjeringskvartal. Det er utarbeidet forslag som omfatter tre tjenestenivåer. Ulike nivåer medfører forskjellig kostnadsnivå, tilgang på digitale ressurser og bøker, ulik bemanning og kompetanse samt bistand til saksbehandlere. Høringssvar viser at de fleste departementene ønsker å videreføre dagens nivå på tjenesten. Biblioteket har også bistått totalt 15 utvalg med informasjonssøk og hjelp til referanse- og litteraturlister.

Anskaffelsestjenesten overtok ansvaret for bistand og rådgivning for anskaffelser i UD og utenriksstasjonene i januar 2022. Tjenesten leverer nå bistand til de fleste departementene, med unntak av Forsvarsdepartementet. Felles anskaffelsesstrategi for departementsfelleskapet ble ferdigstilt i 2022. Strategien skal bidra til høyest mulig verdiskapning med lavest mulig ressursbruk.

Statens servicesenter i Engerdal (SSiE) fortsetter å få nye kunder. Kulturminnefondet ble kunde i februar 2022, og Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet og Finanstilsynet i mai 2022. Det er også gledelig at SSiE har fått særdeles gode tilbakemeldinger fra Helsedirektoratet for bistanden i deres pandemi-håndtering. Dette viser at vi leverer tjenester som kundene setter pris på.

DSS vurderer måloppnåelsen innenfor fasilitetstjenester som meget god.

3.2.3 HR-tjenester

DSS leverer HR-fellestjenester som blant annet omfatter kompetansetjenester, sammenstilt lønnsstatistikk, bedriftshelsetjeneste, HR-håndbøker og rekrutteringstjenester, herunder topplederrekruttering og rekrutteringsbistand A-Å. I 2022 har vi levert HR-tjenester i henhold til tjenestebeskrivelsene.

HR som eget tjenesteområde er relativt nytt. I de første driftsårene har vårt fokus vært å etablere nye fellestjenester i tråd med bestillinger og oppdrag fra KDD, i samarbeid med departementene. DSS har i løpet av 2022 prioritert videreutvikling og etablering av tjenester.

Tjenesten topplederrekruttering startet opp høsten 2021, og kom i gang for fullt ut i 2022. Mange av departementene ser etter hvert DSS som sin naturlige leverandør når det skal rekrutteres departementsråder, ekspedisjonssjefer, kommunikasjonssjefer eller direktorats-/etatsjefer. Tjenesten ble i løpet av fjoråret dessuten benyttet bredt som rådgiver og diskusjonspartner til oppgaver som grenser mot topplederrekruttering. I 2022 fikk DSS 22 oppdrag fra 11 departement. Enkelte av oppdragene vil bli levert i 2023.

Resten av rekrutteringstjenesten jobber både med drift og utvikling. Standardisert og profesjonell tjenesteleveranse levert av rekrutteringsrådgivere med god forvaltningsforståelse, bidrar til å heve kvaliteten på rekrutteringsprosessen, samt avlaster leder og HR i departementene. Ved å benytte seg av rekrutteringstjenesten fra DSS vil departementene kunne spare betydelige summer, sammenliknet med tilsvarende tjenester i markedet, samt kunne redusere konsulentbruk. I 2022 ble rekrutteringsnettverket «Sammen om rekruttering» etablert. Nettverket er et faglig treffpunkt og retter seg mot rekrutteringsmedarbeidere i departementene og DSS.

I siste tertial 2022 sank antall bestillinger av rekrutteringsbistand noe, til tross for jevnt over svært gode tilbakemeldinger fra departementene som benytter tjenesten. Departementene er ikke forpliktet til å ta tjenesten i bruk, hvilket byr på utfordringer knyttet til å finne riktig nivå på finansiering og kapasitet. DSS erfarer at det er vanskelig å finansiere oppbygging av et robust fagmiljø med riktig kapasitet og rekrutteringskompetanse.

Kompetansetjenesten har arbeidet med forberedelsen av opplæringstiltak i forbindelse med ny sak- og arkivløsning for

departementsfellesskapet. Et tilbud om «lederutvikling på digitale flater» til departementsfellesskapet ble videreført fra 2021 til 2022 med deltakere fra fire departement og SMK. Podkast-serien *Godt byråkratskjønn* ble lansert i 2022 etter at KDD ga DSS i oppdrag å utvikle og etablere et pedagogisk tilrettelagt opplæringstilbud i *De 7 plikter*. Gjennom seks podkastepisoder er tidligere departementsråder invitert til å drøfte krevende dilemmaer sammen med tidligere statsråder. Podkasten har hatt over 10 000 avspillinger i 2022. Den har bidratt til økt bevissthet og kompetanse rundt embetsverkets syv plikter, og til å øke forståelsen for forholdet mellom politisk ledelse og embetsverk.

DSS har på oppdrag fra KDD vurdert hvilke konsekvenser det vil ha for DSS å ta i bruk lønns- og personaldataløsningen som Direktoratet for økonomistyring (DFØ) har utviklet. Basert på denne utredningen anbefaler DSS, inntil videre, ikke å ta løsningen i bruk.

HR-tjenester fikk gode resultater i brukerundersøkelsen fra de departementene som har valgt å ta i bruk tjenesten. Som eksempel fikk tjenestene topplederrekruttering og rekruttering A-Å en score på 79, som er et svært godt resultat. DSS vurderer måloppnåelsen innenfor HR-tjenestene som meget god.

3.2.4 Vakt- og resepsjonstjenester med understøttende tekniske sikringssystemer

DSS leverer vakt- og resepsjonstjenester som en del av KDDs ansvar for sikring av departementsbyggene og regjeringens representasjonsanlegg. I 2022 har DSS levert vakt- og resepsjonstjenester i henhold til tjenestebeskrivelsene. DSS har også løst enkelte oppdrag knyttet til akkrediterings- og adgangskontroll utenfor departementsbygg, f.eks. på Akershus festning eller ved enkelte hoteller. Dette er gjort på oppdrag fra departementene, primært UD, og har vært en brukerbetalt tjeneste.

Det har vært en stor økning i antall brukerbetalte vaktoppdrag i 2022. I hovedsak skyldes dette vakthold og ulike typer sikring på byggeplassen for nytt regjeringskvartal. De fleste

oppdragene løses ved hjelp av vektere, men på grunn av krav fra bestiller må noe løses med bruk av eget sikkerhetspersonell. Det er DSS vurdering at sikring av byggeprosjektet må prioriteres da dette er viktig for å opprettholde de sikringskravene som er satt til prosjektet. Videre er det vår vurdering at løsning av denne typen vaktoppdrag ikke har bidratt til å svekke grunnsikringen av eksisterende departementsbygg.

DSS har levert godt på alle styringsparametere og oppdrag innenfor tjenesteområdet. Vi har også fått historisk gode resultater på alle spørsmål som berører sikkerhetstjenester i brukerundersøkelsen høsten 2022.

Aktivitetsnivået i departementene har i 2022 tatt seg opp sammenlignet med de to foregående årene. Vi ser likevel at antallet besøkende er lavere sammenliknet med tallene før pandemien. Antall ansatte som passerer slusene er også noe lavere. Det ser ikke ut til å være færre møter og antall påmeldte deltagere sett opp mot før pandemien. En forklaring kan være at en større andel av de inviterte deltar digitalt. I samme tidsrom er adgangsbestemmelsene for departementene oppdatert. Dette har medført nye oppgaver for det operative personellet, f.eks. bagasje-kontroll av besøkende. En reduksjon i antallet besøkende har derfor ikke gitt redusert arbeidsmengde.

Sikkerhetspersonell har som oppgave å håndtere sikkerhetstruende hendelser. For å sikre at hendelseshåndteringen er best mulig,

må personell og rutiner trenes. I 2022 har det vært gjennomført øving på bruk av beredskapssperretrinn, og ulike typer evakuering. DSS har også bidratt i planlegging av disse øvelsene sammen med departementene. På oppdrag fra KDD har DSS ledet et arbeid med å oppdatere beredskapsplanverk og objektplaner for felles grunnsikring, i tett samarbeid med sikkerhetsorganisasjonene i de enkelte departementene og Statsbygg. Disse planene vil bli øvet i 2023.

Det er vedvarende høy aktivitet knyttet til prosjektdeltakelse og rådgiving til prosjekt nytt regjeringskvartal. Tre prosjekter skiller seg ut som særlig ressurskrevende. Det første er brukermedvirkning i forbindelse med etableringen av *eksternt kontrollsenter for post og vare* (EKPV) som DSS skal drifte fra 2025. Det andre er utvikling og etablering av sperresystemer i ytre perimeter. Det tredje er etablering av sikringssystemer i nye anlegg. Alle tre prosjektene er DSS svært avhengig av at lykkes for at nytt regjeringskvartal skal være sikkert, samtidig som det skal fremstå åpent og inkluderende for besøkende og Oslos befolkning. DSS har også deltatt i en arbeidsgruppe som utarbeidet en anbefaling for forvaltningsmodell for nytt regjeringskvartal. At DSS er bredt involvert i flere faser av nytt regjeringskvartal bidrar til kvalitet i prosjektering, gjennomføring og funksjonelle løsninger den dagen man er i en driftsfase.

DSS vurderer måloppnåelsen innenfor vakt- og sikringstjenester som meget god.

3.3 Rapportering på tildelingsbrev og andre brev og oppdrag

3.3.1 Overordnede prioriteringer og føringer

Tabell 3.1 Oppsummering av rapportering på overordnede prioriteringer og føringer i tildelingsbrevet

Prioritering/føring	Status
Stabile og fungerende IKT-løsninger på dagens IKT-plattform	✓
Innføring av ny sak- og arkivløsning	✗
Program for Felles IKT-plattform	✓
Bidra i KDD sitt strategisekretariat	✓
Forvalte, tilby og videreutvikle tjenester innenfor HR-fellestjenester, herunder sekretariatstjenester	✓
Bidra inn i KDD sitt prosjekt for etablering av Departementsakademiet	✓
Sette av ressurser for å følge opp implementeringen av felles anskaffelsesstrategi	✓
Bidra i arbeidet med nytt regjeringskvartal	✓
Bidra til planlegging og gjennomføring av øvelser med utgangspunkt i beredskapsplanen for felles grunnsikring av departementsbyggene	✓

3.3.1.1 Stabile og fungerende IKT-løsninger på dagens IKT-plattform

DSS skal fortsatt sørge for at brukerne har stabile og fungerende IKT-løsninger på dagens IKT-plattform. Løsningene må sikre tilstrekkelig kapasitet og stabilitet. Det forutsettes dialog med KDD om teknologiske veivalg og sikkerhetsmessige vurderinger før eventuelle tiltak iverksettes.

Med unntak av et tjenestebortfall for flere digitale tjenester 29. desember 2022, jf. 3.3.2.4 har DSS levert stabile og fungerende IKT-løsninger i 2022. DSS har et pågående prosjekt for oppdatering, oppgradering og utskiftning av maskin- og programvare for felles IKT-plattform. Prosjektets aktiviteter i 2022 har omfattet utskiftning av utdatert og usupportert maskinvare, samt oppgradering av usupportert programvare og applikasjoner. Aktivitetene har hatt en kritisk tidslinje da tekniske og sikkerhetsmessige krav ikke ville bli dekket og supportert etter 31. desember 2022.

Enkelte delaktiviteter hadde forsinket fremdrift i 2022, noe som har medført at noen

aktiviteter har gått inn i 2023. Denne forsinkelsen påvirket ikke øvrig tjenesteproduksjon i DSS i 2022. Aktiviteten videreføres i 2023.

3.3.1.2 Innføring av ny sak- og arkivløsning

DSS har tidligere fått i oppdrag å innføre felles sak- og arkivløsning, som er et stort og ressurskrevende prosjekt. Gjennomføringsprosjektet i DSS skal fortsatt ha høy prioritet. KDD har høsten 2021 gjennomført en ekstern kvalitetssikring av prosjektet. Som følge av kvalitetssikringen, må DSS være forberedt på endringer knyttet til styring og organisering av prosjektet. KDD vil komme tilbake til prosessen og arbeidet videre tidlig i 2022.

Eierstyring av prosjektet ble i 2022 endret, og flyttet til KDD. En ekstern part (Rambøll) har gjennomført en teknisk og funksjonell vurdering og gjennomgang av løsningen. Prosjektet jobber med forbedring av styringsdokumentasjonen.

Prosjektet har gjennom året hatt forsinkelser på flere områder som følge av en krevende ressursituasjon. Piloteringsplanene ble

utsatt fordi teknisk og funksjonell gjennomgang måtte gjennomføres først, og FDs plattform måtte ferdigstilles. Piloteringen av løsningen på FDs plattform er derfor utsatt til 2023.

Revidert målilde i Program for felles IKT vil kunne ha konsekvenser for prosjektets utrullingsplaner. Det vil jobbes videre med dette i 2023.

3.3.1.3 Program for felles IKT-plattform

DSS skal bidra inn i Program for felles IKT-plattform.

DSS bidrar aktivt inn i programmet med personell og kompetanse. Det har i 2022 vært avgitt personell til programmet, samt ressurser i DSS sin linje for å ivareta programmets oppgaver og ansvar for «on- og off-boarding» av konsulenter inn i programmet. Det har gjennom året vært økende aktivitet i programmet som har medført høy aktivitet inn i arbeidet fra DSS sitt linjepersonell.

Endringer i programmets arkitekturmålilde, herunder beslutning om å videreføre dagens IKT-plattformer, løsninger og personell fra UD, JD og DSS for ugraderte løsninger i stedet for FDs tonivå-plattform, medfører konsekvenser og nye forutsetninger for tilstøtende prosjekter. Dette gjelder spesielt innføringen av ny sak/arkiv løsning for departementsfellesskapet og nytt regjeringskvartal, hvor det vil være behov for nye utredninger og økt aktivitet. Det forventes derfor et høyt trykk på DSS sine linjeresressurser fremover for involvering og deltagelse.

3.3.1.4 Bidra i KDD sitt strategisekretariat

DSS skal bistå KDD med å følge opp den nye strategien for departementsfellesskapet, «Gode hver for oss. Best sammen», som ble iverksatt i 2021. DSS skal bidra inn i et strategisekretariat som er under etablering i KDD. Vi legger til grunn at DSS ser på mulighet til sammenheng og synergier mellom innsats som gjøres for å følge opp den nye strategien, og andre strategiske tiltak og satsinger i regi av DSS.

DSS har bidratt med en ressurs i 50 prosent stilling til KDD for sekretariatsarbeid og deltagelse i prosjektgruppen for nytt departementsakademi. Ressursen er gitt frem til utgangen av juni 2023.

DSS bidrar til å følge opp den nye strategien ved å gi innspill til KDDs prioriterings- og tiltaksnotat. Ut over dette bidrar DSS til oppfyllelse av departementsstrategien gjennom å delta i programmet for felles IKT, felles sak- og arkivsystem og felles HR-tjenester, samtidig som vi er med i oppbygningen av departementsakademiet. Som hovedleverandøren av fellestjenester til alle departementer bidrar DSS også til effektiv drift og standardisering av fellesleveranser. Dette fører i seg selv til økt digitalisering, standardisering og samarbeid på tvers av departementsfellesskapet og frigjør tid hos departementene til å kunne prioritere sine kjerneoppgaver fremfor administrative oppgaver.

3.3.1.5 Forvalte, tilby og videreutvikle tjenester innenfor HR-fellestjenester, Herunder sekretariattjenester

I 2022 må DSS sette av ressurser til å forvalte, tilby og videreutvikle fellestjenester innenfor HR-området. Tjenester som er felles mellom departementene, og som langt på vei løses likt, skal standardiseres.

DSS har levert HR-tjenester i henhold til etablerte tjenestebeskrivelser innen kompetanse, rekruttering og personal- og HMS-tjenester. I 2022 ble felles AKAN etablert, som nærmere omtalt i 3.3.6.5. Utfordringer knyttet til videre

utvikling av HR som fellestjeneste er nærmere omtalt i punkt 3.2.3.

3.3.1.6 Bidra inn i KDD sitt prosjekt for etablering av Departementsakademiet

Det skal opprettes et prosjekt i KDD for etablering av Departementsakademiet, med gradvis overføring til DSS.

DSS har deltatt i prosjektet for etablering av Departementsakademiet og har fulgt opp oppdraget knyttet til videreutvikling av introduksjonsdagen til et introduksjonsprogram for nyansatte i departementene. En pilot for mentorprogram er også gjennomført. Formålet med ordningen er at nyansatte skal kunne dele erfaringer og drøfte problemstillinger, samt få utvidet sitt nettverk på tvers av departementene.

Som nevnt i 3.3.1.4 deltar DSS med personell i prosjektgruppen for nytt departementsakademi frem til juni 2023. Det vil bidra til å sikre overføringen av prosjektet til drift i DSS. Videre bidrar det til at innholdsproduksjonen kommer godt i gang, og at DSS' ekspertise benyttes på en god måte i utvikling av Departementsakademiet og kompetansetiltakene som skal utvikles første halvår 2023.

3.3.1.7 Sette av ressurser for å følge opp implementeringen av felles anskaffelsesstrategi

DSS må i 2022 ta høyde for å sette av ressurser til å følge opp implementeringen av anskaffelsesstrategi for departementsfellesskapet.

Anskaffelsesstrategien er utarbeidet av en tverrdepartemental arbeidsgruppe ledet av DSS, og vedtatt av KDD i juni 2022. Utkast til en nøktern handlingsplan for strategien ble diskutert i anskaffelsesforum i desember 2022, og endelig handlingsplan planlegges ferdigstilt første kvartal 2023. Handlingsplanen vil bli revidert årlig i dialog med anskaffelsesforum.

3.3.1.8 Bidra i arbeidet med nytt regjeringskvartal

DSS skal fortsatt bidra inn i arbeidet med nytt regjeringskvartal.

DSS har satt av mye ressurser til å gi faglige råd og innspill inn i arbeidet med nytt regjeringskvartal. Spesielt gjelder dette innenfor IKT, sikkerhet og drift.

DSS deltar i arbeidsgrupper som jobber med etablering og utforming av løsninger for eksternt kontrollsenter for post og varer (EKPV) for å innfri de kravene som er satt til tjenestene sikkerhetskontroll og logistikk. Det arbeides videre med forberedelser til etablering av trafikk kontrollsentral (TKS) for styring av trafikk og leveranser innenfor perimeteret til nytt regjeringskvartal. DSS har videre jobbet med de administrative og økonomiske konsekvensene av etablering og fremtidig drift av EKPV og vil fortsette å jobbe med detaljene i dette.

DSS jobber tett med Statsbygg og de ulike entreprenørene for å sikre byggeplassen og for å etablere infrastruktur og systemer for sikring av områder som ferdigstilles. I 2023 vil det inngås avtaler for drift av anleggene, og gjeldende avtaler for vakthold vil reforhandles.

Det er etablert en brukergruppe for innflytting i byggetrinn 1 (H-, A- og D-blokk) ledet av KDD, der DSS sammen med UD, SMK, JD, KLD, NFD og Statsbygg er deltagere. Brukergruppen vil i 2023 arbeide videre med å utarbeide planer for testing og idriftsetting av nytt regjeringskvartal, samordnede og godt forberedte flytteprosjekter, gjennomføring av flytting av departementene samt innledende bruk av nytt regjeringskvartal.

DSS vil fortsette med å bistå prosjekt nytt regjeringskvartal med råd til valg av og anskaffelse av mye brukerutstyr. Spesielt gjelder dette utstyr som er knyttet til tjenestene som skal leveres av DSS til det nye regjeringskvartalet, og utstyr som vil påvirke muligheten for effektiv drift.

Arbeidsgruppene har vært gjennom temaer som AV- og medieutstyr, sikringsutstyr, skilting, møbler, kjøkken, tepper, avfall og renhold. Arbeidet vil fortsette i 2023.

DSS vil i nytt regjeringskvartal levere flere nye, eller vesentlig endrede tjenester. Tjenestekonsept for trening, bibliotek og kontorrekvisita er presentert for KDD med gode tilbakemeldinger. Arbeidet fortsetter i 2023 for flere tjenester, blant annet innenfor bespisning, møter, servicetorg og logistikk.

DSS har, sammen med Statsbygg, deltatt i en arbeidsgruppe som på oppdrag fra KDD har lagt fram et forslag til forvaltningsmodell for nytt Regjeringskvartal. Arbeidsgruppen var delt i synet på anbefalt modell, og DSS avventer en beslutning fra KDD i 2023. Parallelt med dette har DSS deltatt i en arbeidsgruppe som har sett på konsept for kunstforvaltning i nytt regjeringskvartal. Arbeidet vil fortsette i 2023.

DSS har deltatt i arbeid med revidering av ansvarsmatrise for nettverk, og risikovurdering knyttet til tilstøtende prosjekter. I tillegg er DSS deltager i arbeidsgruppe for nettverksinfrastruktur i nytt regjeringskvartal basert på revidert målbilde i program for felles IKT.

DSS følger også opp driftsperspektivet i koordineringsmøter med KDD og Statsbygg for å ivareta daglig drift av tjenester i regjeringskvartalet, samtidig som prosjekt nytt regjeringskvartal og arbeidet på byggeplass ivaretas.

3.3.1.9 Bidra til planlegging og gjennomføring av øvelser med utgangspunkt i beredskapsplanen for felles grunnsikring av departementsbyggene

DSS skal i 2022 bidra til planlegging og gjennomføring av øvelser med utgangspunkt i beredskapsplanen for felles grunnsikring av departementsbygningene.

DSS fikk bestilling fra KDD om å gjennomføre øvelser på beredskapssperretrinn, diskusjonsøvelser med utgangspunkt i beredskapsplan for felles grunnsikring og bidrag ved utarbeidelse og gjennomføring av KDD-øvelse *Styrt evakuering*. Øvelsene er gjennomført iht. bestilling, med unntak av diskusjonsøvelsen som er utsatt til første kvartal 2023.

3.3.2 Styringsparametere

Tabell 3.2 Oversikt over status på styringsparametere

Styringsparametere	Status
Antall kundehenvendelser, avtalebrudd, avtaleuenigheter og klager	✓
DSS leverer effektiv brukerstøtte som ivaretar brukernes behov	!
Alle IKT-systemer som DSS drifter, er sikret i tråd med Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) sine grunnprinsipper for IKT-sikkerhet og krav basert på departementenes styringssystemer for informasjonssikkerhet.	Se gradert vedlegg
Oppetid for IKT-systemer er i henhold til kravene i tjenestebeskrivelsen	✓
DSS leverer robuste og driftssikre tekniske sikringssystemer	✓

3.3.2.1 Antall kundehenvendelser, avtalebrudd, avtaleuenigheter og klager

Antall kundehenvendelser om avtalebrudd/avtaleuenighet og klager.

- Rapportering og oppfølging skal struktureres etter type kundehenvendelse per departement.
- DSS skal redegjøre for:
 - hvilke tjenester kundehenvendelsene handler om
 - hvordan kundehenvendelsene følges opp og hvordan de løses

DSS har rutiner for å behandle kundehenvendelser, slik at vi sikrer en god oppfølging av departementene som kunder. Kundehenvendelser som vi rapporterer på her, er definert som klage til DSS av formell karakter, og som fremsettes på vegne av eget departement.

Kundehenvendelsene grupperes i tre kategorier: avtalebrudd, avtaleuenighet og andre kundeklager. DSS har mottatt henvendelser i en av kategoriene i 2022. Det redegjøres ikke for detaljer rundt kundehenvendelser i årsrapporten.

Avtalebrudd

Tabell 3.3 Avtalebrudd

Avtalebrudd	2020	2021	2022
Antall henvendelser	1	0	0

DSS har ikke mottatt klager knyttet til avtalebrudd i 2022. Vi hadde én henvendelse i 2020 og ingen i 2021.

Avtaleuenighet

Tabell 3.4 Avtaleuenighet

Avtaleuenighet	2020	2021	2022
Antall henvendelser	0	3	1

DSS har hatt avtaleuenighet i 2022. NFD mener blant annet at bistand til møter i ordinær arbeidstid og tanking av frittstående PC-er ikke bør være en brukerbetalt tilleggstjenester. Henvendelsen fra NFD er ikke ferdigbehandlet. Vi hadde tre henvendelser i 2021 hvor to ble løst i 2021 og en ble løst i 2022. Den som ble løst i 2022 var en uenighet fra OED som omhandlet håndtering av IKT-utstyr, herunder utplassering av skjermer. I 2020 var det ingen avtaleuenigheter.

Andre kundeklager

Tabell 3.5 Andre klager

Tjeneste	Departement(er)	Antall henvendelser
E-post i Outlook	DEP tilknyttet felles plattform	1
Utsendelse av både DSS' brukerundersøkelse og kantineundersøkelsen	KD, BFD	2
Oppfølging assistanse i forbindelse med inn- og utpassering	AID, KD	2
Sum antall henvendelser		5

Tabell 3.6 Andre kundeklager, oppsummert 2020–2022

Andre kundeklager	2020	2021	2022
Antall kundeklager	5	8	5

Andre kundeklager:

Flere departementer meldte ved årsskiftet 2021–2022 om problemer med at brukere sporadisk ble kastet ut av e-post (Outlook). DSS opprettet en tverrfaglig arbeidsgruppe som fulgte opp problemet. Et programtillegg i Outlook fra Acos ble identifisert som årsak. Det ble gjort en endring knyttet til dette, og problemet ble løst.

Kunnskapsdepartementet og Barne- og familiedepartementet meldte om at alle i departementet mottok både DSS' brukerundersøkelse og kantineundersøkelse, selv om DSS på forhånd informerte om at ansatte bare skulle motta en av undersøkelsene. DSS har svart ut departementene med at det ble gjort en feil fra vår leverandør ved utsendelse. Både DSS og leverandøren beklager det som har skjedd. Feilen ble informert om på flere kanaler inkludert departementenes egen intranettside.

Olje- og energidepartementet har klaget på manglende hjelp fra DSS til å sette opp eksterne samarbeidsrom i SharePoint. DSS har fulgt opp henvendelsen og laget nye og bedre brukerveiledninger for oppsett av disse samarbeidsrommene. Dette har medført klart færre henvendelser fra brukerne.

DSS har mottatt klager fra to departement som gjelder oppfølging/assistanse i forbindelse med inn- og utpassering i resepsjonene. Klagene er fulgt opp og løst med egne tiltak i samarbeid med gjeldende departementer.

3.3.2.2 DSS leverer effektiv brukerstøtte som ivaretar brukernes behov

DSS leverer effektiv brukerstøtte som ivaretar brukernes behov. DSS skal gi en vurdering av brukerstøtten, som også omfatter:

- Type henvendelser til 40 000 fordelt på hendelser, bestillinger og brukerspørsmål.
- Tjenesteområde og andel håndtert utenfor ordinær arbeidstid.
- Alvorlighetsgrad og nærmere redegjørelse for alvorlige hendelser og hvordan disse er/ blir fulgt opp.
- Responstid og behandlingstid.
- Resultater fra brukerundersøkelse (de årene DSS gjennomfører brukerundersøkelser).
- DSS skal også gi en kvalitativ vurdering av DSS' forbedringspotensial på brukerstøtte

Telefonisystemet ble oppgradert i november 2022 og ved en feil ble data tapt for rapportering av telefoniaktivitet fra 3. november og til 31.12.2022. Tallene er ikke sammenlignbare siden tallene for 2021 gjelder for hele året.

Tabell 3.7 Antall telefonhenvendelser til 40 000 fra 2021 og fra 1. januar til 2. november 2022

Telefonhenvendelser til 40 000	Totalt		Herav utenfor ordinær arbeidstid		Andel utenfor ordinær arbeidstid	
	2021	2022*	2021	2022*	2021	2022*
IKT-tjenester	32 416	22 297	3 032		9,4 %	9,1 %
Fellestjenester	5 748	4 975				
Web- og grafiske tjenester	529	340				
Totalt for brukerservice 40 000	38 693	29 360	3 032	2 031	9,4 %	9,1 %
Vakt og sikring	2 599	1 352				
Anskaffelser	460	396				
Totalt antall telefonhenvendelser	41 752	29 360				

Tabell 3.8 Servicegrad på telefonen fra 2021 og fra 1. januar til 2. november 2022

Servicegrad på telefonen	2021	2022*
IKT-tjenester	86,2 %	87,7 %
Fellestjenester (eks. anskaffelser)	97,9 %	97,2 %
Web- og grafiske tjenester	94,7 %	94,4 %
Totalt for DSS brukerservice 40 000	88,1 %	88,9 %

Servicegraden på telefon frem til november 2022 er noe forbedret, men lavere enn avtalt servicegrad på 90 prosent. Samtaletiden har siden 2019 økt med 26 prosent for IKT-tjenester. Selv om det ble registrert 1500 færre innkommende samtaler, så økte samtaletiden med 371 timer.

* Tallene for 2022 inneholder ikke data for medio november til og med desember.

Tabell 3.9 Antall saker lukket i 1. og 2. linje i ServiceDesk fra 2021 og fra 1. januar til 23. november 2022

Antall saker lukket i 1. og 2. linje i ServiceDesk ¹	Totalt		Antall saker lukket i 1. linje i ServiceDesk		Andel saker lukket i 1. linje i ServiceDesk	
	2021	2022*	2021	2022*	2021	2022*
IKT-tjenester	63 730	50 468	52 665	44 360	82,6%	83,0%
Fellestjenester (inkl. anskaffelser)	8 390	7 222	4 586	3 351	54,7%	46,3%
Web- og grafiske tjenester	3 994	4 098	3 521	3 592	88,2%	87,7%
Totalt for DSS brukerservice 40 000	76 114	64 788	39 210	51 303	79,8%	79,2%

¹ Alle henvendelser til DSS brukerservice, registreres som saker. Antall lukkede saker er antall saker som har fått en løsning og har blitt lukket i måleperioden

* Tallene for 2022 viser kun saker i gammel servicedesk for perioden januar til november. Den 23. november ble nytt verktøy for servicedesk tatt i bruk. Saker som ikke kunne lukkes i gammelt verktøy ble manuelt overført til nytt verktøy. Rapporteringen for 2022 blir noe unøyaktig samt at den mangler nye saker for ca. 5 uker.

Tabell 3.10 Totalt antall saker til 40 000 fra 2021 og fra 1. januar til 23. november 2022 fordelt på kategorier

Antall saker til 40 000 fordelt på bestillinger, brukerstøtte/spørsmål og hendelser ¹	Totalt		Bestillinger		Brukerstøtte/spørsmål		Hendelser	
	2021	2022*	2021	2022*	2021	2022*	2021	2022*
IKT-tjenester	66 393	55 869	24 093	26 061	32 137	23 522	10 163	6 286
Web- og grafiske tjenester	6 296	5 400	4 593	4 586	1 579	777	124	37
Fellestjenester	3 982	3 988	3 191	3 648	791	340		
Vakttjenester	771	681	758	678	13	3		
Anskaffelser	639	576	198	316	441	260		
Totalt for alle tjenesteområder	78 081	66 514	32 833	35 289	34 961	24 902	10 287	6 323
HR-tjenester	416	547						

¹ Med bestillinger menes blant annet bestilling av bistand til oppsett av mobiltelefon, brukertilganger og tilsvarende. Kategorien Brukerstøtte/spørsmål omfatter oppgaver hvor brukerne veiledes over telefon/henvendelsesdesk eller ved arbeidsplass/møterom til oppgaver som for eksempel: oppstarts hjelp av videokonferanser, endre passord, søke etter dokumenter eller bruk av funksjoner i Office. Kategorien Hendelser omfatter blant annet feil på klienter, ved for eksempel pålogging.

Datagrunnlaget for 2021 og 2022 inneholder ikke sammenlignbare datasett med bakgrunn i at tallene fra 2022 ikke inkluderer de 5 siste ukene. Telefonisystemet ble oppgradert i november 2022 og ved en feil ble data tapt for rapportering av telefoniaktivitet fra 3. november og til 31. desember 2022. Til tross for manglende datagrunnlag i 2022 ser vi en nedgang i antall hendelser fra 2021 til 2022. Det er en positiv trend som viser at IKT-plattformen er stabil og har vært det over lengre tid.

I samme periode øker andelen bestillinger. Økningen er størst for IKT tjenester, i tillegg er det en økning av bestillinger når det gjelder anskaffelser. IKT sin økning kommer av økt behov for bistand til bestilling, bruk av digitale møterom og gjennomføring av digitale møter.

Vurdering av DSS' forbedringspotensial på brukerstøtte

Brukerstøtte har som mål å gi en best mulig brukeropplevelse i en ny hybrid digital hverdag. DSS jobber blant annet kontinuerlig med å utarbeide og forbedre brukerveiledninger, jf. kapittel 4.4.2.

DSS arbeider kontinuerlig med forbedring av brukerstøtten. Som et ledd i dette vil DSS i 2023 sette seg inn i de mulighetene som ServiceNow har for forenkling og automatisering av brukerstøtte. Videre vil DSS jobbe med å forenkle egne prosesser for å bedre våre tjenester.

3.3.2.3 *Alle IKT-systemer som DSS drifter, er sikret i tråd med Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) sine grunnprinsipper for IKT-sikkerhet og krav basert på departementenes styringssystemer for informasjonssikkerhet.*

Alle IKT-systemer som DSS drifter, er sikret i tråd med Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM) sine grunnprinsipper for IKT-sikkerhet og krav basert på departementenes styringssystemer for informasjonssikkerhet.

DSS skal rapportere på:

- *Eventuell teknisk gjeld på plattformen, og en vurdering av hvordan dette påvirker IKT-sikkerheten.*
- *Hvordan DSS etterlever departementenes definerte krav til informasjonssikkerhet i henhold til siste utarbeidede krav.*
- *Avvik fra kravene, eventuelle nye krav og hvordan disse følges opp.*

Teknisk gjeld

DSS' felles IKT-plattform ble fornyet i 2015–2016 og videre fornyelse av plattformen ble stilt i bero i påvente av etablering av ny felles IKT-plattform basert på FDs tonivå-løsning fra 2022.

Plan for ny felles IKT-plattform for departementsfellesskapet ble revidert i 2020–2021. Dette resulterte i utsettelse, og ferdigstillelse ble besluttet forskjøvet til 2025. På bakgrunn av dette har DSS startet opp arbeidet med

investeringer i vår IKT-plattform. Dette medfører en reduksjon av teknisk gjeld på plattformen i 2022. Videre arbeid for reduksjon av teknisk gjeld må fortsette i 2023 og fremover. DSS fikk i statsbudsjettet for 2023 bevilget 69,4 mill. kroner til dette tiltaket.

Etterlevelse av krav til informasjonssikkerhet

Vi har ingen identifiserte avvik fra departementenes definerte krav til informasjonssikkerhet. I 2022 kom det en endring i ISO 27001 (informasjonssikkerhet, cybersikkerhet og personvern). Da NSMs grunnprinsipper i stor grad er basert på ISO 27001 vil DSS i 2023 tilpasse seg de endringer som har kommet med revisjonen av standarden.

3.3.2.4 *Oppetid for IKT-systemer er i henhold til kravene i tjenestebeskrivelsen*

Oppetid for IKT-systemer er i henhold til kravene i tjenestebeskrivelsene.

- *DSS skal rapportere på avvik fra kravene, årsak til avvik og oppfølgingstiltak, samt område og alvorlighetsgrad avviket gjelder.*
- *DSS skal, på løsningene for eksisterende sak- og arkivsystem og digitale samhandlingstjenester, gi en vurdering av stabilitet og vurdere eventuelle oppfølgingspunkter dersom det er nødvendig.*

DSS hadde 29. desember 2022 tjenestebortfall på flere tjenester levert fra tjenesteområdet Digitale tjenester. En redegjørelse for årsak til avviket og eventuelle oppfølgingstiltak vil bli levert KDD i 2023.

Tabell 3.11 Oppetidskrav

Tjeneste	Krav	Tertial 1	Tertial 2	Tertial 3
Regjeringen.no og nettstedet	99,90 %	99,42 %	99,99 %	99,99 %
Lyd-, bilde- og nett-tv-produksjoner: System for direkteoverføring og videoarkiv	99,90 %	99,90 %	99,90 %	99,90 %

DSS leverer et stabilt sak- og arkivsystem til departementene. I påvente av leveranse av nytt sak- og arkivsystem ble det i 2021 besluttet å oppgradere den eksisterende løsningen for å fortsatt kunne levere en oppdatert stabil løsning. Oppgraderingen var planlagt til andre halvdel av 2022. Arbeidet med å oppgradere den eksisterende løsningen ble ikke ferdig i

2022, og forsetter i 2023. Oppgraderingen har ikke påvirket stabiliteten.

Digitale samhandlingstjenester har stabile leveranser, og det er i 2023 planlagt for oppgradering av plattform og aktiviteter for å opprettholde denne stabile leveransen.

3.3.2.5 DSS leverer robuste og driftssikre tekniske sikringssystemer

DSS leverer robuste og driftssikre tekniske sikringssystemer innenfor kategoriene automatisk adgangskontroll, automatisk innbruddsalarm og kameraovervåkning.

- Ikke-planlagt nedetid for sikringssystemene i felles grunnsikring, hvor formålet til systemet bortfaller, skal rapporteres.*
- Oppetid for de tekniske sikringssystemene skal være på minst 99,9 prosent (planlagt nedetid hvor formålet til systemet ivaretas gjennom andre tjenester, anses ikke som nedetid).*

DSS jobber kontinuerlig med forvaltning, drift og vedlikehold av de tekniske sikringssystemene. Sikringssystemene består av anlegg for automatisk adgangskontroll (AAK), automatisk innbruddsalarm (AIA) og overvåkingskamera (ITV). For året under ett, er oppetidskravet nådd for sikringssystemene, og DSS oppfatter at det er god kontroll på anleggene. Avvikene som oppsto, ble håndtert og utbedret av DSS. Ved bortfall av tjenestene ble det iverksatt kompenserende tiltak, slik at grunnsikringen av objektene ble ivaretatt.

Tabell 3.12 Oppetid for sikringssystemer 2022

Tjeneste	Krav	Tertial 1	Tertial 2	Tertial 3
Oppetid sikringssystemer AAK/AIA	99,90 %	Over 99,90 %	Over 99,90 %	Over 99,90 %
Oppetid sikringssystemer ITV	99,90 %	Over 99,90 %	Over 99,90 %	Over 99,90 %

DSS gjennomfører moderniseringer og vedlikeholdende vedlikehold på de elektroniske sikringssystemene basert på en årsplan. Tidvis har behovet for støtte til prosjekt nytt regjeringskvartal vært så stort at vedlikeholdsoppgaver har måtte utsettes eller prioriteres ned. Prioriterte vedlikeholdsoppgaver er håndtert gjennom god oppgavestyring og med bruk av innleide ressurser for å løse enkeltoppgaver.

Det er DSS' overordnede vurdering at anleggene er stabile og opptrer forutsigbar. DSS iverksetter rutinemessig kompenserende tiltak ved nedetid, og det er vår vurdering at grunnsikringen ikke har vært svekket i de tilfellene der systemene har hatt nedetid.

3.3.3 Oppdrag

Tabell 3.13 Oversikt over status på oppdrag i tildelingsbrevet

Oppdrag	Status
Forslag til avvikling eller reduksjon av tjenester	✓
Kvalitetsnivå for tjenesteleveranser innen vakt- og resepsjonstjenester	✓
DSS skal bidra i arbeidet med å planlegge forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av STI-anlegget	✓
Følge opp tiltak etter inntrengningstesten	✓
Utarbeide ny kostnads- og prismodell	✗
Utvikle veileder i informasjonssikkerhet for departementsansatte	✓
Gjennomgang av samarbeidsavtalen med vedlegg, herunder revidere databehandleravtalen	✓
Oversikt over bruk av skytjenester	✓
Legge til rette for drift av ny EØS-notatbase (EØS 2.0)	✗
Gjennomføre skadevurderinger av IKT-plattformen og tekniske sikringssystemer	✓

3.3.3.1 Forslag til avvikling eller reduksjon av tjenester

DSS skal gjennomgå tjenestene DSS tilbyr departementsfellesskapet og komme med forslag til KDD om avvikling eller reduksjon i omfanget av tjenester som det ikke lenger er behov for, er dubler, eller brukes i svært begrenset grad. Forslag om avvikling/reduksjon skal blant annet omfatte risikovurderinger og redegjøre for eventuelle konsekvenser for departementene. Dette må sees i sammenheng med de overordnede prioriteringene og ressursdisponeringen i DSS.

DSS hadde ingen nye forslag til avvikling og reduksjon av tjenester i 2022. I løpet av året ble leveransen «Fjerntilgang» som inngikk i nettverk- og tilgangstjenesten, og statlige styrever, råd og utvalg (SRU) som inngikk i Regjeringen.no avviklet. I samråd med Forsvarsdepartementet og Justis- og beredskapsdepartementet ble tjenesten BudMod på gradert plattform avviklet.

3.3.3.2 Kvalitetsnivå for tjenesteleveranser innen vakt- og resepsjonstjenester

DSS skal i samråd med KDD utrede hvilke kvalitetsnivå som skal ligge til grunn for tjenesteleveranser innen vakt- og resepsjonstjenester med understøttende tekniske sikringssystemer.

DSS vil presentere forslag til kvalitetsnivå på relevante tjenesteleveranser, samt måleindikatorer på disse til KDD. Frist for ferdigstilling av arbeidet er utsatt til 31. mars 2023.

3.3.3.3 DSS skal bidra i arbeidet med å planlegge forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av STI-anlegget

DSS skal bidra i arbeidet med å planlegge forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av STI-anlegget.

DSS har bygget opp grunnkompetanse for å tilfredsstille behovet for programmering og feilretting i tilknytning til STI-anlegget. DSS er klar til å bidra i arbeidet med å planlegge forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av STI i 2023.

3.3.3.4 Følge opp tiltak etter inntrengningstesten

DSS skal følge opp tiltakene fra inntrengningstesten som NSM gjennomførte i 2021 iht. oppfølgingsplanen. DSS skal rapportere på status for planlagte, igangsatte og gjennomførte tiltak.

DSS jobber etter oppfølgingsplanen som er forelagt KDD. For ytterligere detaljer, se gradert vedlegg.

3.3.3.5 Utarbeide ny kostnads- og prismodell

DSS skal slutføre arbeidet med å utarbeide ny kostnads- og prismodell.

DSS oversendte brev til KDD 18. mai hvor vi med bakgrunn i kapasitetsproblemer anbefalte at oppdraget ble stilt i bero frem til organisering av IKT-området er avklart. Fullføring av oppdraget er utsatt til 2023.

3.3.3.6 Utvikle veileder i informasjonssikkerhet for departementsansatte

DSS skal utvikle en veileder i informasjonssikkerhet for departementsansatte.

DSS leverte veilederen i juni 2022. Noen departement kom med innspill til veilederen etter at leveransen var gjennomført og det ble gjort justeringer basert på innspillene fram til utgangen av september. Veilederen ble lansert og benyttet under sikkerhetsmåned i oktober.

3.3.3.7 Gjennomgang av samarbeidsavtalen med vedlegg, herunder revidere databehandleravtalen

DSS skal i samarbeid med brukerdepartementene foreta en gjennomgang av samarbeidsavtalen med vedlegg, herunder foreta revisjon av databehandleravtalen med databehandlervedlegg.

I dialog med KDD ble det presisert at oppdraget innebærer revisjon av databehandleravtalen med vedlegg og endringer i samarbeidsavtalen der det er nødvendig. Oppdraget ble oversendt KDD 31. oktober 2022, og den reviderte avtalen er gjort gjeldende for 2023.

3.3.3.8 Oversikt over bruk av skytjenester

DSS skal utarbeide en oversikt over bruk av skytjenester i alle deler av DSS sin portefølje. Oversikten skal inneholde alle tjenester eller funksjoner som benytter skyen, samt all lagring, mellomlagring og midlertidig lagring i skyen

Oppdraget er ferdigstilt og oversendt KDD innen fristen.

3.3.3.9 Legge til rette for drift av ny EØS-notatbase (EØS 2.0)

DSS skal innen utgangen av 2022 legge til rette for drift av ny EØS-notatbase (EØS 2.0). Anskaffelsesprosessen skal gjennomføres de første månedene av 2022.

DSS har bistått UD, som er prosjekteier for ny løsning, i aktiviteter knyttet til anskaffelsesprosessen i 2022. Det er etablert krav til løsning og gjennomført en forespørsel om informasjon (RFI) i markedet. Det kom ikke inn svar på denne forespørselen om informasjon. Videre anskaffelsesarbeid vil gjennomføres i 2023.

I parallell er det pågående arbeid mellom UD og KDD knyttet til vurdering og anbefaling om ny løsning for EØS 2.0 skal etableres som ny fellestjeneste for departementsfellesskapet og leveres fra DSS når denne er ferdigstilt.

Det er ikke utviklet ny EØS notatbase (EØS 2.0) i 2022. Som følge av dette har det heller ikke vært mulig å tilrettelegge for drift.

3.3.3.10 Gjennomføre skadevurderinger av IKT-plattformen og tekniske sikringssystemer

DSS skal gjennomføre skadevurderinger av IKT-plattformen og tekniske sikringssystemer iht. forskrift om virksomheters arbeid med forebyggende sikkerhet (virksomhetssikkerhetsforskriften) § 57, ref. NSMs veileder i skadevurdering.

DSS leverte skadevurdering av tekniske sikringssystemer i juni 2022. Skadevurdering av IKT-plattformen har fått utsatt frist og vil bli levert i januar 2023.

3.3.4 Andre forutsetninger og krav

Tabell 3.14 Oversikt over status knyttet til andre forutsetninger og krav i tildelingsbrevet.

Andre forutsetninger og krav	Status
Fellesføring – Konsulentbruk	✓
Fellesføring – Læringer	✓
Evaluerings – felles adgangsbestemmelsene for departementene.	✓
Evaluerings – ny avtale om kantinetjenester	✓
Evaluerings – renholdstjenesten	✓
Arbeidsmiljø	✓
Tjenesteleveranser	✓

3.3.4.1 Fellesføring – Konsulentbruk

I 2022 skal DSS arbeide for å redusere konsulentbruken på områder der det ligger til rette for å benytte interne ressurser og kompetanse. Ut over informasjons- og holdningskampanjer skal tjenester fra kommunikasjonsbransjen som hovedregel ikke benyttes.

DSS er opptatt av å redusere konsulentbruken der det ligger til rette for å benytte interne ressurser og kompetanse. Regnskapet viser at konsulentkostnadene til driftsformål i 2022 er mer enn halvert sammenlignet med 2021.

Utgifter på øvrige poster er i hovedsak knyttet til utviklings- og prosjektformål hvor det ikke ligger like godt til rette for å benytte interne

ressurser. I 2022 har vi til slike formål hatt en økning på 11,8 mill. kroner. Om lag halvparten av denne økningen er knyttet til at DSS i 2022 har startet opp arbeidet med investeringer i felles IKT-plattform. Den resterende økningen skyldes arbeidet med å etablere og innføre Service Now i DSS.

Regnskapstall

Virksomhetsregnskapet viser at DSS i 2022 har brukt 81,8 mill. kroner til kjøp av konsulenttjenester. I 2021 ble det brukt 92,5 mill. kroner. Dette er en reduksjon på 10,7 mill. kroner (11,6 prosent). Når vi ser bort fra føringer på sak- og arkivprosjektet, som er ført på KDDs kapittel, utgjør konsulentkostnadene på DSS' kapittel 38,9 mill. kroner, som er en reduksjon på 9,1 mill. kroner (18,9 prosent) sammenlignet med 2021.

Tabell 3.15 Konsulentkostnadene i 2022 fordeler seg slik på tjenesteområdene (beløp i 1 000 kr):

Konsulentbruk 2022	Post 01	Øvrige poster	Sum DSS' kapittel	Belastningsfullmakter	Sum
Digitale tjenester	10 441	22 188	32 629	42 874	75 503
Fasilitetstjenester	2 576	446	3 022	-	3 022
HR-tjenester	632	50	682	-	682
Vakt- og resepsjonstjenester	487	-	487	-	487
Øvrige tjenester samt administrasjon og husleie	1 142	953	2 095	-	2 095
Sum	15 278	23 636	38 915	42 874	81 789

Tabell 3.16 Endringene sammenlignet med 2021 fordeler seg slik (beløp i 1 000 kr):

Endring i konsulentbruk fra 2021 til 2022	Post 01	Øvrige poster	Sum DSS' kapittel	Belastningsfullmakter	Sum
Digitale tjenester	18 936	10 678	-8 258	-1 640	-9 898
Fasilitetstjenester	-519	390	-129	-	-129
HR-tjenester	154	50	204	-	204
Vakt- og resepsjonstjenester	285	-	285	-	285
Øvrige tjenester samt administrasjon og husleie	-1 844	661	-1 183	-	-1 183
Sum	-20 861	11 780	-9 081	-1 640	-10 721

Erstatningsressurser

Med erstatningsressurser har DSS lagt til grunn kostnader til konsulenter der vi avgir egne ansatte til prosjekter og erstatter disse midlertidig. På denne måten beholder vi viktig kompetanse som bygges opp i prosjektene, og prosjektene får trukket på eksisterende kompetanse i DSS. Det er kun for sak- og arkivprosjektet erstatningsressurser regnskapsførers særskilt. I 2022 utgjorde erstatningsressursene i dette prosjektet 11,1 mill. kroner, hvorav 3,9 mill. kroner (5,6 mill. kroner i 2021) ble ført som konsulentkjøp og inngår i ovennevnte 81,7 mill. kroner, og 7,2 mill. kroner (5,5 mill. kroner i 2021) ble ført som øvrige fremmede tjenester.

3.3.4.2 Fellesføring – Læringer

Statlige virksomheter skal ha læringer knyttet til seg og antall læringer skal stå i et rimelig forhold til størrelsen på virksomheten. Det vises til krav til bruk av læringer i DSS sin hovedinstruks pkt. 4.2.3. I årsrapporten for 2022 skal DSS i tillegg rapportere følgende: Antall læringer, om det er vurdert å øke antallet læringer og eventuelt innenfor hvilke fag, samt hvilket opplæringskontor virksomheten er tilknyttet. Dersom DSS ikke har oppfylt kravet, må det redegjøres for årsaken til dette og hva som er gjort for å oppfylle kravet.

DSS har siden 2017 hatt en stor satsning på å tilby læreplasser, spesielt innenfor sikkerhetsfaget. Alle lærlingene som tok fagbrev i perioden 2017–2022 besto fagprøven, flere med vurderingen «meget godt bestått». Flere av de som har tatt fagbrev de siste årene gjør det godt i konkurranse om ledige stillinger,

og flere av dem jobber i dag i faste stillinger i DSS.

DSS har i løpet av 2022 hatt totalt tolv læringer, fordelt på to årskull, innenfor sikkerhetsfaget.

Vi har også i år lagt stor vekt på å være til stede på relevante arenaer for å gjøre lærlingeordningen kjent og fremme DSS som en attraktiv arbeidsgiver. DSS har utviklet et godt lærlingemiljø der hele organisasjonen er involvert og tar ansvar for oppfølging av lærlingene. I 2022 ble det etablert en dialog med OsloMet med mål om å opprette et samarbeid om læringer i sikkerhetsfaget for perioden 2023–2025. Dersom dette lykkes, kan vi utvide samarbeidet til å omfatte andre virksomheter og enda flere læringer.

DSS har i 2022 startet arbeidet med å opprette læreplasser innen andre fagdisipliner. Vi er nå godkjent som læreplass innen fagene service og administrasjon, samt medieteknikk og skal rekruttere en lærling innen i hvert av disse fagene i 2023.

3.3.4.3 Evalueringer

3.3.4.3.1 Evaluering av de nye felles adgangsbestemmelsene for departementene

DSS skal innen 1. mars 2022 evaluere de nye felles adgangsbestemmelsene for departementene.

Oppdraget er gjennomført og DSS oversendte evalueringen av de nye felles adgangsbestemmelsene til KDD den 1. juli 2022.

3.3.4.3.2 Evaluering av ny avtale om kantinetjenester

DSS skal i 2022 gjennomføre en evaluering av den nye avtalen om kantinetjenester som ble gjeldende fra og med 1.1.2021, hvor bruker-tilfredshet, pris og kvalitet blir vurdert.

En egen brukerundersøkelse for kantinetjenester ble gjennomført høsten 2022 parallelt med DSS sin ordinære brukerundersøkelse. Oppfølgingen av undersøkelsen vil begynne i starten av 2023.

3.3.4.3.3 Evaluering av renholdstjenesten

DSS skal i 2022 gjennomføre en evaluering av renholdstjenesten for piloten til KDD.

Evalueringen er gjennomført og rapporten ble levert KDD i begynnelsen av januar 2023.

3.3.4.4 Arbeidsmiljø

KDD har i løpet av 2021 mottatt flere varsler om ulike utfordringer i deler av DSS. Oppfølgingen av disse og andre varsler, har avdekket at det er betydelige arbeidsmiljøutfordringer i deler av Sikkerhetstjenesteavdelingen. KDD forventer at DSS iverksetter relevante tiltak for å forbedre arbeidsmiljøet i organisasjonen.

DSS er svært opptatt av at alle skal ha det bra på jobb, og har laget en «*Handlingsplan for forbedring av arbeidsmiljø*» i Sikkerhetstjenesteavdelingen for å bedre arbeidsmiljøet i de gruppene der det har vært arbeidsmiljøutfordringer. Handlingsplanen består av 16 tiltak og er utviklet av en representativ gruppe ansatte i samarbeid med de tillitsvalgte, vernetjenesten og ledelsen. Tiltakene strekker seg fram til høsten 2023.

Endring av kultur og utvikling av arbeidsmiljø tar tid, men vi ser allerede en klar positiv utvikling. Denne positive utviklingen er rapportert både fra vernetjenesten, de tillitsvalgte og i linjen. Høsten 2022 ble det gjennomført en medarbeiderundersøkelse «*MUST*» i DSS, og resultatene fra denne bekrefter den positive utviklingen. Resultatene fra den berørte seksjonen indikerer at

de aller fleste opplever å ha et engasjerende og trygt arbeidsmiljø, der de er fornøyde med ledelsen, sosialt klima, og måten oppgaver og goder fordeles og anerkjennes på. Samtidig viser resultatene at det fortsatt er enkelte som uttrykker noe misnøye rundt flere av faktorene. DSS ser på resultatene fra MUST som en bekreftelse på at det går riktig vei, samtidig som den sier at vi ikke er i mål. DSS vil levere en endelig evaluering av handlingsplanen til KDD innen 31. august 2023.

3.3.4.5 Tjenesteleveranser

DSS skal drive utvikling og vedlikehold av tjenestene, men skal ikke tilby nye tjenester og utvidede tjenester uten at det er avklart med KDD og behandlet i henhold til gjeldende styrings- og beslutningsmodell. Dette inkluderer avklaringer knyttet til finansiering, spesielt dersom det er aktuelt å tilby en brukerbetalt tilleggstjeneste. KDD vil vurdere om det er aktuelt å legge frem saken i henhold til styrings- og beslutningsmodellen.

DSS har de siste tre år supplert oppdrag 1 om avvikling og reduksjon av tjenester med forslag til vesentlige endringer og forslag til nye tjenester i henhold til gjeldende styrings- og beslutningsmodell. Videre har vi også valgt å gi status på endringer som KDD er kjent med i oversendelsen.

Det har vært et mål for DSS å tydeliggjøre effekter, gevinster, økonomiske konsekvenser og gi risikovurderinger av forslagene til endringer i tjenestene, samt redegjøre for eventuelle konsekvenser for departementene. For forslag KDD allerede er kjent med ble det primært vist til status for tiltakene.

I 2022 foreslo DSS at leveransen «*Topp- lederrekruttering*» formaliseres som en brukerbetalt tilleggstjeneste. Videre foreslo vi å etablere en ny tjeneste for å bistå departementene i gjennomføring av større digitale/fysiske/hybride møter og arrangementer. Den midlertidige leveransen av tolketjenester i forbindelse med kriser ble foreslått som en permanent leveranse, samt at den også skal sørge for at vi etterlever kravene i WAD-direktivet om underteksting av videoproduksjoner.

I tillegg ble det lagt fram forslag om å formalisere den midlertidige brukerbetalte leveransen om oppkobling av graderte datamaskiner (NBN-klienter). I henhold til oppdrag fra KDD

skal DSS koordinere AKAN-arbeidet i departementsfellesskapet, og leveransen legges inn i tjenesten «HR-statistikk, AKAN og digitale personalhåndbøker» fra 2023.

3.3.5 Tillegg til tildelingsbrev og andre nye oppdrag fra KDD

Tabell 3.17 Oversikt over status i oppdrag gitt i tillegg til tildelingsbrev eller andre nye oppdrag fra KDD.

Tillegg til tildelingsbrev og andre nye oppdrag fra KDD	Status
Utdypende problembeskrivelse av dagens situasjon på IKT-sikkerhetsområde	✓
Markering av 22. juli	✓
Etablere ny løsning for e-postsynkronisering basert på VMware	!
Bærekraftsmål	✓
Tolke- og oversettelsestjenester i forbindelse med pressekonferanser knyttet til krisen i Ukraina er førsteprioritet (KDD 1. mars 2022)	✓

3.3.5.1 Utdypende problembeskrivelse av dagens situasjon på IKT-sikkerhetsområde

DSS utarbeider en utdypende problembeskrivelse – omfang, kostnader og DSS' anbefalinger – av dagens situasjon på IKT-sikkerhetsområdet

Problembeskrivelsen er levert og ytterligere informasjon er gitt i gradert etatsstyringsmøte.

3.3.5.2 Markering av 22. juli

I forbindelse med minnemarkeringen 22. juli 2022 ønsker KDD at DSS tar ansvaret for følgende:

- Tilrettelegging av lyd, bilde og ev. streaming
- Tilrettelegging av scene og eventuelt annen praktisk bistand
- Æresvakter i regjeringskvartalet
- Arrangement/servering i kantinen i R5 for etterlatte etter markeringen i regjeringskvartalet.

Vi ber om at DSS oversender oversikt til KDD over foretatte utbetalinger innen 1. oktober 2022.

Arrangementet ble gjennomført i tråd med bestilling i oppdragsbrev av 3. mai. 2022.

3.3.5.3 Etablere ny løsning for e-postsynkronisering

DSS skal etablere VMware-løsningen så raskt som mulig. KDD ønsker at DSS utarbeider plan innen 19. august 2022. DSS må tidsriktig informere departementene om den nye e-postsynkroniseringsløsningen. Informasjon om den nye e-postsynkroniseringsløsningen, inkludert tjenestebeskrivelse, må være tilgjengelig på Depweb før tjenesten tas i bruk. KDD vil også oppfordre DSS til å ha god dialog med Forsvarsdepartementet om etableringen av den nye løsningen, og sørge for å dra nytte av deres erfaring med tilsvarende løsning.

Plan for etablering av ny løsning for e-post synkronisering er oversendt KDD iht. plan. Videre er prosjektforslag med tre konsepter for etablering oversendt og drøftet med KDD. DSS avventer tilbakemelding fra KDD vedrørende valg av konsept før etablering kan starte.

3.3.5.4 Bærekraftsmål

I årsrapporten for 2022 del III om årets aktiviteter og resultater skal DSS omtale arbeidet med bærekraftsmålene og redegjøre for hvilket bærekraftsmål virksomhetens arbeid har bidratt til.

DSS og departementsfellesskapets arbeid for miljøvennlig drift er organisert gjennom et felles miljøledelsessystem i henhold til EUs Eco-Management and Audit Scheme (EMAS-forordningen). DSS og departementsfellesskapet har derfor vedtatt felles miljømål for å redusere avfall, øke kildesorteringen, bidra mot mer miljøvennlige anskaffelser og redusere flyreiser. Målene bidrar til flere av bærekraftsmålene.

Hvert år publiserer DSS på vegne av departementsfellesskapet en miljørapport som sammenfatter effekten av tiltakene fra foregående- og tidligere år. Miljørapporten publiseres offentlig, og skal bidra til bevisstgjøring om hvordan DSS og departementene arbeider med bærekraftsmålene.

I 2022 har DSS blant annet fortsatt utskiftingen av bilparken med ytterligere tre el-biler,

og jobbet med flere utviklingsprosjekter i samarbeid med norske næringsaktører for å redusere avfallsmengder og omstille tjenestene i en mer sirkulær retning.

Innsamling og sammenstilling av miljøstatistikken for 2022 pågår fremdeles og miljørapporten for 2022 vil bli ferdigstilt medio 2023. Miljørapporten vil også inkludere omtale av DSS sin oppfølging av bærekraftsmålene.

3.3.5.5 Tolke- og oversettelsestjenester

Tolke- og oversettelsestjenester i forbindelse med pressekonferanser knyttet til krisen i Ukraina er førsteprioritet. Det videre arbeidet med å definere hva tolke- og oversettelsestjenesten skal være i normalsituasjon må avvente.

Tolke- og oversettelsestjenesten har ivarettatt behov for oversettelser i forbindelse med Ukraina-krisen på engelsk, ukrainsk og russisk til de ulike departementene, og DSS har levert i henhold til oppdraget. Parallelt har det blitt arbeidet med utvikling av tjenesten på tvers av flere samarbeidsarenaer internt i DSS og etablering av koordinatorrollen og avtaler – se også 3.3.6.4.

3.3.6 Oppdrag fra tidligere år

Tabell 3.18 Oversikt over status på oppdrag fra tidligere år.

Oppdrag fra tidligere år	Status
Utvikling av pilot for mobilitetsprogram for departementsfellesskapet	✓
Personvern (IKT-løsninger)	✓
Innføre ServiceNow (fase 1)	✓
Etablering av tolke- og oversettelsestjenester, med koordinatrorolle og inngåelse av rammeavtaler	✓
Etablere en fellestjeneste med koordinering av AKAN arbeidet i løpet av første kvartal 2022 (KDD 9. desember 2021)	✓

3.3.6.1 Utvikling av pilot for mobilitetsprogram for departementsfellesskapet

DSS må sette av ressurser til å forvalte, tilby og videreutvikle tjenester innenfor HR-felles-tjenester. Videreutvikling av nytilsattdagen til et introduksjonsprogram og utvikling av pilot for mobilitetsprogram i departementsfellesskapet skal prioriteres.

Piloten for mobilitetsprogrammet er avsluttet og sluttrapporten ble oversendt KDD i september 2022. Piloten har gitt verdifull innsikt i ansattes erfaringer og behov. De tilbakemeldingene vi har mottatt etter endt hospitering i denne piloten tilsier at målrettet mobilitet bidrar til kompetanseheving og nettverksbygging. Piloten har vist at det å ha en spesiell oppmerksomhet på mobilitet som et strategisk virkemiddel har hatt en verdi. Piloten har også identifisert at dagens praksis bør standardiseres og effektiviseres for at ordningen skal brukes i enda større grad.

3.3.6.2 Personvern (IKT-løsninger)

DSS må sikre at IKT-løsningene som leveres oppfyller kravene innenfor personvern-regelverket. Inngåtte databehandleravtaler må gjennomgås på nytt, og bruken av IKT-tjenester med selskaper i land som har et lavere personvern enn EU/EØS, må vurderes på nytt.

DSS har i 2022 jobbet med å oppdatere og forbedre protokoll over behandlingsaktiviteter for bruk av IKT-tjenester, samt relevant underliggende dokumentasjon. Parallelt har DSS jobbet med å kartlegge, gjennomgå og kvalitetssikre eksisterende databehandleravtaler for bruk av IKT-tjenester med leverandører. I arbeidet er avtalene vurdert opp mot krav i EU`s personvernforordningen (GDPR) artikkel 28. Kvalitetssikringen besto også i å synliggjøre risikoer knyttet til databehandleravtalen, samt å følge opp disse. Samtidig har DSS fulgt opp at avtalene er oppdatert i sammenheng med endringer i EUs standard personvernbestemmelser (SCC) med frist 27. desember 2022. Denne oppfølgingen innebar å innhente informasjon fra leverandør om ny SCC og påfølgende eventuelle endringer i databehandleravtalen. I flere tilfeller har DSS vært i direkte dialog med leverandørene for å sikre dette arbeidet.

DSS anser arbeidet med personvern i IKT-løsninger som en kontinuerlig prosess, og vil til enhver tid søke å forbedre gjeldene dokumentasjon for å hensynta nye personvernpålegg.

3.3.6.3 Innføre ServiceNow (fase 1)

DSS skal innføre nytt felles service management system. DSS skal implementere løsningen for nytt service management system i henhold til godkjent plan av KDD og etter nærmere avtale med FD. Dette skal sikre effektiv forvaltning ved framtidig ansvarsdeling mellom FD og DSS når departementene er migrert til FDs tonivåløsning.

DSS har innført nytt felles service management system som ble lansert 28. november 2022. Dette erstatter vårt gamle service-desk-system. Prosjektet er forlenget ut første kvartal 2023 for stabilisering og forbedring mot ulike målgrupper.

3.3.6.4 Rammeavtale for tolke- og oversettelsestjenester

DSS har fått som ekstraoppdrag å lage en fellesavtale for tolke- og oversettelsestjenester i forbindelse med kriser. Denne skulle være ferdigstilt 1. oktober 2021. Etter avklaringer med KDD ble oppdraget justert til å etablere en koordinatorrolle samt rammeavtaler for tolke- og oversettelsestjenester.

DSS har etablert en koordinatorrolle som arbeider med å utvikle tolke- og oversettelsestjenester, så denne delen av oppdraget er gjennomført.

Frilansavtaler innen de ulike språkene for tolker og oversettere er i siste arbeidsfase, slik at det kan bli gjennomført anskaffelse av tolke- og oversettelsestjenester. Disse ble planlagt etablert i 2022, men på grunn av kapasitetsutfordringer i anskaffelsestjenesten er ferdigstilling av kontraktene utsatt til første kvartal 2023. Den oppdaterte tjenestesiden vil da bli tilgjengelig for departementene.

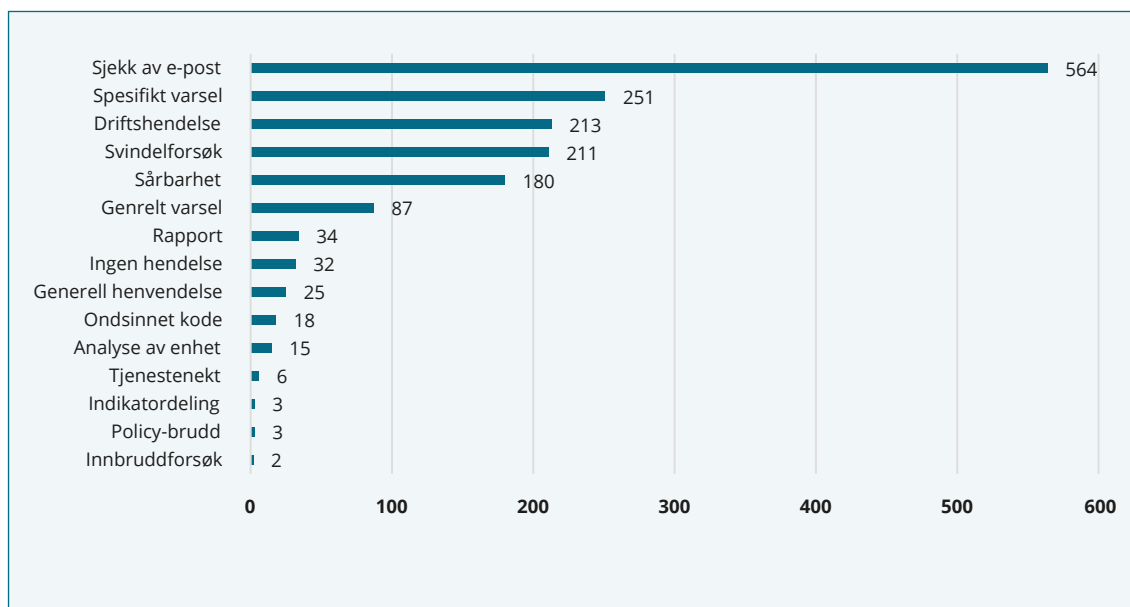
3.3.6.5 Koordinering av AKAN arbeidet i departementsfellesskapet

KDD ber DSS om å planlegge for å etablere en fellestjeneste med koordinering av AKAN arbeidet i løpet av første kvartal 2022.

Det har tatt lang tid å få godkjent mandatet for arbeidet. Mandatet er behandlet i tjenesteforum HR og departementene har gitt sine innspill. Mandatet ble korrigert i to omganger, og siste versjon ble godkjent i desember 2022. DSS ba i desember 2022 alle departementer oppnevne en representant til Samarbeidsforum for AKAN-arbeid i departementsfellesskapet, og første møte blir avholdt første kvartal 2023. Tjenesten forutsettes etablert i løpet av første halvår 2023.

3.4 Sikkerhetstruende hendelser og sikkerhetsbrudd

Figur 3.2 Oversikt over de forskjellige typene saker i perioden



3.4.1 IKT-sikkerhet

Totalt har DSS håndtert 1351 saker i 2022. Dette er en svak nedgang fra 2021 (1608 saker), men ligger innenfor det DSS CERT¹ anser som normal variasjon. Ovenfor er en oversikt over de forskjellige sakstyper som DSS CERT har håndtert. Merk at en sak kan falle innenfor flere av sakskategoriene, og det er derfor ikke et 1:1 forhold mellom antall saker og sakstype (se vedlegg forklaring av de ulike kategoriene).

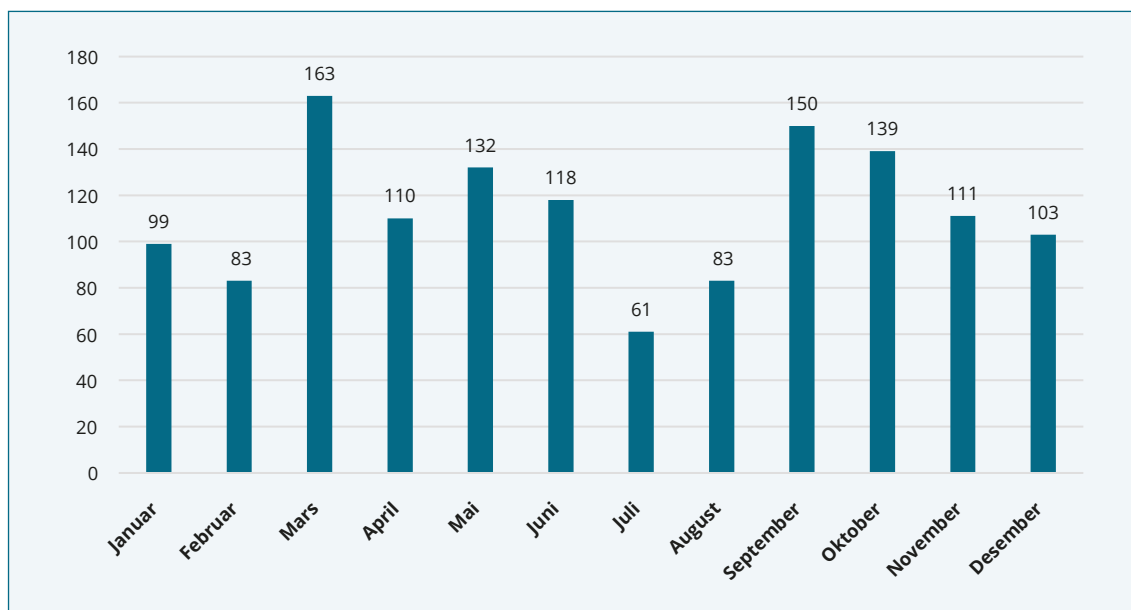
En stor andel av sakene DSS håndterer, er varsler fra sluttbrukere i departementene og DSS. Det dreier seg da i hovedsak om innhold mottatt via e-post. Disse varslene sjekkes ut, og det gis tilbakemeldinger til brukeren.

I tillegg er det en del driftsrelaterte saker som rapporteres inn via DSS CERT, noe som også kommer frem av statistikken.

Departementene og DSS på DSS' felles IKT-plattform mottok i 2022 i overkant av 33 millioner e-post, hvor 72 prosent var ikke-legitime eposter og ble stoppet av DSS. Over tid har vi observert en nedgang i mengden «søppelpost», mens mengden levert e-post inn til departementene har forholdt seg ganske jevn.

¹ DSS CERT er Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjons operative IKT-sikkerhetsmiljø i regjeringskvartalet og håndterer dataangrep rettet mot departementene på felles IKT-plattform.

Figur 3.3 Antall saker pr måned



3.4.2 Objektsikkerhet

DSS fører statistikk over uønskede sikkerhets hendelser og kategoriserer disse etter tre alvorlighetsgrader: ufarlig, moderat og alvorlig. Det som i hovedsak skiller alvorlighetsgradene moderat og alvorlig, er eksempelvis om en person utviser gjentakende mistenkelig adferd; om adferden potensielt kan knyttes til etterretningsvirksomhet; om det foreligger uspesifikke eller spesifikke trusler; eller om brudd på adgangsbestemmelsene omhandler manglende besøkshåndtering, eller en bevisst omgåelse av adgangsbestemmelsene. En slik kategorisering av hendelsene gir et mer realistisk bilde av hvilke hendelser som kan klassifiseres som en uønsket sikkerhetshendelse.

Uønskede sikkerhetshendelser er kategorisert i åtte ulike hendelseskategorier. For enkelthetens skyld kan disse sorteres under to overordnede samlebetegnelser; brukerrelaterte sikkerhetsbrudd (dvs. brudd på adgangsbestemmelsene og uhjemlet adgang²), og øvrige sikkerhetstruende hendelser (dvs.

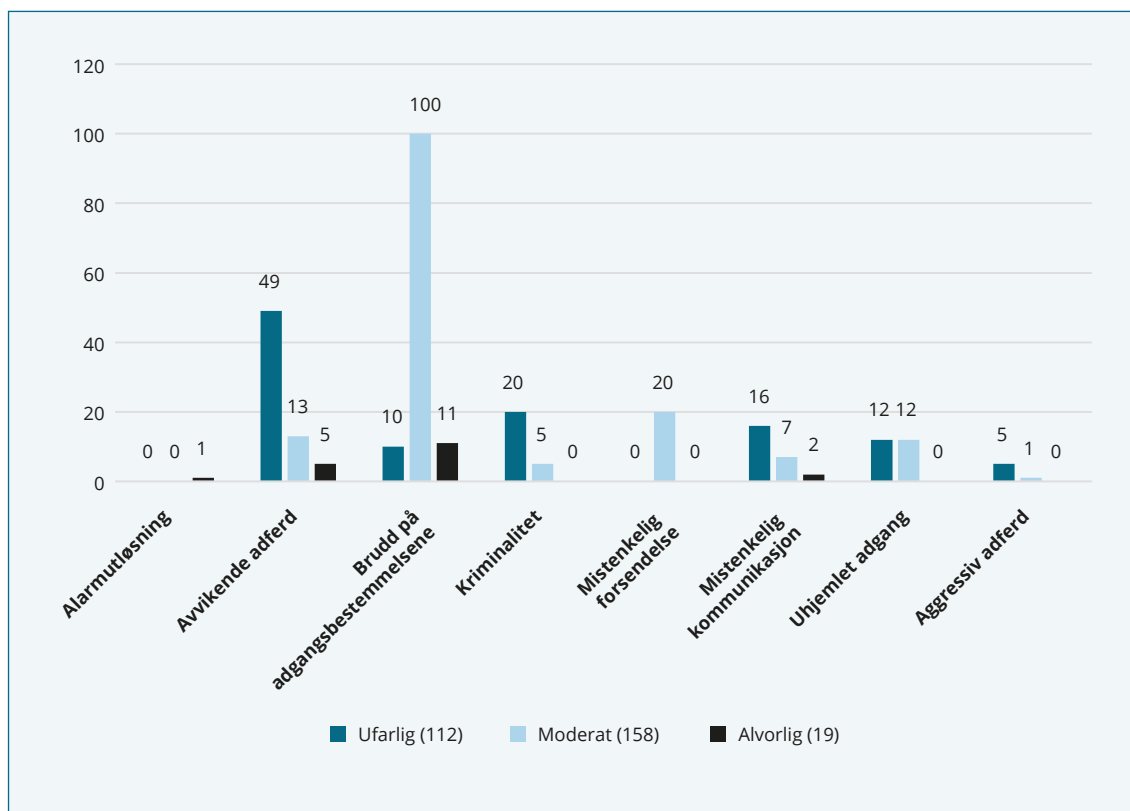
avvikende adferd, kriminalitet, mistenkelig kommunikasjon, mistenkelig forsendelse, aggressiv adferd og alarmutløsning).

Det ble registrert 289 uønskede sikkerhetshendelser i DSS' ansvarsområder i 2022. Tilfeller av brudd på adgangsbestemmelsene (121) og avvikende adferd (67) ble registrert hyppigst. De fleste uønskede sikkerhetshendelsene var av moderat alvorlighetsgrad (158). Det ble registrert 19 alvorlige hendelser i 2022. Beskrivelse av disse er gradert og omtales derfor i gradert vedlegg.

Det registrerte antallet uønskede sikkerhetshendelser i 2022 (289), og hvordan antallet fordelte seg per hendelseskategori, er tilnærmet lik som i 2019 (295). Dette kan indikere at aktivitetsnivået i og rundt departementenes lokaler er mer normalisert i 2022, sammenlignet med det koronapregede statistikkgrunnlaget fra 2020 og 2021 da det var større avvik i antall og typen registrerte hendelser.

² Uhjemlet adgang kan i enkelte tilfeller regnes som en sikkerhetstruende hendelse, men historikk tilsier at nesten alle uhjemlede adgangstilfeller skyldes ansatte selv. Uhjemlet adgang blir derfor hovedsakelig regnet som brukerrelaterte sikkerhetsbrudd.

Figur 3.4 Sikkerhetshendelser, totaloversikt fordelt på type hendelse i 2022



Brukerrelaterte sikkerhetsbrudd

Brukerrelaterte sikkerhetsbrudd (145), det vil si brudd på adgangsbestemmelsene (121) og uhjemlet adgang (24), utgjorde 50 prosent av de uønskede sikkerhetshendelser DSS registrerte i 2022. Dette er tilsvarende som i normalåret 2019³, da det ble registrert 146 brukerrelaterte sikkerhetsbrudd. Ved å sammenligne antall brukerrelaterte sikkerhetsbrudd i 2022 med 2019, er det likevel verdt å merke seg at aktivitetsnivået i departementsfellesskapet er endret i 2022 sammenlignet med normalåret 2019, som rapportert på under punkt 3.2.4. Dette kan være en indikasjon på at de ansattes sikkerhetsbevissthet og etterlevelse av adgangsbestemmelsene har blitt noe svekket av pandemien.

Det ble registrert 11 alvorlige brukerrelaterte sikkerhetsbrudd i 2022. Disse er nærmere omtalt i det graderte vedlegget.

Øvrige sikkerhetstruende hendelser

Antall øvrige sikkerhetstruende hendelser har som ventet gått noe opp i 2022 (144), sammenlignet 2021 (127), og gjenspeiler i stor grad statistikkbildet fra normalåret 2019 (149). Ved å sammenligne statistikkbildet for øvrige sikkerhetstruende hendelser i 2022 med de tre foregående årene, er det likevel to utviklinger det er verdt å bemerke knyttet til avvikende adferd og mistenkelig kommunikasjon⁴

Antall avvikende adferd hendelser i 2022 (67) økte noe fra 2021 (48). Ut ifra statistikken er det ikke en klar årsak til økningen, men et normalisert og mer aktivt bybilde etter koronalettelsene, med de negative konse-

³ Antallett brukerrelaterte sikkerhetsbrudd for både 2021 og 2020 er på et betydelig lavere nivå sammenlignet med statistikkperioder fra før pandemien inntraff som følge av ulike koronatiltak.

⁴ Sammenligningsgrunnlaget for sikkerhetstruende hendelser før 2019 er begrenset på grunn av endringer i hvordan DSS har registrert sikkerhetshendelser.

kvensene dette også medfører, kan være en mulig forklaring. 2022-nivået for avvikende adferd hendelser er likevel betydelig lavere enn i 2020 og 2019. Bakgrunnen for dette kan være todelt; en mulig påvirkende faktor kan være at regjeringskvartalet har blitt mer utilgjengelig i takt med byggeplassaktiviteten for nytt regjeringskvartal, og derfor mindre utsatt for tilfeldig forbipasserende med avvikende adferd⁵. En annen faktor var at det var færre gjengangerhendelser i DSS' ansvarsområde i 2022. Sistnevnte er også hovedårsaken til at det var færre hendelser kodet som mistenkelig kommunikasjon i 2022, sammenlignet med 2019–2021 perioden.

Et fåtall, aktive gjengangere som ringer og/eller oppsøker DSS' ansvarsområde har fortsatt preget statistikken i 2022, men i mindre grad enn i 2021 og 2020. Gjengangeraktivitet slår hovedsakelig ut under kategoriene avvikende adferd (oppmøter), mistenkelige forsendelser (brevforsendelser) og mistenkelig kommunikasjon (telefonhenvendelser). Gjengangerrelaterte hendelser utgjorde 12 prosent av alle øvrige sikkerhetstruende hendelser i DSS' ansvarsområder i 2022, mot 33 prosent i 2021 og 36 prosent i 2020. Antall gjengangere har vært stabilt, men hver enkelt

har hatt et lavere aktivitetsnivå rettet mot DSS' ansvarsområde i 2022.

DSS registrerte åtte alvorlige hendelser under øvrige sikkerhetstruende hendelser. Disse er nærmere omtalt i det graderte vedlegget.

DSS registrerte to avvikende dronehendelser i 2022. Disse er nærmere omtalt i gradert vedlegg. Ettersom droner er vanskelige å oppdage, og deteksjon i stor grad avhenger av varsling fra eksterne parter, er det sannsynligvis mørketall når det gjelder antall ulovlige dronehendelser i DSS' ansvarsområde.

Oppsummering

Det har vært en økning i antall uønskede sikkerhetshendelser i DSS' ansvarsområde i 2022 sammenlignet med fjoråret. Økningen i antall sikkerhetstruende hendelser i 2022 var ventet ettersom departementsdriften og samfunnet rundt returnerte mer til normalen etter to pandemipregede år. Videre viser statistikkbildet for 2022 at antallet registrerte sikkerhetshendelser i DSS' ansvarsområde, og hvordan disse er fordelt per hendelseskategori i stor grad gjenspeiler statistikkbildet fra siste normalår i 2019. Det videre situasjonsbildet for 2023 vil sannsynligvis fortsette å bli påvirket av byggingen av nytt regjeringskvartal og aktivitetsnivået fra kjente, og eventuelt nye gjengangere i DSS' ansvarsområde.

⁵ Det er vanligvis desidert flest avvikende adferd hendelser registrert i regjeringskvartalet, fremfor i DSS' andre ansvarslokaliteter.



4

Styring og kontroll
i virksomheten

4.1 Virksomhetens overordnede vurdering av opplegget for styring og kontroll

DSS har et godt utviklet styringssystem med risikobasert tilnærming til oppgaveløsning. Risikostyring og internkontroll er integrert i virksomhetsstyringen. Vesentlig risiko håndteres gjennom etablerte prosesser og metoder. Resultat- og regnskapsinformasjonen er relevant og pålitelig. Riksrevisjonen har i revisjonsbrevet for 2021 ingen merknader til DSS årsregnskap eller disposisjoner.

DSS baserer sin overordnede styring på langtidsplanen som kobler sammen økonomi og strategi i et femårsperspektiv med den årlige og daglige styringen av DSS. I 2022 har DSS vurdert DFØ sitt nye budsjetteringsverktøy som også omfatter langtidsplan og prognoser. DSS registrerer budsjettet for 2023 i det nye verktøyet.

4.2 Redegjørelse for vesentlige forhold/ endringer ved DSS sin planlegging, gjennomføring og oppfølging

4.2.1 Status internkontroll og internrevisjon, herunder iverksatte tiltak

Internkontroll er en integrert del av DSS styring og kontroll. Som oppfølging av internkontrollen gjennomfører DSS kontroller og tiltak gjennom året. I tillegg har vi hatt avtale med PwC om internrevisjonstjenester. I PwCs årsrapport som er avlevert i 2022 oppsummerer de med at DSS oppleves å være hensiktsmessig organisert og at organisasjonsstrukturen er tilpasset virksomhetens formål, egenart, oppdrag og tjenester. Roller og ansvar oppleves som avklarte og godt forstått i virksomheten. Totalt sett mener PwC at DSS, både formelt og uformelt, styres slik en organisasjon av denne størrelse og kompleksitet burde. PwC har avgitt to revisjonsrapporter i 2022 som omhandler anskaffelser og HMS/ arbeidsmiljø, jf. punkt 4.2.1.4 og 4.2.1.5.

Avtalen med PwC gikk ut i 2022. DSS vil lyse ut ny internrevisjonsavtale i 2023.

4.2.1.1 Tilfeldige inntekter

PwC gjennomførte i 2021 et rådgivningsoppdrag knyttet til evaluering av internkontroll relatert til variable inntekter. I 2022 har DSS jobbet med anbefalinger fra både PwC og Riksrevisjonen knyttet til tilfeldige inntekter, og etter interimrevisjonen gir Riksrevisjonen tilbakemelding om at vi har tilfredsstillende kontroll.

4.2.1.2 Andrelinjekontroll

DSS har gjennomført en andrelinjekontroll av tilgangskontrollen i det digitale krisestøtteverktøyet CIM. Det ble funne noen avvik og flere tiltak er gjennomført i 2022 og noen tiltak vil bli gjennomført i 2023. Det er også en pågående andrelinjekontroll av tilgangskontroll i arkivsystemet Websak som vil bli sluttført i 2023.

Det er igangsatt en andrelinjekontroll på personvernområdet av databehandleravtale med leverandør og ivaretagelse av informasjonsplikten. Kontrollene vil imidlertid inngå som en del av en større revisjon av databehandleravtalene, og gjennomgang av personvernerklæringer og interne kartleggingsskjemaer. Dette er arbeid som er planlagt ferdigstilt i 2023, se for øvrig omtale under i punkt 4.2.1.3.

4.2.1.3 Personvern i DSS

Personvernforordningen stiller krav til at DSS skal ha på plass egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre og vise at behandlingen skjer i samsvar med reglene i personvernforordningen. Sentrale deler av det man kan forvente i et internkontrollsystem finnes også i konkrete internkontrollkrav i andre deler av lovverket.

DSS har etablert et eget kartleggingsskjema for å kartlegge behandlingsprosessen, samt å kunne påvise etterlevelse. Dette skjemaet er et viktig internkontrolldokument for DSS som ble revidert høsten 2021. DSS har høsten 2022 jobbet med å oppdatere kartleggingsskjemaene i henhold til ny revidert mal. Arbeidet er planlagt ferdigstilt i 2023.

Videre har DSS i 2022 etablert flere rollebeskrivelser innenfor personvernområdet, samt etablert et årshjul for å støtte opp under sentrale aktiviteter. Det er også etablert en ny rutine for avvikshåndtering.

I tråd med oppdrag 7 i tildelingsbrevet har DSS gjennom 2022 jobbet med en større revisjon av databehandleravtalen mellom DSS og kundene.

På bakgrunn av revisjonen i tråd med oppdrag 7 og endringer i praksis rundt overføring av personopplysninger til tredjeland har DSS også revidert mal for databehandleravtale med leverandører. Videre jobber DSS med å oppdatere og gå gjennom databehandleravtalene med hver enkelt leverandør. Dette arbeidet vil bli videreført i 2023.

For å styrke kompetansen innenfor området er det i 2022 etablert et obligatorisk grunnkurs i personvern for alle ledere og ansatte i DSS.

4.2.1.4 Anskaffelser

PwC avleverte i 2022 en revisjonsrapport om DSS sin modenhet innen anskaffelsesområdet, både på vegne av egen virksomhet og departementsfellesskapet. Rapporten omfattet også DSS sin kontraktsoppfølging. I rapporten peker PwC på at DSS i all hovedsak har en hensiktsmessig organisering av anskaffelsesområdet, med en god rolle og ansvarsforståelse. PwC peker imidlertid på ulike praksis for kontraktsoppfølging mellom avdelingene i virksomheten. Rapporten er blant annet fulgt opp ved at det er etablert en felles rutine for kontraktsforvaltning i DSS, og at det er etablert et forum for kontraktsforvaltere på tvers av avdelingene.

4.2.1.5 HMS og arbeidsmiljø

På bakgrunn av varsler i 2020 knyttet til utfordringer med arbeidsmiljø i deler av DSS, initierte DSS et internrevisjonsprosjekt knyttet til HMS/arbeidsmiljø. PwC gjennomførte på bakgrunn av dette en revisjon av i hvilken grad DSS har et hensiktsmessig og dekkende internkontrollsystem knyttet til arbeidsmiljø og HMS-området. Samlet sett vurderer PwC at DSS har en organisering som legger tilrette for en god styring og kontroll, med både styrende og operative roller knyttet til arbeidsmiljø og HMS-prosesser. PwC anbefaler likevel tiltak på områdene organisering, roller og ansvar, styrende nivå, gjennomførende nivå og kontrollerende aktiviteter. DSS har i samarbeid med arbeidsmiljøutvalget og ansattes representanter utviklet en plan for arbeidet med HMS og arbeidsmiljø. Denne ble vedtatt desember 2022 og tiltakene iverksettes i samarbeid med verneombud og tillitsvalgte i løpet av 2023. Blant tiltakene er avklaring av roller til og opplæring av aktørene i arbeidsmiljøarbeidet, revisjon av styrende dokumenter knyttet til systematisk HMS-arbeid og kontrollaktiviteter knyttet til arbeidet med arbeidsmiljø og HMS.

Tiltak gjennomført i den konkrete saken fra 2020 er rapportert på i punkt 3.3.4.4.

4.2.2 Bemannings-, kapasitets- og kompetansesituasjonen i DSS

Tabell 4.1 Nyansettelser og fratredelser, DSS 2020–2022

År	Nyansettelser	Fratredelser	Fratredelse som følge av jobbskifte	Prosentvis naturlig avgang
2022	56	36	29	19,4
2021	49	57	47	17,5
2020	62	59	43	26,5

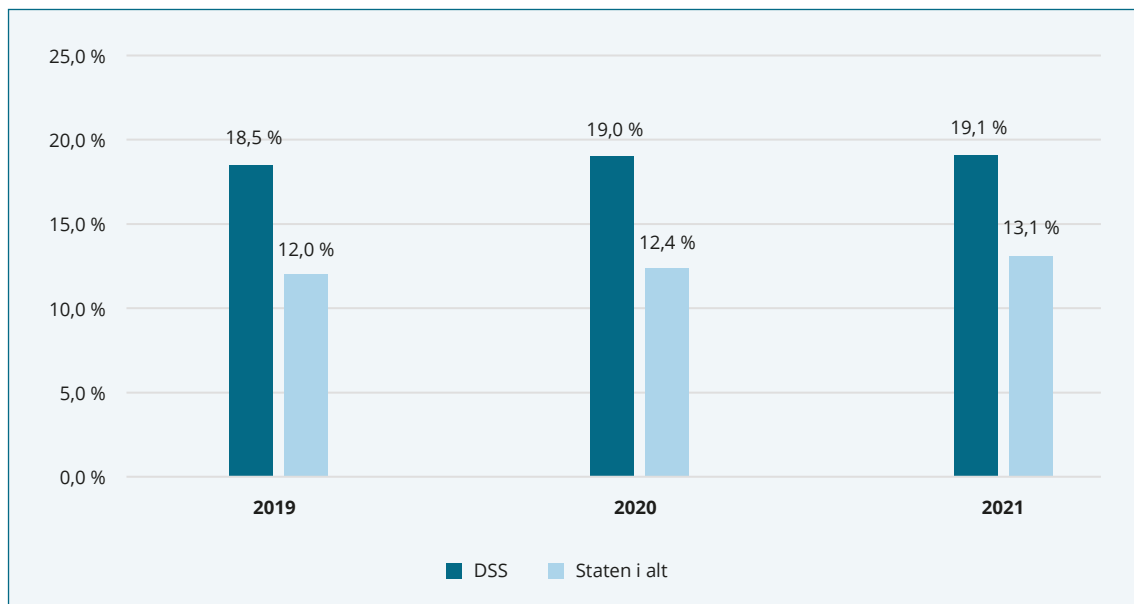
Omfanget av naturlig avgang er omtrent uendret fra 2021. Når det gjelder ansatte som har sluttet på grunn av jobbskifte mv. ser vi derimot at det har vært stor nedgang, hele 43 prosent reduksjon fra 2021 til 2022.

Store utskiftninger og lav arbeidsledighet gjorde 2021 og 2022 til arbeidstakers marked. Ifølge NAV sin arbeidsmarkedsanalyse, har arbeidsledigheten stabilisert seg mot årsskiftet 2021–2022, samtidig som det registreres enkelte trekk som viser at arbeidsmarkedet svekkes noe, og at antallet nye arbeidssøkere går noe opp. Dette kan være en medvirkende årsak til at antall fratredelser i fast stilling i DSS har gått ned i denne perioden. Nedgangen kan også skyldes tilfredshet med arbeidsmiljø og andre forhold utenfor arbeidsgivers

kontroll som renteøkning, prisstigning og strømkrise, som påvirker arbeidstakers vilje til å bytte jobb. Det ser videre ut til å være en sammenheng mellom fratredelser innen spesifikke fagmiljøer i DSS og kompetanse det er konkurranse om i markedet, herunder IT, økonomi og sikkerhet.

Det har vært en økning i antall nyansettelser fra 2021 til 2022. I 2022 var det 58 kunngjorte stillinger, mot 70 kunngjorte stillinger i 2021. En del innstilte søkere til stillinger i 2021, tiltrådte i 2022. Til flere stillinger i DSS er det krav til klarering og DSS erfarer at saksbehandlingstiden har blitt lenger, og varierer fra mellom 3 måneder og opp til over 1 år i flere tilfeller. Dette har også innvirkning på antall ansatte per år.

Figur 4.1 Andel ansatte med innvandrerbakgrunn 2019–2021



Ifølge tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) hadde DSS 19,1 prosent ansatte med innvandrerbakgrunn⁶ i 2021, en liten økning fra 19 prosent i 2020. Andelen har økt de siste tre årene. Andelen ansatte med innvandrerbakgrunn i DSS er nå 6 prosentpoeng høyere enn andelen innvandrere i staten totalt.

Om rekrutteringssituasjonen og utfordringer knyttet til å få gode søkere

Med stor etterspørsel etter kompetanse og lav arbeidsledighet er det fortsatt arbeidstakers marked. Dette påvirker DSS sin evne til å dekke rekrutteringsbehovet, og som mange andre virksomheter opplever DSS å få færre kvalifiserte søkere til ledige stillinger enn tidligere. DSS har store utfordringer med rekruttering innenfor enkelte IT-faglige områder, men også innenfor sikkerhet, anskaffelser, økonomi, jus og ledelse. Til flere stillinger opplever DSS at lønnsnivået hos sammenlignbare aktører ligger høyere, hvilket gjør det mer krevende å få dekket rekrutteringsbehovet.

Kompetansearbeidet

Strategisk kompetansearbeid i DSS tar utgangspunkt i et eget rammeverk for kompetanse. Arbeidet følges opp på en systematisk og helhetlig måte og innlemmes i medarbeidersamtalen, VP og årlig kartlegging av kompetansebehov i avdelingene.

I DSS tilegner vi oss kompetanse på flere arenaer og på ulike måter. Vi lærer gjennom jobben vi utfører, gjennom nye arbeidsoppgaver, i møte med kollegaer, gjennom kurs og opplæring og i utdanningssystemet. I tillegg har DSS en stipendordning som skal stimulere til læring og fornyelse, gi faglig og personlig utvikling ut fra nåværende og fremtidige DSS-behov, bidra til å beholde og utvikle medarbeidere og bidra til at DSS oppfattes som en attraktiv arbeidsgiver. I 2022 har ansatte i DSS fått stipend til videre- og etterutdanning innen blant annet digitalisering og automasjon, kriseledelse, DevOps metodikk,

teknologiledelse og digital omstilling og prosessledelse.

Kompetansearbeidet skal støtte opp under DSS' strategiske satsningsområder og bidra til at DSS har nødvendig kompetanse for å løse dagens og fremtidige oppgaver. Satsningsområder for kompetansetiltak i 2022 har vært basert på:

- DSS strategi – digitalisering, standardisering, samarbeid og ledergruppen sine prioriteringer i veikartene for strategiske tiltak 2021–2025
- Avdelingenes årlige gjennomgang av kompetansebehov
- Innspill fra de tillitsvalgte.
- Avdelingenes prioriteringer av foreslåtte satsningsområder

Noen av satsingsområdene i 2022 har vært innenfor Lean, brukeropplevelse og tjenstedesign, GDPR og digital lederutvikling.

4.2.3 Prosjekter og igangsatte tiltak knyttet til DSS sine systemer

Nytt budsjettstyringsverktøy

DSS deltok i 2021 i en pilotfase i forbindelse med innfasing av nytt budsjettverktøy fra DFØ. Skatteetaten var pilotvirksomhet, og DSS sammen med Utdanningsdirektoratet var referansevirksomheter. I 2022 har DSS påbegynt innfasingen ved at budsjettet for 2023 er registrert i verktøyet.

4.2.4 Forvaltningen av egne eiendeler (materielle verdier)

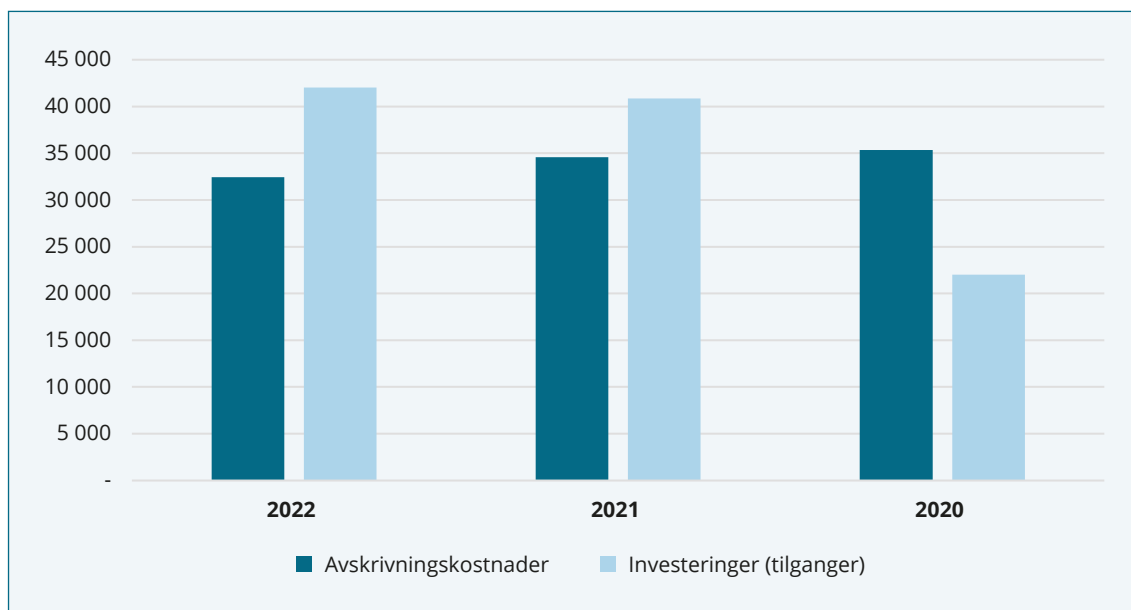
DSS balansefører varige driftsmidler og immaterielle eiendeler i henhold til statlige regnskapsstandards (SRS 17) Anleggsmidler. Rutiner for aktivisering, avhending og utrangering av anlegg sikrer oversikt, oppfølging og ajourhold av anleggsregisteret.

Utover dette legger egne inventarregistre til rette for oversikt og oppfølging av IKT-utstyr og sentralutstyr som ikke skal balanseføres.

4.2.4.1 Overordnet analyse av egne eiendeler
For andre året på rad overstiger investeringene avskrivningskostnadene, noe som også betyr at opprettholdelsesgraden overstiger 100 prosent.

⁶ Andel innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre. Tall fra SSB for 2022 er ikke tilgjengelige før andre kvartal i 2023.

Figur 4.2 Analyse av egne eiendeler



Tabell 4.2 Opprettholdelsesgrad

	2022	2021	2020
Opprettholdelsesgrad *	130 %	118 %	62 %

* Opprettholdelsesgrad: Opprettholdelsesgrad er andelen balanseførte nyanskaffelser i forhold til avskrivningskostnadene, og sier noe om en virksomhet tærer på eller fornyer sine eiendeler. Med en opprettholdelsesgrad under 100 prosent klarer ikke en virksomhet å opprettholde eller øke anleggsverdien.

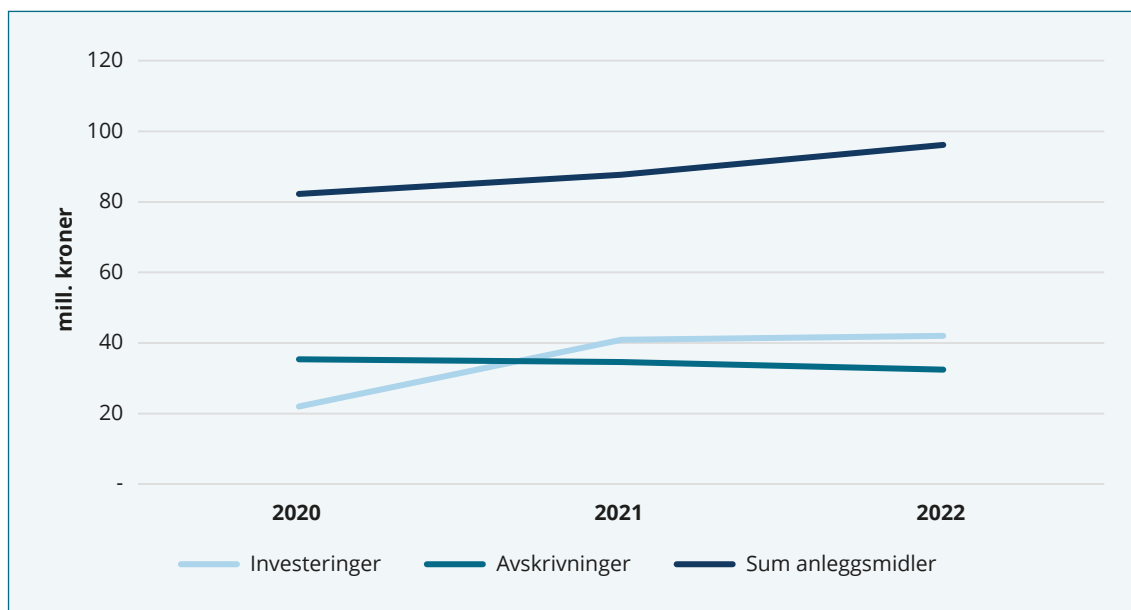
Opprettholdelsesgraden omfatter kun balanseførte nyanskaffelser, det vil si eiendeler. De siste par årene har DSS inngått leasing av nettverksutstyr, noe som betyr at vi ikke eier utstyret, og at det følgelig heller ikke inngår

som en del av DSS' anleggsmidler i balansen. Når DSS foretar investeringer, eller inngår leasingavtaler, er formålet å legge til rette for at vi kan levere sikre og stabile tjenester uavhengig av finansieringsform. Opprettholdelsesgraden kan dermed ikke alene benyttes som indikator.

Tjenesteområdet digitale tjenester står for 46 prosent av investeringene i 2022. To tredeler av disse investeringene har vært foretatt i eksisterende IKT-plattform, se kap. 3.3.2.3.

DSS' samlede anleggsmidler har økt fra 82 mill. kroner til 96 mill. kroner i perioden 2020–2022.

Figur 4.3 Investeringer, avskrivninger og samlet sum anleggsmidler



4.2.5 Oppfølging av ev. avdekkede svakheter/ utfordringer, herunder merknader fra Riksrevisjonen

DSS har fått godkjent regnskapet uten merknader av Riksrevisjonen i 2021.

Riksrevisjonen har laget en revisjonsrapport i 2022 om statlige virksomheters oppfølging av lønns- og arbeidsvilkår i anskaffelser, der DSS er en av 20 statlige virksomheter som har blitt vurdert. Målet med revisjonen var å undersøke om statlige virksomheter etterlever kravene om å ha etablerte rutiner, stille krav og følge opp lønns- og arbeidsvilkår i tråd med anskaffelsesregelverket og økonomiregelverket, (herunder spesielt forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter) når de kjøper tjenester og bygge- og anleggsarbeider.

Basert på funnene i rapporten ble virksomhetene plassert i tre kategorier ut fra i hvilken grad rutinene sikrer etterlevelse av kravene i forskriften. DSS ble plassert i midterste kategori for mangelfulle rutiner. Det betyr at DSS har eksisterende rutiner for å stille krav og gjennomføre kontroll, men de kan forbedres. Revisjonen viser også at virksomhetene som ble revidert stiller krav til lønns- og arbeidsvilkår i utlysning og kontrakt, men at videre opp-

følgning og kontroll av kontrakter er mangelfull og ikke oppfyller forskriftens krav.

DSS har startet opp et prosjekt for forbedringsarbeid. Flere tiltak skal sikre at våre anskaffelser og kontrakter gjør at intensjonen med regelverket blir oppfylt og at vi opptrer som en seriøs oppdragsgiver som sikrer gode lønns- og arbeidsvilkår og motvirker sosial dumping. Prosjektet skal ferdigstilles i løpet av 2023.

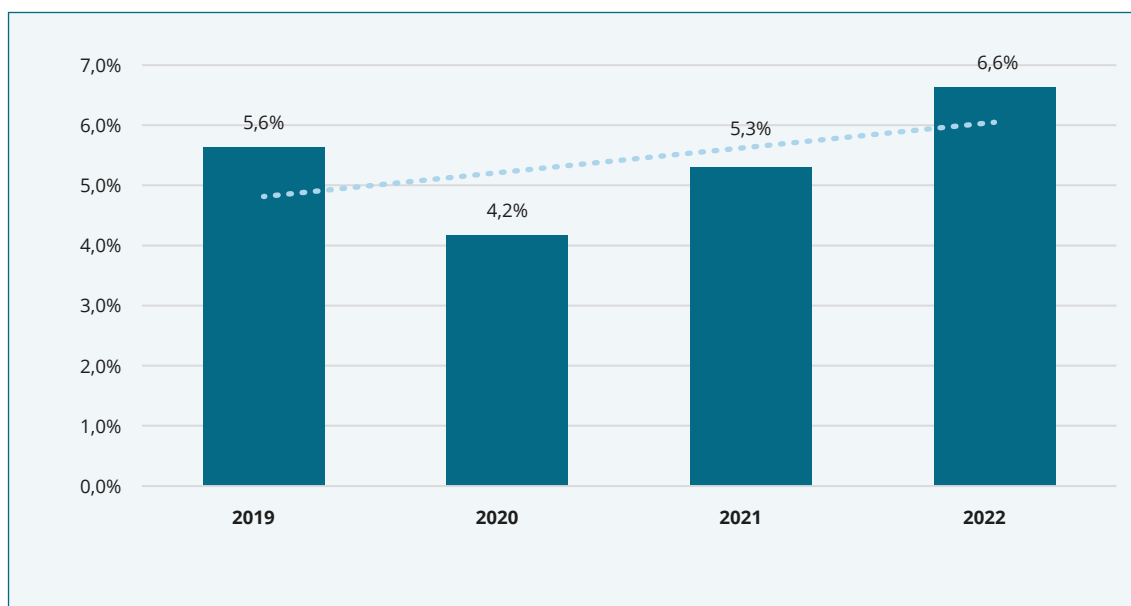
4.2.6 Forvaltning av virksomhetens eiendeler, innkjøpsrutiner mv.

DSS reviderte alle rutiner, retningslinjer og policyer for anskaffelser i 2022. Det er i tillegg etablert en rutine for kontraktsforvaltning på tvers i DSS.

4.3 Rapportering på vesentlige forhold knyttet til personalmessige forhold

Sykefravær

Figur 4.4 Sykefravær 2019–2022



Sykefraværet er totalt 6,6 prosent for 2022, og økte med 1,3 prosentpoeng sammenliknet med 2021. De foregående årene har sykefraværet vært lav grunnet pandemirestriksjoner, men ser for 2022 ut til å være sammenliknbart med tidligere nivå.

Sykefraværsutviklingen i DSS er fulgt nøye de siste årene, og det legges mye arbeid i oppfølging av fravær på individnivå. Vi mener å se positiv effekt av et godt og systematisk arbeid med arbeidsmiljøet i virksomheten. Til tross for at DSS har store grupper arbeidstakere som innen privat og kommunal sektor har et høyt fravær (eksempelvis renholdere og arbeidere i sikkerhetsbransjen), er fraværet i DSS lavt innenfor disse yrkesgruppene.

Likestilling og diskriminering

Det henvises til DSS Likestillingsredegjørelse 2022 i vedlegg 2 for nærmere beskrivelse av arbeidet for likestilling og mot diskriminering.

Medarbeiderundersøkelsen – MUST

DSS har tatt i bruk medarbeiderundersøkelsen MUST, utviklet av STAMI (Statens arbeidsmiljøinstitutt). Dette er et nytt verktøy, som har krevd et omfattende arbeid i DSS, men vi har lyktes med å innføre det på en god måte. Å sette ned et team av medarbeidere fra HR og BHT har vært en suksessfaktor. Teamet har brukt mye tid til forberedelser og forankring, etablert klare rammer for gjennomføring og prosess, et innføringsløp for organisasjonen, eget støttemateriell tilpasset DSS og er tilgjengelige for ledere ved behov. DSS har løst medarbeiderundersøkelsen ved hjelp av interne krefter i HR og BHT, uten innleie av konsulenter.

Svarprosenten for DSS på virksomhetsnivå var på 69 prosent. Det er noe lavere ønskelig, og neste gang vil vi se på tidspunktet for utsending. MUST er lagt opp slik at risikofaktorer veies opp mot beskyttelsesfaktorer i arbeidsmiljøet. Dersom det er tilstrekkelig høy score på beskyttelsesfaktorene, vil det «utligne» risikofaktorene. I DSS ser vi at 28

prosent oppgir å ha stor arbeidsmengde og høyt tidspress (kalt jobbkrav), og 24 prosent oppgir å føle usikkerhet rundt arbeidsinnhold og arbeidsvilkår fremover (kvalitativ jobb-usikkerhet). Imidlertid vil den høye graden av opplevd selvbestemmelse (53 prosent), godt ledelsesklima (96 prosent) og høy grad av psykologisk trygghet (94 prosent) tilsa at dette likevel ikke er urovekkende. På de to ønskede utfallsmålene, høyt jobbgasjement og høy tilhørighet til organisasjonen, scorer DSS' ansatte henholdsvis 77 prosent og 80 prosent. Dette er to faktorer som, når de scores høyt, tilsier at de fleste har lav turnoverintensjon, gjerne yter det lille ekstra for arbeidsgiver, og i det store og hele trives på jobb.

Hybrid arbeidshverdag

I etterkant av pandemien har arbeidsmønsteret endret seg. DSS har hatt en prøveordning der medarbeidere, etter avtale med nærmeste leder, kan være på hjemmekontor inn til to dager i uken. Det er også gjennomført et innsiktsarbeid gjennom prosjektet «hybrid arbeidshverdag».

DSS har utarbeidet nye retningslinjer for hybrid arbeidshverdag som avdelingene vil jobbe videre med slik at de blir tilpasset situasjonen og tjenesteleveransene i de ulike avdelingene og enhetene. DSS har fått innvilget kompetansemidler fra DFØ til dette arbeidet. DSS vil i 2023 jobbe med implementeringen av den nye hybride arbeidshverdagen.

4.4 Rapportering på iverksatte og planlagte effektiviseringstiltak

DSS er opptatt av å gjennomføre tiltak som bidrar til effektivisering av virksomheten og for departementsfellesskapet. Effektiviseringstiltak kan gi kvantitative gevinster der vi reduserer utgifter, eller kvalitative gevinster der vi øker kvaliteten. Tabellen under oppsummerer effektiviseringstiltakene som er gjennomført i 2022. Gevinstene fører ofte til

økt kapasitet som kan bidra til økt kvalitet eller omdisponeres til andre oppgaver, og ikke nødvendigvis sparte kroner på budsjettet. Enkelte effektiviseringstiltak fører til gevinster hos departementene, avhengig av i hvilken grad departementene benytter seg av DSS sine tjenester.

Tabell 4.3 Oppsummering av effektiviseringstiltak

Tiltak	Gevinst i DSS	Gevinst i Dep.
Innføring av e-handel	Økt kvalitet i regnskapet, økt avtalelojalitet, riktig bruk av fellesavtalene som gir lavere priser.	
Endring av gjennomføringen av medarbeiderundersøkelsen	Økt kvalitet ved bruk av forskningsbasert metode. Reduserte utgifter ved å benytte verktøy fra STAMI og interne ressurser til oppfølging.	
Standardisering og forbedring av brukerveiledere	Enklere tilgang til brukerveiledere. Færre brukerhenvendelser.	Enklere tilgang til brukerveiledere.
Oppgradering av felles IKT-plattform	Økt standardisering av maskinvare og versjoner av operativsystem som vil gi effekt i driften gjennom variantbegrensning. Utfasing av utdaterte løsninger.	
Alle departementene har tatt i bruk BudMod 2.0	Færre versjoner og leveranse på kun en plattform gir effektivisering og utvikling.	
Avvikling av tjenesten Statlige styrer, råd og utvalg	Frigjør tid i DSS.	
Innføring av nytt felles service management system	Forenkling og automatisering av oppgaver og prosesser i arbeidet med håndtering av henvendelser.	Gir bedre oversikt og oppfølging av saker i departementene.
Renhold	Økt kvalitet gjennom økt kompetanse og bruk av teknologi.	Økt kvalitet gjennom økt kompetanse og bruk av teknologi.
Logistikkjenesten	Redusert et årsverk	Mindre administrasjon.
Bibliotekjenesten – veiledning i bruk av referanseverktøy og søk for medarbeidere i utvalgssekretariater		Frigjør tid og ressurser for utvalgene ved at utvalgssekretariatet jobber riktig og effektivt fra det tidspunktet arbeidet påbegynnes
Stordriftsfordeler hos SSiE	Økt kvalitet gjennom samlet fagmiljø.	Reduserte kostnader da de blir delt på flere kunder.
Flere fellesavtaler		Sparer tid ved at departementene ikke trenger å inngå egne avtaler.
Topplederrekruttering		Sparer utgifter ved rekruttering av toppledere. God kvalitet i ansettelsesprosessene.
Kutt i bruk av konsulentbistand i bedriftshelsetjenesten	Reduserte utgifter på om lag 0,25 mill. kroner	Redusert utgifter på om lag 0,1 mill. kroner.
Stordriftsfordeler innenfor HR-tjenestene		Standardisering av tjenester. Billigere tjenester fordi DSS kan utnytte stordriftsfordeler når vi leverer tjeneste til flere.
Revidering av adgangsbestemmelsene	Frigitt ressurser for å bistå departementene med nye oppgaver	DSS bistår med økt behov for sikkerhetsvakter i resepsjonene ved innpassering av personer med spesielle behov og sikkerhetskontroll av stor bagasje for besøkende

4.4.1 Intern administrativ effektivisering

Innføring av e-handel skal øke kvaliteten i regnskapet. Høsten 2022 etablerte DSS faste bestillere på «Tradeshift-avtalene» i hver enkelt avdeling. En løsning for innmelding av behov etableres første kvartal 2023, og gevinsten vil være mindre feilkontering og omposteringer, økt avtalelojalitet og riktig bruk av fellesavtalene.

Høsten 2022 gjennomførte vi for første gang medarbeiderundersøkelse ved bruk av verktøyet MUST. Verktøyet er utviklet av Statens Arbeidsmiljøinstitutt (STAMI), og er gratis for statlige virksomheter. Tidligere har vi brukt Avant, og kjøpt ekstern konsulentbistand i både forberedelser og oppfølging. Bruken av MUST har gitt gevinster både økonomisk, og i form av at MUST er forskningsbasert og at vi dermed får en kvalitativ gevinst. Vi kan være enda mer sikre på at vi vet hva vi måler og kan stole på resultatene. Istedenfor å kjøpe ekstern bistand har DSS benyttet egne ressurser og økt kompetansen internt. Selv om vi har brukt en del tid til å bygge kompetanse internt mener vi at på sikt vil det være økonomisk lønnsomt for DSS å kunne gjennomføre og følge opp medarbeiderundersøkelser ved bruk av interne ressurser.

4.4.2 Effektivisering av tjenestene.

Standardisering av brukerveiledninger

I 2022 er alle brukerveiledninger innenfor alle tjenesteområdene blitt oppdatert og samlet på Depweb. Samlingen av veiledninger på ett sted gjør det enklere for ansatte å få hjelp når det er noe de lurer på. Det gjør det også enkelt for departementene å legge veiledninger som de opplever som særlig nyttige, på sine intranett. Ved å samle brukerveiledningene på Depweb forenkles arbeidet med å kvalitetssikre og oppdatere det faglige innholdet så vel som å sørge for at de har et klart og korrekt språk. Strukturen på veiledningene er nå basert på en felles designmal. Å samle veiledningene på Depweb gir også oversikt over hvor mye de ulike veiledningene blir lest.

4.4.2.1 Digitale tjenester

Oppgradering av IKT-plattformen

I 2022 er deler av IKT-plattformen oppgradert med ny maskinvare og nyere versjoner av operativsystemer. Arbeidet vil fortsette i 2023 og vil medføre fortløpende økt standardisering av maskinvare og versjoner av operativsystem som vil gi effekt i driften gjennom variantbegrensning.

Arbeidet med oppgradering av IKT plattformen har også gitt mulighet for utfasing av utdaterte løsninger og avviklinger. Dette har gitt resultat i form av avvikling av Fjernaksess-tjenesten i 2022 og dermed også en tjeneste med overlappende funksjonalitet.

BudMod 2.0

Alle departementene har i 2022 tatt i bruk tjenesten BudMod 2.0. Dette har medført at BudMod 1.0 har kunnet avvikles. Færre versjoner og leveranse på kun en plattform gir effektivisering og utvikling.

Statlige styrever, råd og utvalg

Tjenesten Statlige styrever, råd og utvalg (SRU) ble avviklet i 2022. Løsningens manglende finansiering hadde resultert i forringet teknisk og funksjonell verdi for departementene. Vedlikehold og registrering av informasjon om SRU er nå overført til Regjeringen.no

Innføring av nytt felles service management system

DSS løsning for ServiceDesksystem med tilhørende prosessstøtte er avviklet og erstattet med ny løsning i 2022. Videre utvikling og forvaltning av nytt system tilrettelegger for forenkling og automatisering av oppgaver og prosesser i arbeidet med håndtering av henvendelser. Ny løsning gir bedre oversikt og oppfølging av saker for departementene.

4.4.2.2 Fasilitetstjenester

Renholdstjenesten

I 2022 leverte DSS renholdstjenester til to nye lokaler; Tollbugt. 10 (Forsvarskommisjonen, FD) og Victoria Terrasse 11 (prosjekt nytt

regjeringskvartal, Statsbygg). Ved utgangen av 2022 hadde DSS ansvar for renholdet av ca. 195.000 kvm.

Tabell 4.4 Lønnsutgifter per kvadratmeter og renholdsgrad

År	Renholdsareal ¹	Lønnsutgifter i 2022-kroner ²	Lønnsutgifter pr. kvm ³	Renholdsgrad ⁴	Endring i lønnsutgifter pr. kvm 2018–2022
2018	169 898	41 536 355	kr 244	43 %	
2019	184 771	41 527 669	kr 225	42 %	
2020	194 211	42 982 799	kr 221	43 %	
2021	194 211	41 941 758	kr 216	43 %	
2022	194 849	44 280 090	kr 227	43 %	-7,05 %

¹ Renholdsareal: Sum gulvareal innvendig, alle rom som skal rengjøres på bygget.

² Lønnskostnader i 2022-kroner. Beregnet lønnskostnad det enkelte år justert for årlig lønnsvekst i statlig sektor jf. statistikk fra SSB.

³ Netto lønnsutgifter: Lønn og godtgjørelser inkl. ledelse (konto 5000–5999) korrigert for sykkelønsrefusjoner og refusjon foreldrepenger.

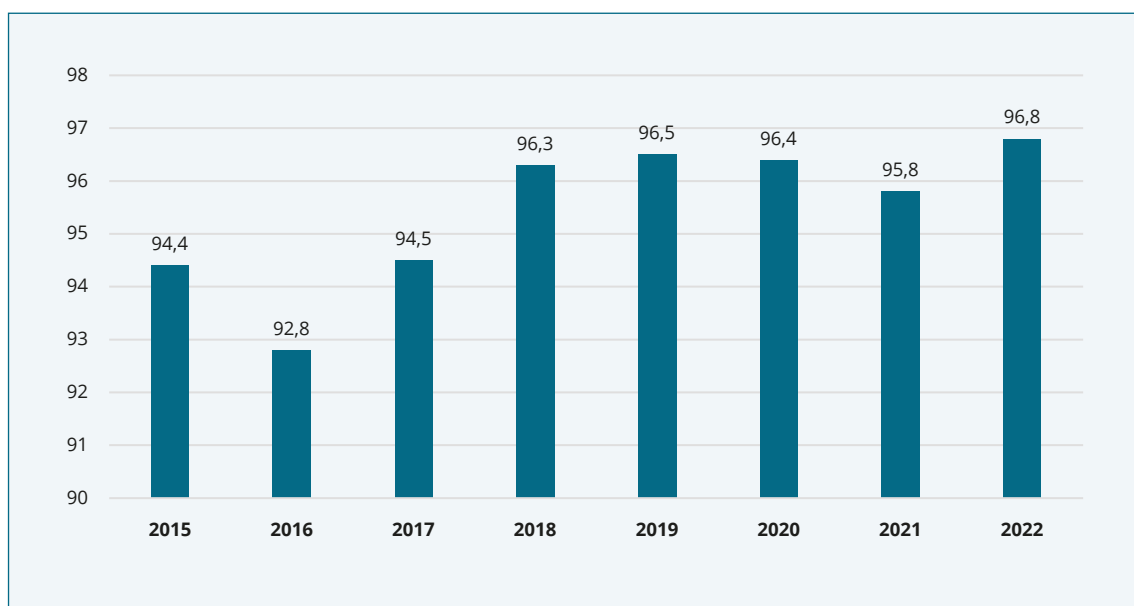
⁴ Renholdsgrad: Prosentandel av arealet som blir rengjort hver dag opp mot totalt renholdsareal.

Lønnsutgiftene per kvm. er redusert fra 2018 til 2022 når vi korrigerer for lønnsveksten i perioden. Økningen fra 2021 til 2022 skyldes dels en bevisst strategi for å øke lønnsnivået i renholdstjenesten og dels som en følge av økt ressursbruk i G-blokken, Grubbegata 1 og R5 i forbindelse med byggingen av nytt regjeringskvartal. Dette har vært nødvendig for å fortsatt kunne levere renholdstjenesten i henhold til avtalt kvalitet beskrevet i tjenestebeskrivelse.

Kvaliteten på leveransen

Renholdskvaliteten i samtlige departementer er godkjent i henhold til nordisk standard for måling av renholdskvalitet (NS INSTA 800) og rapporten er sendt til hvert enkelt departement. Som tabellen under viser har DSS levert bedre kvalitet enn i 2021. Dette kan tyde på at vi benytter ressursene bedre og mer effektivt.

Figur 4.5 Godkjent renholdsgrad



I renholdsrapporten for 2022⁷ fremgår at «Riktig renholdsutstyr, metoder og maskiner er viktig for å sikre god renholdskvalitet og her har DSS gjennom hele perioden vært dyktige med å ligge i forkant av utviklingen på dette. På kontrollene kommer vi tett på renholderne og her kan vi se hvordan utstyret blir anvendt i praksis. Renholderne fremsto som faglig dyktige, trygge og løsningsorienterte»

Dette ble også bekreftet ved tilbakemeldingene som renholdstjenesten fikk på fjorårets kundeundersøkelse: «De aller fleste var svært positive til renholdstjenesten og oppfattet renholderne som hyggelige og effektive». Renholdstjenesten oppnådde i tillegg svært gode resultater på brukerundersøkelsen i 2022 med en gjennomsnittsscore på 78, det høyeste noen gang.

Kompetanse

Syv nye medarbeidere bestod fagbrev for renhold i 2022. Ytterligere tre renholdere bestod skriftlig eksamen i 2022 og skal opp til praktisk eksamen i 2023. Andel renholds-

medarbeidere i DSS med fagbrev er nå oppe i 67 prosent (fra 16 prosent i 2010). Økt kompetanse om renhold bidrar til en bedre og mer effektiv ressursutnyttelse.

Tabell 4.5 Kompetanseheving hos renholdere

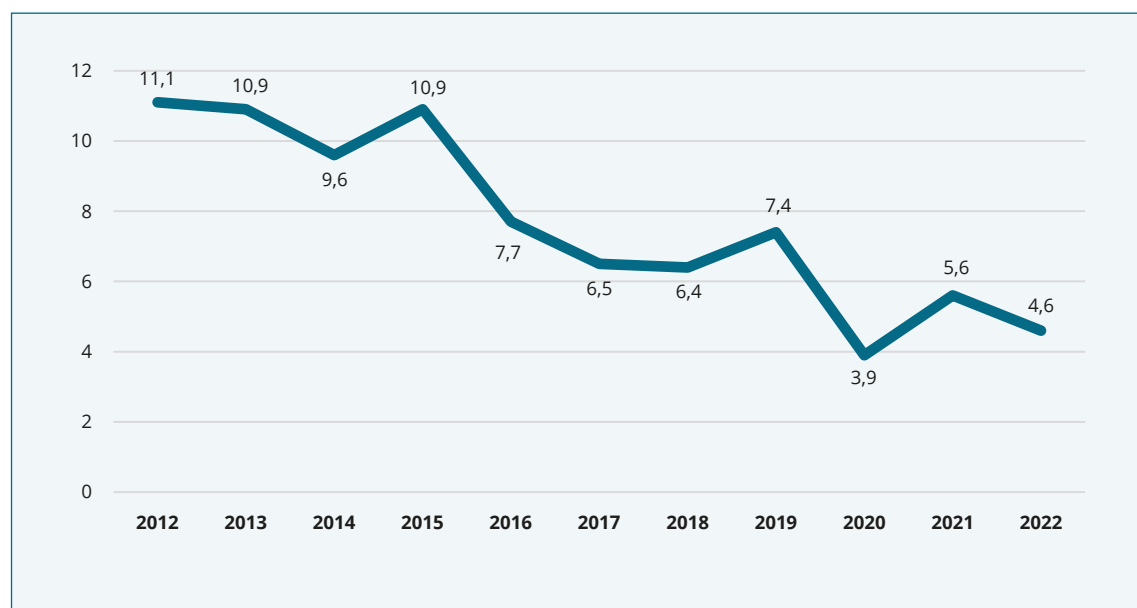
År	Antall renholdere med fagbrev	Prosentandel
2020	25	51 %
2021	33	54 %
2022	43	67 %

Bruk av ny teknologi, arbeidsmiljø og sykefravær

Sykefraværet i tjenesten har holdt seg på et vedvarende lavt nivå. Sykefraværet i renholdstjenesten ligger under gjennomsnittsnivået for både statlige og kommunale aktører, så vel som i privat sektor. Satsingen på ny teknologi, bruk av ergonomisk riktig utstyr og miljøvennlige løsninger har bidratt til både lavere sykefravær, men også til økt kvalitet i tjenesten. Lavt sykefravær kombinert med satsing på ny teknologi og moderne utstyr har også bidratt til en mer effektiv og smartere bruk av ressurser.

⁷ Rapport nr 202303 NS-INSTA 800 kontroller 2022

Figur 4.6 Sykefravær i renholdstjenesten



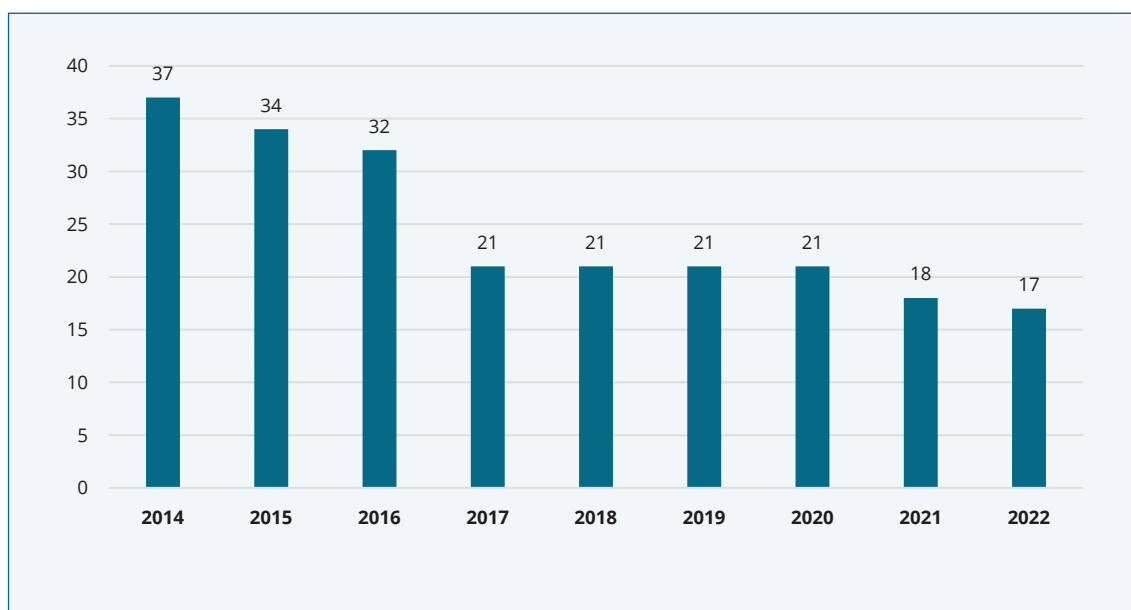
Logistikk tjenesten

Logistikk tjenesten har i 2022 kuttet ytterligere ett årsverk samtidig som tjenestenivået er opprettholdt. Tjenesten har videre tatt ut ett årsverk fra drift for å prioritere behov og krav fra prosjekt nytt regjeringskvartal i forbindelse med planlegging av EKPV. Samtidig har tjenesten begynt arbeidet med tilpasning av tjenestene til den nye hverdagen nytt regjeringskvartal medfører. I den forbindelse er det pilotert tjeneste for kopipapir der DSS overtar bestilling og utlevering av kopipapir

for departementene i R5. Slik sparer DSS departementene for administrasjon og kan på sikt betjene logistiksituasjonen i nytt regjeringskvartal mer effektivt. Parallelt med dette har DSS i 2022 fått positive tilbakemeldinger for å begynne detaljplanleggingen av tilsvarende konsept for kontorrekvisita.

Logistikk tjenesten har siden 2014 redusert antall årsverk, men overtakelse av driften av EKPV vil måtte medføre en liten økning i antall ansatte.

Figur 4.7 Utvikling i antall ansatte i logistikk tjenesten.



Bibliotek tjenesten

Biblioteket har gjennom flere år hatt særlig fokus på veiledning i bruk av referanseverktøy og søk for medarbeidere i utvalgssekretariatet. I 2022 har biblioteket bistått 15 utvalg med veiledning og hjelp med referanseverktøy og litteraturlister, i tillegg til litteratursøk. Biblioteket frigjør dermed tid og ressurser for utvalgene ved at utvalgssekretariatet jobber riktig og effektivt fra det tidspunktet arbeidet påbegynnes.

Stordriftsfordeler hos SSiE

Samlingen av fagmiljøer gir gevinst innen tjenesteleveranser som gjøres av SSiE. Her gir flere kunder, økt oppdragsmengde og et samlet fagmiljø en kvalitativ forbedring i tjenesteleveransen så vel som besparelser hos kundene da flere deler på kostnadene av tjenesten. SSiE har fått tre nye kunder i 2022.

Fellesavtaler

DSS inngår fellesavtaler på vegne av departementsfellesskapet. Fellesavtalene sørger for gode avtalevilkår, og ved at DSS inngår avtaler på vegne av alle slipper hvert enkelt departement å gjennomføre egne anskaffelsesprosesser.

I 2022 ble følgende fellesavtaler inngått:

- Flytte-, transport og monteringstjenester
- IKT-konsulentformidling
- Lisenser
- Forbruksmateriell
- Kontormøbler
- Eventbyråttjenester
- Renovasjon og papirreturavhending
- Planteservice
- Telecom
- Teksting av video
- Juridika
- Karnov – juridisk lovkommentar

4.4.2.3 HR-tjenester

Topplederrekruttering

Tjenesten topplerrekruttering fra DSS har høy faglig kvalitet og kompetanse. Ved å benytte seg av tjenesten, får departementsfellesskapet en tjeneste som leveres på samme nivå som de beste konsultentselskapene. DSS har spisskompetanse innen rekruttering av toppledere i staten, departementene velger derfor i stor grad DSS til disse rekrutteringene. Ved å velge DSS har også departementene betydelige besparelser sammenlignet med å velge konsultentselskaper.

BHT

BHT har gjort flere tiltak som både har gitt umiddelbare og fremtidige gevinster. I første omgang har tjenesten gjennom aktivt og tett samarbeid med STAMI kuttet bruken av eksterne helsetjeneste- og konsulentleverandører til et minimum. Disse besparelsene er estimert til omtrent 0,35 mill. kroner, hvorav 0,1 av disse er besparelser for departementene. Gjennom denne effektiviseringen har tjenesten kunnet re-allokere interne ressurser og gjenoppbygge et treningstilbud til departementene. Egne undersøkelser viser at majoriteten av virksomhetene i dag leier inn

treningstilbud eksternt til en betydelig høyere kostpris, enn hva BHT kan levere dette til.

Samarbeidet med STAMI har også gjort det mulig å kunne støtte departementsfellesskapet i bruken av MUST som medarbeiderundersøkelse. Vi har bistått åtte departement og skal bistå ytterligere to departement høsten 2023. Hver leveranse innebærer et gjennomsnittlig bruk på om lag 50(+/- 25) arbeidstimer per departement. Grovt kalkulert har dette resultert i reduserte utgifter på om lag 0,88 mill. kroner for departementsfellesskapet.

Stordriftsfordeler i HR-tjenester

I tråd med strategien «Gode hver for oss. Best sammen», har DSS i 2022 fortsatt sitt arbeid med å videreutvikle administrative fellestjenester. Gjennom å samle fagmiljøer og tjenester som tidligere har ligget hos det enkelte departement ønsker DSS å kunne tilby tilsvarende tjenester, med økt kvalitet til reduserte kostnader. Dette kan vi gjøre ved å utnytte stordriftsfordelene som samling av fagmiljø vil gi. Dette gir departementene økt handlingsrom samtidig som det gir DSS muligheten til å skape bedre tjenester for departementene. Vi ønsker her å trekke frem to eksempler på tjenester der stordriftsfordeler kommer departementene og andre i statsforvaltningen til gode:

1. DSS koordinerer AKAN arbeidet i departementsfellesskapet. Ved å samle fagmiljøet bidrar DSS til standardisering, koordinering av ressurser og sørger for at departementene får tilgang på et bredere spekter av tiltak enn tidligere.
2. DSS jobbet med å legge til rette for felles HR tjenester for departementsfellesskapet. I 2022 har DSS utarbeidet forslag innen nye kompetansetiltak, eksempelvis karrieredager og utvikling av introduksjonsprogrammet for nyansatte, samt utvikling av rekrutteringstjenester for departementsfellesskapet.

4.4.2.4 Vakt- og resepsjonstjenester

DSS har ikke gjennomført internadministrative effektiviseringstiltak utover en kontinuerlig tilpasning av ambisjonsnivå og bemanning knyttet til tjenesteleveransen av vakt og sikringstjenester. To eksempler på dette er endringer som har kommet i forbindelse med revidering av adgangsbestemmelsene i 2022. De nye bestemmelsene setter krav om økt behov for sikkerhetsvakter i resepsjonene ved innpassering av personer med spesielle behov og det er også kommet krav om sikkerhetskontroll av stor bagasje for besøkende. Begge deler er løst så langt det er mulig innenfor til-

delt ramme. DSS har anskaffet et nytt system for å kunne øke kapasiteten til å gjennomføre sikkerhetskontroll av besøkendes bagasje. Den tekniske løsningen etableres i første kvartal 2023 og det er vårt mål at *fjernstyrt røntgen* er etablert i løpet av 2. kvartal.

Ved utgangen av 2022 mottok DSS en revidert oppdragsbeskrivelse for tjenesteleveransen innen vakthold og sikring. DSS vil gjennomføre en grundig analyse av oppdraget, og komme tilbake til KDD og departementene med forslag til tiltak for å effektivisere tjenesteleveransen der det er mulig.



5

Vurdering av
framtidsutsikter

5.1 Gode hver for oss. Best sammen

DSS vil prioritere oppfølgingen av strategien «Gode hver for oss. Best sammen (2021–2025)». Dette inkluderer IKT, sak- og arkivsystem, ny anskaffelsesstrategi, departementsakademiet, plan for felles HR og leveranser inn mot nytt regjeringsskvartal.

Innen tiltaket felles HR-tjenester er det lagt opp til at DSS skal levere flere fellestjenester til departementsfellesskapet. DSS mener det er et potensial for å gjøre allerede etablerte fellestjenester obligatoriske og utvikle enda flere fellestjenester innenfor HR. DSS vil da etablere robuste fagmiljøer, som kan levere gode og effektive tjenester til departementene. Ved innføring av nye tjenester som ikke er obligatoriske og finansiert gjennom bevilgningen erfarer DSS at det er vanskelig å forutse hvilken etterspørsel det vil være fra departementene. Det gjør det vanskelig for DSS å bygge opp riktig kapasitet. Departementene kan i slike tilfeller velge å ikke ta i bruk tjenestene fra DSS og heller benytte intern kapasitet til å løse oppgavene. Så lenge det er valgfrie tjenester får ikke departementsfellesskapet dratt nytte av stor-driftsfordeler ved å benytte DSS som leverandør. Gjenbruk av løsninger og materiale som DSS utvikler, blir heller ikke benyttet til det fulle. KDD, departementene og DSS må finne gode løsninger på disse utfordringene, til det beste for fellesskapet. En viktig avklaring vil være å etablere et omforent grensesnitt mellom det som skal være fellestjenester levert av DSS og strategisk HR som skal leveres av HR i departementene.

I forbindelse med strategiarbeidet og utvikling av DSS tjenester er det viktig at vi ser hen til nytt regjeringsskvartal og de behovene som vil komme der. Vi må derfor se strategiarbeidet i sammenheng med utarbeidelsen av tjenestekonsepter i nytt regjeringsskvartal.

5.2 Program for felles IKT

Program for felles IKT, ledet av KDD og FD, har endret målbilde. I 2022 ble det besluttet å etablere et statlig forvaltningsorgan, underlagt KDD, som skal ha det samlede ansvaret for IKT-tjenester til departementene. Forvaltningsorganet skal etableres ved at det overføres personell og ressurser fra dagens IKT-miljøer i DSS, UD, JD og FD.

Omstillingen vil påvirke DSS i stor grad og har skapt usikkerhet for våre ansatte. Dette kan føre til at enkelte velger å finne seg nye jobber andre steder, og vi erfarer også at det er krevende å rekruttere inn i en virksomhet der det er usikkerhet knyttet til framtidig oppgaveløsning. Det er viktig at våre ansatte blir godt informert både før og etter at det er avklart hvilke oppgaver som skal ligge i hvilken organisasjon.

Omstillinger i denne størrelsesorden er også krevende på organisasjonsnivå. DSS vil både bli kunde av, og leverandør til, ny IKT-organisasjon. Det må gås opp en rekke grensedragninger mellom DSS og ny virksomhet, og det vil være behov for et tett og godt samarbeid frem til- og etter at den nye virksomheten er i full drift. DSS må også ha på plass kapasitet og kompetanse til å blant annet ivareta leverandøroppfølging og tjenesteutvikling, og ha innføringskapasitet knyttet til de løsninger som ny virksomhet skal levere. Videre må det inngås avtaler som regulerer tjenesteleveransene mellom virksomhetene og det må avklares hvordan disse skal finansieres. Når det er avklart hvilke tjenester og funksjoner som skal overføres til ny virksomhet vil det også være behov for å vurdere i hvilken grad endringene bør få konsekvenser for dagens organisering av DSS.

DSS har ansvaret for å drifte felles IKT-plattform for departementene frem til den nye virksomheten er etablert. DSS har derfor startet arbeidet med å oppgradere eksisterende IKT-plattform for å sikre fortsatt stabile og sikre fellestjenester. DSS legger til rette for at investeringene kan overføres til ny IKT-organisasjon.

5.3 Nytt regjeringskvartal

DSS skal fortsette å bidra inn i arbeidet med nytt regjeringskvartal. Det har kommet og kommer fortløpende nye politiske beslutninger som fører til endringer i prosjekt nytt regjeringskvartal. Dette påvirker DSS' arbeid og får konsekvenser for vår leveranse av tjenester til det nye regjeringskvartalet.

For at DSS også skal kunne levere effektive tjenester i nytt regjeringskvartal, er det nødvendig å ligge i forkant og planlegge godt. Vi vil fortsette arbeidet med å forbedre tjenestene og få disse forankret hos departementene.

Når det nye regjeringskvartalet står ferdig i Oslo sentrum, vil post og varer bli sortert i et nytt kontrollsenter utenfor byen. DSS vil også få ansvaret for en ny kontrollsentral for styring av trafikk og leveranser innenfor perimeteret til nytt regjeringskvartal. Det vil påvirke både logistikk- og sikkerhetstjenester levert av DSS. Også i disse prosjektene vil DSS fortsatt være en aktiv bidragsyter, og de illustrerer godt hvordan DSS som virksomhet vil bli berørt av det nye regjeringskvartalet.

DSS er i gang med å utvikle nye tjenestekonsepser for det nye regjeringskvartalet. Dette arbeidet må fortsette i årene som kommer. Når departementene blir samlokalisert i nytt regjeringskvartal kan det være hensiktsmessig at noen tjenester endrer seg og det kan være behov for å utvikle nye tjenester slik at potensialet i nytt regjeringskvartal blir utnyttet på best mulig måte for fellesskapet.

For at innflyttingen til det nye regjeringskvartalet skal bli lettere, kan DSS bidra til en samordnet og god forberedelse til flytting, gjennomføring av flytting og innledende bruk av nytt regjeringskvartal. DSS vil blant annet kunne kartlegge behov for opplæring og testing i forbindelse med oppstart av tjenester og utstyr.

5.4 Sikkerhet, beredskap og IKT-sikkerhet

Den sikkerhetspolitiske situasjonen i verden har tilspisset seg de siste årene, og er ytterligere aktualisert etter Russlands invasjon i Ukraina. Nasjonale sikkerhets- og etterretningstjenester fremhever spesielt at russisk og kinesisk etterretningsvirksomhet vil utgjøre den største trusselen de kommende årene.

DSS vil jobbe målrettet for å opprettholde et forsvarlig sikkerhetsnivå for våre tjenester. Vi ser en utvikling der kostnadene for å opprettholde et forsvarlig sikkerhetsnivå er økende. Dette er en utvikling som vi antar vil fortsette. For at DSS fortsatt skal kunne levere sikre tjenester står vi overfor krevende prioriteringer der vi kan komme i situasjoner der sikringstiltak må gjennomføres på bekostning av videre tjenesteutvikling og ønsker om nye felles-tjenester.

Opprettelsen av en ny IKT-organisasjon, jf. pkt. 5.2, vil også få konsekvenser for hvordan vi følger opp IKT-sikkerhet knyttet til de tjenester DSS fortsatt skal levere. DSS går fra en situasjon der vi i all hovedsak har hatt ansvaret for store deler av leverandørkjeden gjennom de digitale tjenester som vi i dag selv har ansvaret for, til å måtte følge opp IKT-sikkerhet gjennom leverandørstyring og -oppfølging.

5.5 Økonomiske utsikter

Som andre statlige virksomheter har DSS opplevd en vesentlig prisstigning i 2022 som ser ut til å vedvare inn i 2023. Uten at drifts- og investeringsrammer økes tilsvarende, vil gapet mellom prisvekst og priskompensasjon i realiteten innebærer en betydelig innstramming av DSS rammer. I tillegg står vi foran et økt ressursbehov i forbindelse med nytt regjeringskvartal der vi vil få nye oppgaver og tjenester, samtidig som vi skal levere eksisterende tjenester frem til departementene

flytter inn i nye bygg. Etter at departementene har flyttet inn i nytt regjeringskvartal vil DSS kunne redusere omfanget av flere tjenester under forutsetning av tjenestenivået videreføres på dagens nivå. Vi står imidlertid foran noen krevende år, der det vil være behov for å justere tjenestenivåene dersom det ikke er vilje til å finansiere dagens tjenester og nye oppgaver frem til aktiviteten igjen kan reduseres.