

Kraftig vekst for fellesløsningene

De nasjonale fellesløsningene og registrene utgjør Norges digitale grunnmur. Digdir har ansvar for robust drift og hensiktsmessig utvikling og forvaltning av flere av de nasjonale fellesløsningene. Koronapandemien har understreket hvor viktige fellesløsningene er for å digitalisere og effektivisere så vel offentlig sektor som øvrige deler av samfunnet. Flere offentlige virksomheter valgte å benytte fellesløsningene i 2020, og flere innbyggere tok dem i bruk.

MÅL

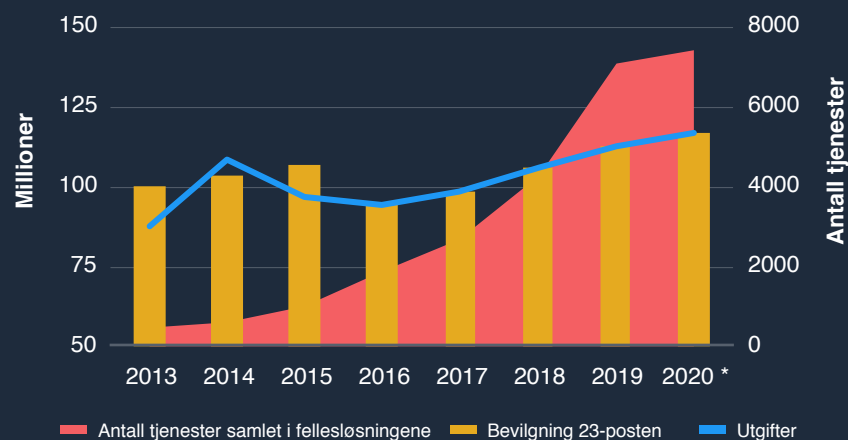
- Direktoratet skal basert på brukerbehov tilby nasjonale fellesløsninger som bidrar til verdiskaping og innovasjon i offentlig sektor og næringslivet.**
- Nasjonale fellesløsninger som direktoratet har ansvar for, skal være stabile, sikre og ha høy utbredelse.**
- Løsningene skal forvaltes og utvikles etter god praksis og være i samsvar med europeiske standarder og krav til felles digital infrastruktur i Europa.**

RESULTATER

- Vi opplevde sterk økning i bruken av fellesløsningene
- Vi utviklet den nye løsningen MinID passport
- Fellesløsningene ble brukt til å utvikle en rekke korona-relaterte tjenester
- Alle løsningene ble driftet stabilt
- Gjennomsnittlig opptid var 99,92 prosent for tidligere Difis fellesløsninger
- En alvorlig sikkerhetshendelse ble oppdaget og rettet opp
- Fellesløsningene blir forvaltet og utviklet etter god praksis og etablerte standarder
- Vi gjennomførte beredskapsøvelser i egen og nasjonal regi

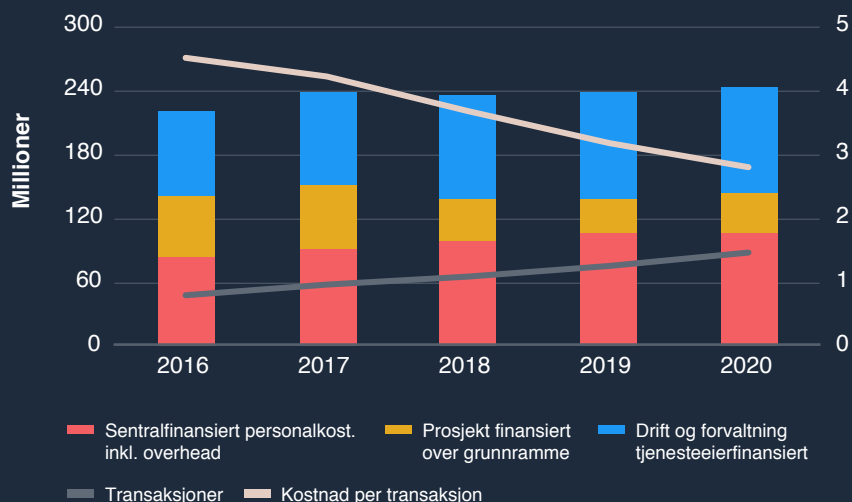


Digitale fellesløsninger - mer for mindre



* inkl ikke 11,8 millioner kr i ekstraordinære Covid 19 - midler

Utviklingen i transaksjonskostnader i Altinn



Fellesløsninger

Covid-19-pandemien demonstrerte viktigheten av å ha nasjonale fellesløsninger som sentrale byggeklosser når uventede ting skjer. Pandemien skapte behov for rask utvikling av nye tjenester. I løpet av kort tid ble fellesløsningene brukt til å utvikle en rekke tjenester, skjemaer – og helt nye løsninger som MinID Passport.

Fellesløsningene har i 2020 hatt stor vekst, både i innbyggernes bruk og i antallet offentlige kunder som benytter fellesløsningene. De nasjonale fellesløsningene som Digdir har ansvar for, har hatt stabil drift gjennom hele 2020.

Nasjonale fellesløsninger

Fellesløsningene er viktige virkemidler for å digitalisere og effektivisere offentlig sektor. Direktoratet har ansvar for robust drift og hensiktsmessig utvikling og forvaltning av flere av de nasjonale fellesløsningene:

- ID-porten
- Altinn
- data.norge.no - Felles datakatalog
- Kontakt- og reservasjonsregisteret

- Digital postkasse
- eSignering
- ELMA (register med elektronisk kontaktinformasjon til virksomheter)
- eInnsyn
- eFormidling
- Maskinporten

Kostnadene til utvikling, etablering, drift, forvaltning og videreutvikling av fellesløsningene finansieres hovedsakelig av direktoratet. Kostnadene knyttet til bruk av fellesløsningene tilfaller normalt tjenesteeierne eller kundene som benytter løsningene. Det samme gjelder gevinstene.

Mål

Direktoratet hadde tre hovedmål for arbeidet med nasjonale fellesløsninger i 2020:

1. Direktoratet skal basert på brukerbehov tilby nasjonale fellesløsninger som bidrar til verdiskaping og innovasjon i offentlig sektor og næringslivet.
2. Nasjonale fellesløsninger som direktoratet har ansvar for skal være stabile, sikre og ha høy utbredelse.
3. Løsningene skal forvaltes og utvikles etter god praksis og være i samsvar med europeiske standarder og krav til felles digital infrastruktur i Europa.

Resultater

Direktoratet skal basert på brukerbehov tilby nasjonale fellesløsninger som bidrar til verdiskaping og innovasjon i offentlig sektor og næringslivet

Sterk vekst i bruk av fellesløsningene

I 2020 har det vært en stor økning i bruk av nasjonale fellesløsninger. Særlig fellesløsningene ID-porten, Kontakt- og reservasjonsregisteret og Altinn har opplevd sterk vekst i bruk og har vært helt avgjørende digitale byggeklosser.

ID-porten fikk doblet sin trafikk i mars, og endte opp med en økning på litt over 40 prosent i 2020. I mars var det også

en dobling av tallet på oppslag i Kontakt- og reservasjonsregistret, og sett året under ett ble det over 100 prosent økning i bruken av registeret sammenlignet med året før. Mange virksomheter så også behovet for å kunne signere digitalt, og i 2020 økte antall signeringer med over 70 prosent fra året før. Stadig flere statlige virksomheter tar også i bruk eFormidling, og i løpet av året var 103 kunder koblet til denne løsningen. Dette gir store gevinster når det offentlige skal sende dokumenter til hverandre og ikke minst til kommunene, som via FIKS-plattformen har tilgang til eFormidling.

Over 4 millioner unike brukere var innlogget i Altinn i løpet av 2020. Mellom 90 og 96 prosent av innbyggerne i yrkesaktiv alder benyttet Altinn i løpet av året. Offentlige virksomheter sendte 62 millioner meldinger til bedrifter og innbyggere via plattformen, en økning på 19 prosent fra året før. Det ble gitt 2,3 millioner samtykker til deling av data, en økning på 76 prosent. Antall enkeltskjema som ble sendt via Altinn, økte med 3,3 prosent til 23,3 millioner – selv om Skatteetaten har trukket store skjemaordninger ut fra Altinn og over på sin egen nye tjenesteplattform.

Offentlige virksomheter bruker Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR) i en rekke sammenhenger, og det har spilt en viktig rolle i forbindelse med pandemihåndteringen. Registeret inneholder oppdatert kontaktinformasjon til innbyggerne og er helt avgjørende for å kunne gi viktige beskjeder og nyttig informasjon raskt og effektivt til befolkningen.

Ny elektronisk ID – MinID passport

MinID Passport ble lansert 4. juni, og over 8 000 brukere fra mer enn 50 ulike land har tatt løsningen i bruk. Løsningen gjorde det mulig å søke om dagpenger for EØS-borgere som var koronapermittert fra jobb i Norge, slik at de slapp å møte opp, for eksempel på en utenriksstasjon, for å få godkjent eID.

Kompensasjonsordningen

Kompensasjonsordningen for næringslivet vakte internasjonal oppsikt da den ble lansert 18. april, etter tre ukers intensivt samarbeid mellom Skatteetaten, Finans Norge, DNB og Digdir.

Samarbeid og tillit var helt avgjørende for å kunne levere en enkel og effektiv løsning på kort tid.

Digdir og Altinn ble enda sterkere involvert høsten 2020 da Brønnøysundregistrene overtok ansvaret fra Skatteetaten om utviklingen av den neste kompensasjonsordningen (lansering 18. januar 2021).

Fra Altinn II til Altinn 3

Produksjonssettingen av den nye skybaserte Altinn 3-infrastrukturen 8. juni 2020 var en merkedag for Altinn-samarbeidet. Den nye plattformen gir tjenesteeierne mulighet til å utvikle de moderne applikasjonene de ønsker på en skalerbar og fremtidsrettet infrastruktur.

Digdir har startet et utbredelsesprosjekt for Altinn 3 som skal bidra til rask og mest mulig skånsom flytting av de ca. 1 000 tjenestene i Altinn II over til Altinn 3-plattformen. Videreutviklingen av Altinn 3 fortsetter med uforminsket styrke i 2021.

Arbeid med ny finansieringsmodell

For å kunne ta høyde for økte kostnader, er det for fremtiden nødvendig med mer robuste finansieringsmodeller. Digdir leverte i november rapporten *Modell for styring og finansiering av Digdirs fellesløsninger* til KMD. Rapporten er et svar på

oppdrag 1 i tildelingsbrevet. I rapporten anbefaler vi at det opprettes ett felles styringsråd. Vi anbefaler innføring av en ny finansieringsmodell, og påpeker også at det kan være behov for avklaringer av en del andre spørsmål før ny modell innføres.

Nasjonale fellesløsninger som direktoratet har ansvar for skal være stabile, sikre og ha høy utbredelse.

Alle løsningene ble driftet stabilt gjennom året, med en gjennomsnittlig oppetid på 99,9 prosent. Sikker og stabil drift, forvaltning og videreutvikling av fellesløsningene er en hovedprioritet for direktoratet.

Direktoratet arbeider kontinuerlig med å forbedre, forenkle og automatisere forvaltning og drift av fellesløsningene for å håndtere den store veksten i bruk på en god og kostnadseffektiv måte. Som det framgår av figuren på s. 48, har vi lyktes med å holde kostnadsnivået til drift, forvaltning og utvikling stabilt samtidig som antallet fellesløsninger og bruken av dem har økt.

	2018	2019	2020	Vekst i %
Antall kunder som bruker fellesløsningene*	892	950**	1099	15,7
Antall tjenester som bruker fellesløsningene***	4264	7083	7428	4,9
Antall innlogginger i ID-porten	139 419 010	174 454 388	246 856 087	42
Antall oppslag i Kontakt- og reservasjonsregisteret	197 005 722	675 533 521	1 364 074 099	102
Antall brev sendt i digital postkasse	8 741 840	12 373 237	16 186 936	31
Antall innbyggere med digital postkasse	1 992 899	2 191 184	2 476 452	13
Antall signeringer i eSignering	538 912	752 398	1 304 725	73,4
Antall forsendelser i eFormidling	209 205	574 969	862 149	50
Antall statlige virksomheter med eFormidling	56	66	103	56
Antall dokument tilgjengelig i elnnsyn	28 791 661	34 076 927	42 000 761	23,2
Antall innsynskrav i elnnsyn	254 471	286 589	339 857	18,6
Antall dokument gjennom ELMA	90 632 094	117 800 532	137 573 823	16,8
Antall meldinger sendt via Altinn digital post	45 061 115	51 872 880	61 952 405	19,4
Antall enkeltskjema sendt via Altinn	20 660 137	22 594 750	23 347 609	3,3
Antall samtykker gitt i Altinn	566 657	1 313 085	2 317 264	76,5
Antall tjenesteeiere i Altinn + DSOP-virksomheter**** som benytter Altinn-plattformen	631	678	1440	112
Antall varsler på SMS knyttet til skjema og meldinger i Altinn	20 650 559	19 814 129	20 077 896	1
Antall varsler på e-post knyttet til skjema og meldinger i Altinn	47 780 898	60 252 626	71 666 003	19

* Tidligere Difis fellesløsninger

** I årsrapporten for 2019 var dette tallet 1064. Grunnen til at tallet er redusert skyldes kommune- og fylkeskommunesammenslåingene

*** Digitale tjenester som bruker ID-porten, KRR, Digital postkasse, eSignering, eFormidling og Maskinporten

**** DSOP-virksomheter omfatter banker, forsikringsselskap og eiendomsmeglere som benytter Altinn ifb. samtykkebasert lånesøknad og dataformidling ifb. digital eiendomshandel m.m. DSOP = Digital samhandling offentlig-privat

Sikkerhetshendelse ID-porten

1. oktober 2020 oppdaget Digdir ved produksjonssetting i ID-porten en alvorlig sikkerhetshendelse i ID-porten som påvirket inntil 691 norske innbyggere. Ved å logge seg inn gjennom ID-porten kunne brukerne få tilgang til andre personer sin identitet og personopplysninger, fra tjenesteplattformer som f.eks. Altinn og Helsenorge. Sikkerhetshendelsen ble oppdaget raskt, ID-porten var etter kort tid tilbake i stabil og sikker drift.

Faktoren som utløste hendelsen var en planlagt endring i ID-porten, som ble satt i drift samme kveld. Endringen inneholdt en sårbarhet, som førte til sammenblanding av innloggingsforsøk som foregikk samtidig med hverandre.

Digdir har etter hendelsen hatt en ekstern revisjon av utløsende faktorer til hendelsen. Revisjonen slår fast at ID-porten er sikker og trygg slik den framstår i dag. Rapporten peker på behovet for at ID-porten planlegger arkiturendringer for å møte fremtidige behov til ytterligere skalering og endringstakt til beste for våre kunder. Rapporten har en rekke anbefalinger for mulige forbedringer som blir fulgt opp i 2021.

Løsningene skal forvaltes og utvikles etter god praksis og være i samsvar med europeiske standarder og krav til felles digital infrastruktur i Europa

Fellesløsningene blir forvaltet og utviklet etter god praksis og etablerte standarder. Blant annet baserer vi forvaltningen av fellesløsningene på ITIL (drift og forvaltning), TOGAF (arkitektur) og ISO (informasjonssikkerhet – ISO27002). Utviklingen blir gjort etter definerte prosesser, policyer og prosedyrer som ivaretar krav til kvalitet, sikkerhet og leveranser.

Prosessene rundt fellesløsningene blir jevnlig øvd. Øvelsene varierer i omfang, fra drilløvelser der funksjoner i avdelingen øver på spesifikke tema, til større øvelser som øver funksjoner på tvers av avdelingene. I desember gjennomførte vi øvelse "Minerva" som var en stor diskusjonsøvelse for toppledelsen i direktoratet. Scenariot var et langvarig og alvorlig cyberangrep rettet mot Altinn og ID-porten. Funn og evalueringer fra øvelsene blir brukt for å justere og forbedre foreliggende prosesser og som innspill til utarbeidelse av nye prosesser, prosedyrer og støtteark.

I tillegg til å arrangere egne øvelser, har vi deltatt i arbeidsgruppene for planlegging og gjennomføring av den sivile nasjonale *Øvelse Digital 2020*. Her har vi både deltatt i styrings-, kjerne- og arbeidsgrupper i regi av Øvelse Digital.

Det har i 2020 blitt jobbet løpende med kontinuerlig forbedring av våre prosesser og prosedyrer med spesielt fokus på utvikling- og produksjonssettingsprosessene. Dette for å understøtte en overgang til et mer smidig utviklingsløp for å kunne levere hyppigere forbedringer til beste våre kunder. Det er sammenheng mellom leveranser i hele verdikjeden fra strategisk planlegging av utvikling til gjennomføring av utvikling og operativ drift av produktene. Vi ønsker å etablere produktteam på tvers av organisasjonen fra strategisk til operativt nivå, med støtte fra kunde- og brukerbehov.

Fellesløsningene blir tilpasset europeiske standarder med hovedfokus på EUs European Interoperability Framework (EIF). Et eksempel på dette er ID-porten som er integrert med eIDAS. Et annet eksempel er at eFormidling baserer seg på nasjonal referansearkitektur som er i samsvar med EU sine anbefalinger innen meldingsutveksling. Altinn har siden starten i 2003 hatt API-er som støtter

åpne standarder for datadeling, både teknisk og semantisk, og har hatt organisatorisk samhandling som mål.

Utfordringer

Fellesløsningene har stor oppslutning og utbredelse i offentlig sektor. I takt med teknologisk utvikling, digitalisering i offentlig sektor og økt bruk av digitale tjenester, stilles det stadig nye krav til fellesløsningene. Fellesløsningene må samspille med virksomhetenes egne løsninger på en god og sømløs måte for brukerne.

Godt samspill mellom aktører som tilbyr fellesløsninger er viktig og nødvendig. Her er det et klart forbedringspotensial. Teknologitvilling og samarbeid på tvers av offentlig sektor og i næringslivet vil øke takten i digitalisering og automatisering. Felles arkitektur, samordning av tjenester og standardisering er viktige elementer i dette samarbeidet. Operasjonalisering av direktoratets tverrgående digitaliseringsstrategi, koordinert av Digdir og Skate, vil bidra til en god utvikling på dette feltet.

Nye behov og bruksområder for fellesløsningene gir press på de etablerte løsningene. Det er viktig å skalere løsningene i henhold til forventet

økt bruk og å bygge inn ny funksjonalitet på en måte som gjør løsningene mest mulig robust. Vi har gjennom 2020 kommet godt i gang i arbeidet med ny systemarkitektur for eID-området (ID-porten, Maskinporten og KRR). Dette for å sikre fremtidig stabil og robust drift, samt legge til rette for økende endringstakt. I tillegg til vil dette redusere risiko ved endringer og understøtte produktstrategien for ID-porten.

For å kunne møte fortsatt vekst i utbredelse og bruk av fellesløsningene på en god og kostnadseffektiv måte, må direktoratet kontinuerlig arbeide for å forbedre, forenkle og automatisere forvaltningen og driften av fellesløsningene. Ved at Digdir de siste årene hentet ut effekter av dette arbeidet har man kunnet utvikle fellesløsningene innenfor forventninger og behov.

I det videre er grunnfinansieringen for fellesløsningene ikke tilstrekkelig til å dekke behovene som ligger til drift, forvaltning og videreutvikling av dagens portefølje. Samtidig som bruk og behov av fellesløsningene øker, blir rammene mindre. Det er behov for å få på plass finansieringsmodeller som gir en

tilstrekkelig grunnramme til å forvalte produktene og som tar høyde for skaleringsbehov.

Skysetting er en vesentlig del av strategien rundt fellesløsningene. Schrems II-dommen utfordrer oss på dette området, og vi må forholde oss til retningslinjer som følger av denne dommen.

Prioriteringer og tiltak

Digitaliseringsstrategien *En digital offentlig sektor* skal understøtte digital transformasjon i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet. Et viktig element for å realisere strategien er å benytte eksisterende fellesløsninger fremfor at hver virksomhet etablerer egne løsninger, og sørge for at fellesløsningene virker på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Digitaliseringsstrategien er en oppfølging av stortingsmeldingen Digital agenda (2015-2016) og definerer felles mål og innsatsområder frem mot 2025.

Vi skal videreutvikle og forvalte nasjonale fellesløsninger slik at dette skjer på en koordinert og samordnet måte. Det skal etableres en ny styrings- og samhandlingsstruktur for Digdirs fellesløsninger på tvers av produktene

som direktoratet leverer i 2021, inkludert opprettelse av nytt styringsråd.

Våre kunder i offentlig sektor skal kjenne forutsigbarhet og involvering i direktoratets utviklingsplaner. Alle fellesløsningene har sin egen produktstrategi, med årlige utviklingsplaner som behandles i styringsrådene. For å sikre et godt samspill mellom de nasjonale fellesløsningene og de mange ulike fagløsningene i offentlig sektor, blir det svært viktig med tett dialog med de ulike virksomhetene (kundene) og markedsaktørene som leverer tjenester til det offentlige. Dette er et viktig arbeid som direktoratet vil prioritere sterkere i tiden som kommer.

Vi skal opprettholde stabil og trygg drift av fellesløsningene og gi brukere og kunder en enkel og trygg tilgang. For å sikre at vi dekker virksomhetenes behov og legger til rette for fremtidens digitalisering, vil teknologioppgradering og etablering av ny systemarkitektur på eID-området ha høy prioritet. God håndtering av hendelser skal sikre robust forvaltning av fellesløsningene og skape tillit hos bruker og kunde.

Gjennom Altinn 3-utbredelsesprosjektet vil Digdir jobbe for en rask og mest

mulig skånsom flytting av de om lag 1000 tjenestene fra Altinn II- til Altinn 3-plattformen.

Digdir vil fortsatt sørge for å øke bruken av fellesløsningene. Mellom annet er direktoratet nå i gang med å rulle ut elnnsyn i kommunal sektor, og Trøndelag fylkeskommune var først ut og kom på i november 2020. Vi samarbeider med kommunesektoren (KS) og jobber i fellesskap for at digitale løsninger henger best mulig sammen mellom de ulike sektorene.

Direktoratet vil videre ha fokus på å sikre grunnleggende finansiering av drift, forvaltning og videreutvikling av fellesløsningene, og vi skal bidra til at finansieringsmodellen til enhver tid samsvarer med gjeldende føringer.