



Strategi och målbild



Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	3
2.	Bakgrund.....	3
3.	Förmågeförflyttning	4
4.	Process, strategi & handlingsplan.....	6
5.	Fördjupade strategiska resonemang.....	6
5.1.	Kartläggning av nuläget och strategier.....	6
5.2.	Verksamhetsstrategi – vart är ni på väg?.....	7
5.3.	Målgrupper – vem/vilka ska konsumera de nya tjänsterna?.....	7
5.4.	Digital suveränitet – förmågan att styra och hantera verksamhetens oberoende till omvärlden?	8
5.5.	Informationssäkerhet och cybersäkerhet – hur ska informationen och systemen skyddas?	8
5.6.	Tidsaspekt – hur bråttom är det?.....	9
5.7.	Sammansatta eller enskilda lösningar - konsolidera eller valfrihet.....	9
5.8.	Mobilitet – möjligheten att konsumera tjänster oavsett tid, plats och enhet.....	9
5.9.	Hybrida arbetssättet – det nya moderna arbetssättet.....	9
5.10.	En användarupplevelse – hur ska det hänga ihop?	10
5.11.	Integration – krav att integrera olika lösningar.....	10
5.12.	Federation – möjligheter att samverka.....	11
5.13.	Leveransform – upphandlad eller egen förmåga.....	11
5.14.	Digital tillgänglighet – bygg inkludering från början	11
5.15.	Beroenden – vilka beroenden får finnas?	12
6.	Exempel - Fiktivaverket.....	12
6.1.	Nuläge.....	12
6.2.	Strategi och målbild	13
6.2.1	Verksamhetsstrategi.....	13
6.2.2	Målgrupper	14
6.2.3	Digital suveränitet.....	14
6.2.4	Informationssäkerhet och cybersäkerhet	14
6.2.5	Tidsaspekt	14
6.2.6	Sammansatta eller enskilda lösningar.....	14
6.2.7	Mobilitet.....	15
6.2.8	Hybrida arbetssättet.....	15
6.2.9	En användarupplevelse	15



6.2.10 Krav på integration	15
6.2.11 Federation	15
6.2.12 Leveransform – upphandlad eller egen förmåga	16
6.2.13 Digital tillgänglighet	16
6.2.14 Beroenden – vilka beroenden får finnas?	16

1. Inledning

Att införa ett modernt samarbetsverktyg handlar inte bara om teknik, utan det kommer med ett förändrat arbetssätt. Projektet Digital samarbetsplattform för offentlig sektor (dSam) har av egen erfarenhet genom att arbetat i ett modernt samarbetsverktyg sett behovet av att stötta i denna förändring. Projekt dSam har under projektets gång skaffat sig viktiga erfarenheter, kunskaper och insikter som kan vara ett stöd för organisationer som står inför strategiska beslut rörande samarbetsverktyg. Oavsett om avsikten är att bara göra ett teknikbyte eller att arbeta fram en strategi över flera år bör arbetsgruppens lärdomar vara av värde.

2. Bakgrund

Projekt dSam har visat att det finns ett flertal samarbetslösningar på marknaden som är både funktionellt och rättsligt användbara. Pandemin och det nya hybrida arbetssättet har bland annat påvisat vikten av att erbjuda medarbetare lagliga, moderna och effektiva samarbetslösningar. Projekt dSam bedömer att denna typ av verktyg har förflyttats från att vara verksamhetsstödande till att bli verksamhetskritiska för den dagliga verksamheten.

Projekt dSam pekar inte ut specifika programvaror eller molntjänster utan de enskilda verksamhetsbehoven behöver styra vilken lösning som är lämplig.

Projekt dSam bedömer att det finns goda förutsättningar att tydligt öka verksamhetsnyttan med till exempel de lösningar som lyftes fram i rapporten som publicerades av eSam november 2021. Koncepttestet som genomfördes våren 2022 visade tydligt att denna typ av modernt samarbetsverktyg både skapar verksamhetsnytta och ett förändrat arbetssätt.

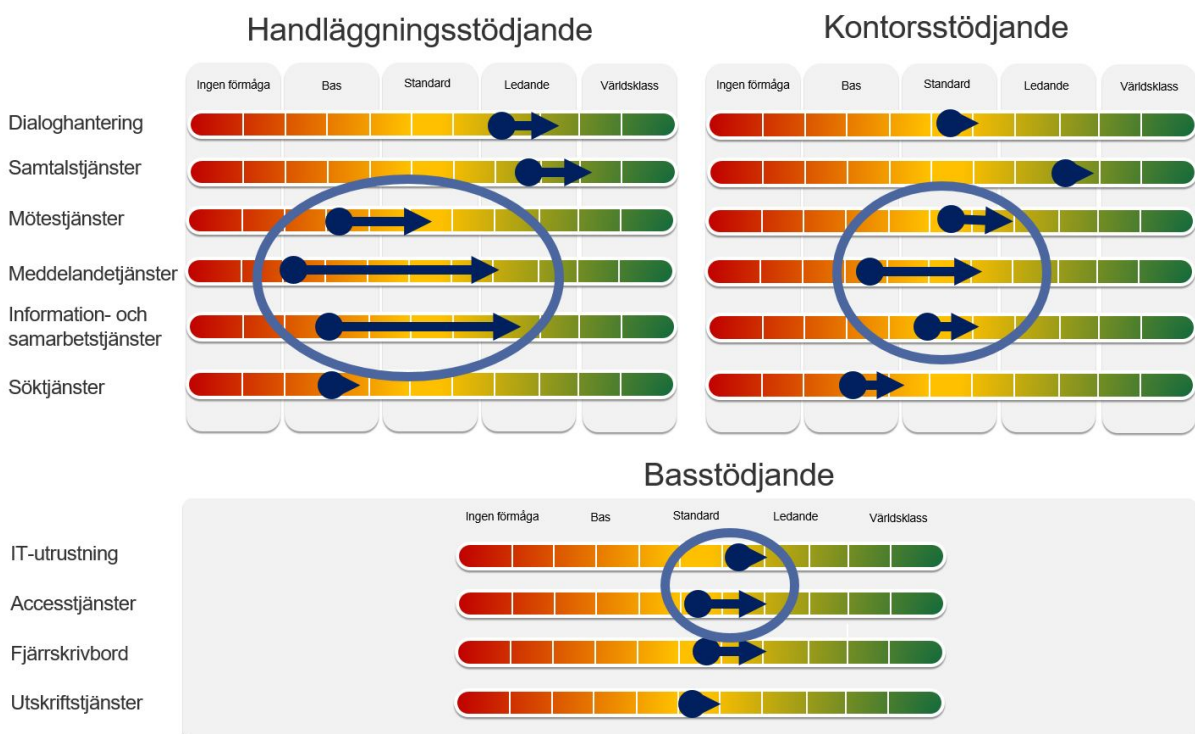


I efterföljande kapitel beskrivs viktiga aspekter och vägval att ta hänsyn till inför en planerad förflyttning. Det kan vara enkelt att snekla på vad andra offentliga organisationer gör och ”kopiera” deras vägval. Erfarenhet visar dock att det är bättre att ta ett steg tillbaka och skapa en egen målbild och strategi. Ingen organisation är den andra lik och det finns många olika lösningar på marknaden.

3. Förmågeförflyttning

Det är ett vanligt misstag att prata ”produkt” istället för att prata om ”förmåga”. Risken med detta är att produktens funktioner styr vilka förmågor som ska levereras till verksamheten vilket riskerar skapa ett begränsat verksamhetsperspektiv. Det första som organisationen behöver göra är att kartlägga nuläge och önskad målbild kopplat till olika förmågor för att därefter fundera över produkt och leveransmodell. Dialogen behöver inkludera it-arkitektur, it-strategi och ledning för att förstå förmåga och mognad inom olika områden runt digitalt samarbete. Varje organisation kommer komma fram till en unik bild över vilka förmågor som bör prioriteras. Utifrån denna bild kan organisationen enklare planera anskaffning och införande av lösning utifrån behov, tid och budget.

Nedan är några exempel på delförmågor och hur mognadsförflyttning för dessa kan bedömas. I exemplen visas hur en förflyttning kan ske.



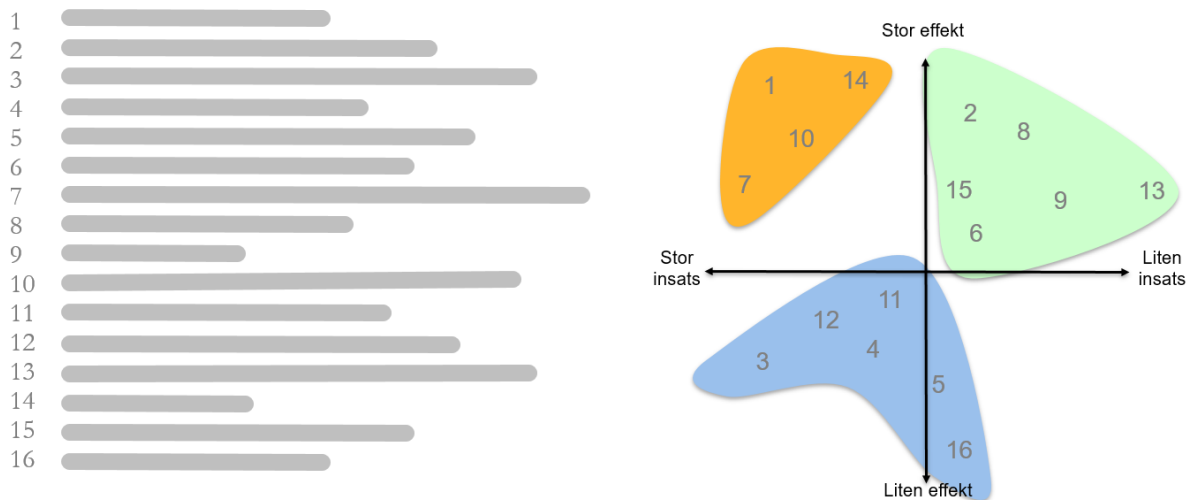


Exempel på förmågor för samarbete kan vara beständig chatt, whiteboard, dokumenthantering, anslagstavla, Kanban-tavla, mobilt samarbete, mötesanteckningar, mötesutrustning, närvarostatus, samtidig editering av dokument, sammanhållen möteslösning, telefoni, videopublicering, videosamtal samt video-streaming.

Vilka förmågor som finns tillgängliga på marknaden behöver definieras per delområde och görs bäst via omvärldsanalys. Vad betyder en basförmåga och stegen fram till en världsledande förmåga just nu på marknaden? Gör en bedömning om var i skalan mellan bas och världsledande som er organisation bör ligga för att få ut önskad verksamhetsnytta samt var ni står idag.

Nedan bild visar ett exempel på hur man kan visualisera, kategorisera och vikta olika verksamhetsbehov. Etablering av dessa behov kan ha stor eller liten verksamhetseffekt. Gör en uppskattning av vad den troliga insatsen kommer att bli för att nå önskade förflyttningar.

Prioritera dina förändringar

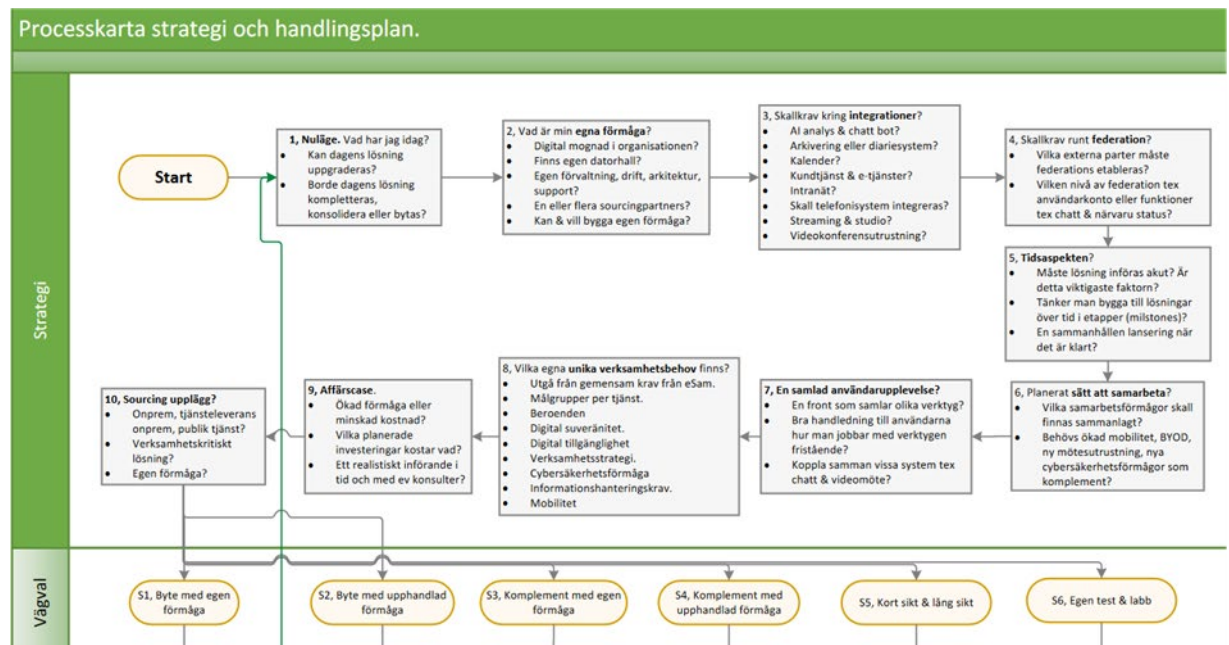


Här får organisationen en övergripande plan som kan innehålla flera teknikbyten och nya arbetssätt som kan styra det förändringsarbetet, dess planering och kommunicera om den förändring man ämnar göra. Vilken ordning och vilken tidshorisont med förväntad förmågeförflyttning (oavsett teknikval vid upphandling).



4. Process, strategi & handlingsplan

Hur ska organisationen nå sin målbild? I tidigare kapitel tittade vi på metoder att identifiera behov av förmågeförflyttning som vi vill åstadkomma som organisation. Tycker organisationen att tid är det viktigaste, har man en begränsad budget som styr, är it-sourcing kritiskt? Process, strategi & handlingsplan är en bilaga som kan skrivas ut för att hjälpa till att arbeta fram den praktiska vägen till mål. Med rätt personer i rummet kan detta arbete gå väldigt fort och ena hela införandet utan onödiga och svåra frågor att besvara senare i arbetet (rätt fokus). Se nedan för inspirationsbild. Komplet bild återfinns i bilaga Processkarta, strategi och handlingsplan.



5. Fördjupade strategiska resonemang

Det är inte självklart att alla verksamheter har tillräcklig egen kompetens inom samarbetsområdet för att enkelt besvara och navigera strategi och handlingsplan enligt bilagan ovan. För att få stöd i dessa resonemang kommer nu lite hjälpande fördjupningar.

5.1. Kartläggning av nuläget och strategier

Det är viktigt att börja processen med en objektiv bild av nuläget i organisationen när det gäller digitalt samarbete, användning av digitala plattformar och synergier mellan dem. Vi



ser att dessa områden är en bra utgångspunkt när en organisation försöker utveckla sin förmåga för digitalt samarbete:

- Kartlägg befintliga samarbetslösningar och användningsområden i organisationen. Identifiera om några lösningar har liknande eller överlappande funktionalitet.
- Identifiera verksamhetsbehov som inte uppfylls av befintliga samarbetslösningar och hur prioriterade de är.
- Identifiera beroenden mellan olika samarbetslösningar och övriga system som finns – går några att integrera med varandra? Finns det några som inte kan bytas ut och som måste stanna kvar? Kan några lösningar avvecklas då de är överflödiga?
- Digital mognad i organisationen.
- Har organisationen en egen förmåga och kompetens för att köra lösningar i egen regi eller ska nya lösningar nyttjas som tjänst?
- Ekonomiska möjligheter – kan verksamheten hantera dubbla kostnader under en övergångsperiod? Några verksamheter kan behöva avveckla vissa lösningar för att kunna hantera kostnader för nya lösningar medan andra verksamheter kan skaffa kompletterande lösningar.

5.2. Verksamhetsstrategi – vart är ni på väg?

Arbetsverktygen fungerar som stöd i verksamhetens dagliga arbete och det är därför viktigt att de ger stöd för de behov och verksamhetsstrategier som din organisation har. Vad säger verksamhetsstrategin att ni ska vara om 3-5år? Var ska ni satsa, var ska ni minska? Vilka behov ska bemötas och i vilka processer i verksamheten ska de etableras?

Svaren på dessa frågor kan resultera helt olika typer av vägval och är därför en viktig input.

5.3. Målgrupper – vem/vilka ska konsumera de nya tjänsterna?

Vilka är konsumenterna av lösningarna? Var är behovet störst? Kan det vara aktuellt att erbjuda två olika typer av lösningar för att erbjuda samma förmåga?

Tänk till exempel internt, externa samarbetspartners, medborgare och kunder .



5.4. Digital suveränitet – förmågan att styra och hantera verksamhetens oberoende till omvärlden?

Beroende på vilka krav verksamheten ställer på digital suveränitet bör det övervägas i vilken utsträckning egen it-drift/utveckling och tjänsteleverans ska tillämpas.

Vilken/vilka leveransformer är optimal för din organisation? Vilka är behoven kring att sätta egna standarder och främja innovation, konkurrens, möjliggörande av digital transformation, offentlig sektors värderingar och säkerställande av långsiktig tillgång till viktiga teknologier?

Finns höga krav på digital suveränitet och kontinuitet inklusive oberoende till annat land kan egen it-drift/utveckling eller samverkan med andra myndigheter vara aktuell, alternativt svenskägda tjänsteleverantörer. Lyder din organisation under kategorin beredskapsmyndighet eller totalförsvarsmyndighet ställs höga krav på tillgänglighet och kontinuitet i de tjänster som levereras. När det avser verksamhetskritiska system är det viktigt att tänka långsiktigt och ta hänsyn till värsta tänkbara scenarion som till exempel en omfattande kris i samhället.

Bedöm när eller i vilken omfattning det är aktuellt med en hybrid molnstrategi. Se även över licensmodeller för verksamhetskritiska lösningar för att säkerställa att till exempel en prenumerationsbaserad licensmodell som kräver att system rapporterar nyttjande till externa molntjänster inte riskerar påverka tillgängligheten i händelse av en kritisk situation.

5.5. Informationssäkerhet och cybersäkerhet – hur ska informationen och systemen skyddas?

Det är viktigt att kartlägga it-säkerhetskrav och skyddsåtgärder som krävs givet den nivå av skydd som informationen och systemen kräver. Utred den frågan till hur verksamheten tänker använda verktygen som introduceras samt om behov finns att avgränsa användningsområden. Detta ska göras oavsett om lösningen levereras i egen it-drift eller som tjänsteleverans.

Genomför en informationsklassificering för att kartlägga krav på tillgänglighet, konfidentialitet, riktighet och robusthet.

Säkerställ att lösningarna lever upp till krav på cybersäkerhet inom autentisering, loggning, övervakning, incidenthantering etc. På grund av att dessa samarbetslösningar



innebär nya sätt samarbeta på kan traditionella skydd behöva ses över.

5.6. Tidsaspekt – hur bråttom är det?

Akuta behov kontra långsiktighet. Har organisationen akuta behov i sin förmåga till digitalt samarbete som ska besvaras i närtid eller har organisationen fokus på en mer långsiktig utveckling? Kan båda tidsaspekterna hanteras?

5.7. Sammansatta eller enskilda lösningar - konsolidera eller valfrihet

Strategin kan vara att diversifiera utbudet av verktyg/plattformar eller att konsolidera och försöka renodla floran av plattformar som erbjuds. Ska det erbjudas kompletterande lösningar till redan etablerade lösningar eller gå mot en sammansatt lösning?

5.8. Mobilitet – möjligheten att konsumera tjänster oavsett tid, plats och enhet

Kartlägg vilka behov din organisation har vad gäller att erbjuda samarbetstjänster på olika typer av plattformar och enheter.

Väv in aspekten på krav som ställs kopplat till skydd av information på olika typer av plattformar och enheter. Kan lösningarna levereras givet de säkerhetsåtgärder som krävs?

5.9. Hybrida arbetssättet – det nya moderna arbetssättet

Investeringar i tjänster inom området ska bemöta de nya behoven kopplat till det nya hybrida arbetssättet. Lösningar på marknaden anpassar sig efter detta behov och nya lösningar förväntas presenteras de kommande åren.

Användare förväntar sig arbetsverktyg som fungerar lika bra på distans som på kontoret. De samarbetsverktyg som användas ska ge bra stöd för dessa behov. Användare kommer förvänta sig att man aktivt kan delta och producera i en whiteboardövning även om man sitter på distans.



Ta hänsyn till att marknaden rör sig snabbt och att behov av nya typer av lösningar kan komma i framtiden. Där det är möjligt bör möjligheten övervägas att nyttja klienten (PC, läsplatta etc.) som bärare av till exempel uppstart av en konferens. Risken är annars att det skapas ett beroende mellan exempelvis en mötestjänst och konferensutrustning som i sin tur skapar beroendekedjor som kan vara svåra att hantera över tid.

För att fördjupa sig i detta och se frågan i ett bredare perspektiv se bilaga Det moderna arbetssättet för offentlig sektor

5.10. En användarupplevelse – hur ska det hänga ihop?

När kompletterande lösningar etableras och integreras riskerar det att skapa en fragmentering i användarupplevelsen, olika typer av ”öar”. Baserat på redan tillgängliga integrationer eller lösningar på marknaden så finns möjlighet att skapa en mer sammanhållen användarupplevelse.

Om det finns behov av verksamhetsspecifika lösningar bedömer vi att öppen källkod ger goda förutsättningar för stöd vid sådana typer av behov.

5.11. Integration – krav att integrera olika lösningar

Kartlägg behov, nu och framtida, av att integrera tjänster med befintliga verksamhetssystem. Behöver utveckling göras för att integreringarna ska kunna etableras eller finns färdiga integrationer? Finns behov av att skapa en sammanhållen användarupplevelse av olika typer av system?

Exempel på integrationer kan vara gruppchattlösning som integreras med en videolösning, dokumenthanteringsverktyg med ett arkiveringssystem, chattbottar, telefonsystem, kalender, intranät, kontaktcenter eller kundgränssnitt.

Överväg vilken nivå av komplexitet ni vill ha i integrationer för att inte skapa hårda beroenden som kan vara svåra att ändra på i framtiden.

Finns behov av verksamhetsspecifika och komplexa integrationer bedömer vi att lösningar som bygger på öppen källkod ger goda förutsättningar för sådana typer av behov.



5.12. Federation – möjligheter att samverka

Vilka och på vilken nivå har organisationen behov av att samverka i samarbetslösningar med andra externa parter? Vilken typ av samarbete tillåter organisationen?

Även om behovet inte skulle finns idag är det viktigt att ta hänsyn till eventuella framtida behov. Risken är annars att en helt annan lösning behöver etableras i framtiden vilket i sin tur genererar kostnader och förseningar i att leverera verksamhetsnytta.

När det gäller federation mellan olika gruppchattlösningar sker en förflyttning på marknaden där Matrix-protokollet lyfts som en potentiell möjliggörare. För att fördjupa sig kring just federation rekommenderas läsning av bilaga Federation.

Ett alternativ till federation är att brygga olika typer av gruppchattlösningar, även här rekommenderar vi läsning av bilaga Federation för att förstå skillnaderna mellan federation och brygging. Det finns tydliga skillnader att ta hänsyn till.

5.13. Leveransform – upphandlad eller egen förmåga

Har din organisation förutsättningarna för att göra förflyttningen? Finns exempelvis förutsättningar att ge slutanvändarstöd inom organisationen eller behöver även den upphandlas? Kartlägg de egna förmågorna och identifiera var ni behöver förstärka er. Beroende på storlek av organisationen kan detta vara en mer eller mindre omfattande förflyttning.

En drivande faktor för egen it-drift kan vara att samarbetslösningarna anses vara verksamhetskritiska med krav på egen förmåga. Organisationen kan fortfarande ta stöd från konsulter vid etablering, drift och support.

En drivande faktor för upphandlad förmåga kan vara brist på egen förmåga. Eventuella integrationer blir en extra stor fråga.

5.14. Digital tillgänglighet – bygg inkludering från början

Se till att bygga och tänka inkludering från början.

Det finns rättsliga krav på tillgänglighet bland annat i diskrimineringslagen, lagen om offentlig upphandling och lagen om tillgänglighet i digital offentlig service. Genom nämnda lagar har myndigheter bland annat krav på sig att se till att information är



tillgänglig och inkluderande så att personer med funktionsnedsättning kan tillgodogöra sig information på samma villkor som andra.

I språklagen finns också bestämmelser om tillgänglighet.

Myndigheter behöver också beakta digitalt utanförskap, det vill säga att även medborgare som inte har tillgång till den kommunikationskanal som en viss myndighet valt att använda ändå kan ta del av informationen.

5.15. Beroenden – vilka beroenden får finnas?

Framförallt vid upphandling av en tjänst så styr de ställda kraven de ingående förmågorna i tjänsten. Här är det viktigt att se över vilka beroenden som inte är önskvärda och ställa kraven därefter. En standardiserad tjänst ger oftast en lägre kostnadsbild och snabbare leveranser av nya funktioner. Däremot är möjligheterna att ställa krav på unika anpassningar mer begränsade. Alternativet är en dedikerad tjänst som ger mer flexibilitet men troligen också en betydligt högre kostnadsbild.

6. Exempel - Fiktivaverket

Nedan följer en beskrivning av en fiktiv organisation, Fiktivaverket, som har behov av att göra en förflyttning inom detta område. Organisationen har tagit del av projektets erfarenheter och skapat sig en bild av sin organisations nuläge, och behov av förflyttning och strategi framåt. Hur skulle en liknande kartläggning se ut för er organisation?

6.1. Nuläge

Denna organisation har en egen dokumenthanteringslösning för internt bruk som man avser att fortsätta använda. Behov finns dock att kunna erbjuda medarbetare att dela dokument med externa parter, gärna i ett fristående system för att inte riskera sammanblandning och misstag från medarbetare.

Tjänster för digital whiteboard ägs och drivs av molntjänsteleverantör i tredjeland. Det anser man inte är lämpligt för deras verksamhet och behov finns att byta till tjänster som ägs inom EU/EES. Användare efterfrågar också tjänster för webinar/streaming där externa deltagare kan delta som gäst.



Organisationen har fortsatt behov av att använda lokalt installerade verktyg för ordbehandlare, kalkylverktyg, epost och kalender. Det finns integrationer mellan lokalt installerat verktyg och verksamhetssystem.

Nuvarande lösning för chatt och video sker i egen it-drift och ska bytas ut då lösningen inte uppfyller den behovsbild verksamheten har. Man saknar bland annat funktioner för beständig chatt. De ser ett fortsatt behov av att kunna federera och sammankoppla dessa lösningar med externa parter via standardiserade protokoll eller i andra hand bryggor.

Verksamheten har inga erfarenheter av beständig chatt eller webinar/streamingtjänster vilket kräver att lansering, utrullning och användarstödsplan behöver etableras.

Kompetens för egen it-drift av kompletterande lösningar saknas och bedömning görs att denna typ av förmåga ska köpas som tjänst.

Telefon och epost är den absolut vanligaste kommunikationskanalen för verksamhetens kunder.

Rent ekonomiskt kommer it-investeringarna att öka men man gör bedömningen att den ökade verksamhetsnyttan kommer överväga de nya investeringarna.

Det är viktigt för organisationen att kunna erbjuda sina tjänster till flera typer av plattformar och webbläsare för att etablera ett modernt och flexibelt arbetssätt.

6.2. Strategi och målbild

6.2.1 Verksamhetsstrategi

Det saknas en verksamhetsstrategi för detta specifika område. Däremot har pandemin påverkat synen på samarbetslösningar där krav och behovsbilden har ökat. Ledningen förväntar sig kunna erbjuda medarbetare moderna samarbetsverktyg som skapar ökad verksamhetsnytta och möjlighet till flexiblere arbetsliv. Dessa verktyg ska även möjliggöra effektiv digital samverkan med externa samarbetspartners.

Det finns en strategi att erbjuda verksamhetens kunder mobila och webbaserade samarbetstjänster inom 3-5 år för att minska behovet av telefoni, epost och viss mån behov av resor.



6.2.2 Målgrupper

Viktigaste målgrupperna är interna användare och externa samarbetspartners. Parallellt med detta pågår ett arbete att se över hur myndighetens kunder ska mötas. Här finns synergier med de lösningar som tas fram för myndighetens egna användare.

6.2.3 Digital suveränitet

I grunden finns inte en uttalad strategi eller målbild för digital suveränitet. Ett arbete har genomförts där man kartlagt vilka molntjänster som används och vilken typ av information och verksamhetsnytta som realiserar i tjänsterna.

Nästa steg blir att kategorisera vilka av molntjänsterna som kan behöva bytas ut till mer lämpliga alternativ.

6.2.4 Informationssäkerhet och cybersäkerhet

En informationsklassificeringsprocess är etablerad och den är tillämpad på systemnivå. Strategin är att tillämpa samma process för tillkommande lösningar och säkerställa att verksamhetens användare förstår vilka system som ska användas vid given informationsklass.

De lösningar som etableras ska kunna hantera uppgifter exempelvis upphandlingsmaterial, rekryteringsplan, rehabiliteringsplan, krisberedskap och känslig verksamhetsinformation.

6.2.5 Tidsaspekt

Behovet är stort men då vissa förmågor redan finns idag finns ingen akut tidsnöd. Ambitionen är att ha kompletterande lösningar på plats inom 1 års tid.

6.2.6 Sammansatta eller enskilda lösningar

Då organisationen redan har produkter som hanterar delar av behovsbilden blir det komplext att kombinera med en helhetslösning. Detta då helhetslösningar vanligen ger bäst användarupplevelse när systemets samtliga grundkomponenter används för att skapa en helhet.



Strategin är att etablera kompletterande lösningar i etapper.

6.2.7 Mobilitet

Att erbjuda moderna och mobila tjänster för användarna är viktigt. Det saknas dock förmåga att säkra upp informationstillgångar på mobila enheter och denna förmåga kommer byggas upp under året.

6.2.8 Hybrida arbetssättet

Nya arbetssätt har etablerats hos organisation men varken lokaler, lösningar eller människor har anpassat sig för det nya arbetssättet. Målbilden är att erbjuda lösningar och lokaler som stödjer samarbete när medarbetare sitter på olika platser. Ett första steg är att omvärldsbevaka, se över lokaler och till vilken grad redan etablerade lösningar används för det nya arbetssättet.

De kompletterande lösningarna som anskaffas ska ge stöd för det hybrida arbetssättet.

6.2.9 En användarupplevelse

Det finns önskemål från användarna att ha så få verktyg som möjligt då man redan idag upplever digital stress. B.la för att användarna har många olika typer av verktyg och att några av dem innehåller liknande funktioner

Där det är möjligt bör konsolidering ske och även avveckling av system som inte tillför värde längre.

6.2.10 Krav på integration

Integrationer mellan lösningar är inte avgörande, däremot premieras lösningar som erbjuder integrationsmöjligheter. Ett ska-krav är dock att samtliga lösningar stödjer den etablerade inloggningslösningen som används idag.

6.2.11 Federation

Det är viktigt för organisationen att kunna samarbeta med externa parter och kommer därför ställa krav på detta för lösningar med beständigt chatt/gruppchatt. Man gör bedömning att olika typer av brygglösningar inte möter de behov som verksamheten har.



6.2.12 Leveransform – upphandlad eller egen förmåga

Verksamheten saknar egen it-kompetens kring de nya lösningarna och bedömer det inte lämpligt att införa dem i egen it-drift. Det är viktigt för verksamheten att få en lösning som ger en bibehållen förvaltning, löpande utveckling, hög tillgänglighet och säkerhet.

Vid upphandling av tjänst eller produkt kommer organisationen ta stöd av framtagen kravlista och bygger sedan på med krav som är specifika för den organisationen.

6.2.13 Digital tillgänglighet

Lagar och regler ska följas och så även här. Krav kommer ställas för att säkerställa att samtliga medarbetare och kunder kan konsumera organisationens tjänster.

6.2.14 Beroenden – vilka beroenden får finnas?

Det är viktigt med medvetna val och varje beroende som etableras kommer granskas ur ett verksamhet- och tekniskt perspektiv.