

R 32/16 Utredning framtidig drift av IT-systemer i CISV Norge

Bakgrunn

Ved landsmøtet i 2015 ble det fremmet forslag av sentralstyret om å opprette en IT-Komité, for å skille arbeidet med innholdsproduksjon og teknisk drift for CISV Norges nettsider. Landsmøtet vedtok følgende:

LM-2015-07: Opprettelse av IT-komite, vedtatt endringsforslag fra Vest-Agder og Trøndelag ligger til grunn for utredningen. Endringsforslaget lyder som følger:

Til sak 10 opprettelse av ny IT komite

CISV Trøndelag og Vest-Agder foreslår at sentralstyret i stedet for opprettelse av en ny IT komite på dette tidspunktet utreder følgende:

- 1. Hvilke konkrete oppgaver det er behov for at l ses når det gjelder drift og utvikling av IT systemer både på nåværende tidspunkt og i videre utvikling for å sikre forsvarlig drift, samt kontinuitet og utvikling i denne driften. Av utvikling tenkes eksempelvis på integrasjon mot medlemsregister.*
- 2. Muligheter og begrensninger ved å utsette hele eller deler av dette eksternt, inkludert budsjettmessige konsekvenser.*
- 3. Hvordan utvikling av IT løsninger på lang sikt bør løses i CISV Norge.*

Sentralstyret bes legge fram en utredning på de første punktene til høstens RSM. I mellomtiden velger sentralstyret de mest hensiktsmessige løsningene for å avlaste dagens informasjonskomite. Avlastingen innebærer at informasjonskomiteen framover har tre medlemmer.

En utredning ble lagt frem for RSM-høst 2015, men ble funnet for svak, og en revisjon ble etterspurt. Tilbakemeldingene som kom fra RSM og dialog med involverte i diskusjon i etterkant er forsøkt hensyntatt. Utredningen forsøker nå i større grad å se på mulighetene og konsekvensene ved opprettelse av en IT-Komité og ved å sette ut all teknisk drift av IT-tjenester, de to alternativene som synes mest aktuelle, fremfor å ta for seg de tre nevnte punktene direkte.

Dagens system

CISV Norges nettsider ble løsrevet fra CISV Internationals nettsideløsning rundt midten av 2000-tallet, grunnet betraktelig større trafikk enn andre medlemsland, som i sin tur førte til serverproblemer med hele det internasjonale systemet. En VPS (Virtual Private Server)-løsning gjennom et norsk selskap ble så brukt. Etter et tilfelle sommeren 2014, der nettsidene gikk ned i fem dager midt i leirsesongen, og support ikke var tilgjengelig, har man gått over til en *managed hosting* tjeneste fra den amerikanske leverandøren *Flywheel*. *Managed hosting* innebærer at serverdrift er aktivt håndtert av en leverandør, som garanterer oppetid, sikkerhet, backupl sninger o.l. Løsningen har fungert bra siden den ble innført. Nettsidene administreres gjennom WordPress, gratis Open Source programvare for administrering og publisering av blogger og nettsider.

Trafikken på nettsiden er i stor grad sesongbetont, med omtrent 30 000 månedlige visninger under leirperioden om sommeren, og mellom 5000 og 10 000 månedlige visninger ellers. Det har over de siste årene vært økende besøkstall, men dette ser ut til å ha stagnert de siste tre årene, noe som tyder på at besøkstallene har nådd sin naturlige kapasitet. Nettsidene består av 85 sites, med en total størrelse på 7.27 GB (per 2015). Disse tallene har blitt lagt til grunn ved innhenting av tilbud.

I dag ligger arbeidet med teknisk drift av IT-systemer hos informasjonskomitéen i samarbeid med sekretariatet. Dette er nedfelt som faste oppgaver i informasjonskomitéens arbeidsbeskrivelse (Info-file D-30) gjennom følgende punkter:

Intern informasjon og kommunikasjon

Informasjonskomiteen skal i samarbeid med sekretariatet sikre gode verktøy for informasjonsflyt og kommunikasjon innad i organisasjonen. Arbeidet inkluderer å administrere nasjonalt e-postsystem.

Nettsider

Komiteen har i samarbeid med sekretariatet ansvar for drift, oppdatering og vedlikehold av CISV Norges nettsider. Dette inkluderer å sikre at informasjon, dokumenter og skjemaer til enhver tid er oppdatert og tilgjengelig for medlemmene.

Medlemsregister

I samarbeid med sentralstyret og sekretariatet har informasjonskomiteen ansvar for drift, oppdatering og vedlikehold av det nasjonale medlemsregisteret.

Det har ved de siste landsmøtevalgene ikke vært stilt spørsmål ved informasjonskomitékandidaters IT-kompetanse, og det oppfattes ikke at dette er kompetanse som etterspørres – eller som promoterer av kandidatene. De siste årene har arbeidet med drift og utvikling av nettsidene blitt gjort av *webgruppa*, en uoffisiell gruppe IT-kyndige som har bidratt på forskjellige måter og som har administratorrettigheter på nettsidene.

På bakgrunn av dette, og forslagene og diskusjonene som har pågått på området siden Landsmøtet 2015, er det ønskelig at kompetanse for å sikre teknisk drift av CISV Norges IT-systemer legges et annet sted enn hos informasjonskomitéen. Som ovennevnt er de to foreslåtte løsningene å sette ut tjenesten til en ekstern leverandør, eller å opprette en IT-Komité som står ansvarlig for å drifte og utvikle dagens system. Det ønskes å fremme et forslag om en av disse løsningene til Landsmøtet 2017.

Risiki og konsekvenser

Det gis i CISV Norge stor tillit til frivillige ved kritiske og sensitive oppgaver, for eksempel ved utvalg og trening av delegasjonsledere, mens andre oppgaver er lønnet (for eksempel daglig drift av sekretariatet) eller satt ut til eksterne tjenestetilbydere (for eksempel regnskapsføring). Hvorvidt man ønsker å sette ut teknisk drift av IT-systemer må tas stilling til. I følgende tabell er de mest aktuelle risiki med tilhørende konsekvens og følge i de to skisserte løsningene listet opp.

Risiko	(Potensiell) Konsekvens	Utsatt tjeneste	IT-Komite	Kommentar
Nettsidene går ned over kortere tid	<ul style="list-style-type: none"> Mister søkere/medlemmer Får ikke ut kritisk informasjon 	Leverandørens ansvar å rette opp.	IT-Komiteens ansvar å rette opp/kontakte servereier	Nedetid skal ikke være et problem ved hverken utsatt tjeneste eller managed hosting-løsningen som i dag brukes. En potensiell fallgrube (ved IT-Komite løsningen) er ved oppdateringer av programvare/endringer på nettsiden. Det må derfor foreligge retningslinjer om tester (på ekvivalent system adskilt fra nettsiden) før endringer av ikke-innholdsmessig karakter. Dette er ikke teknisk vanskelig.
Nettsidene går ned over lenger tid	<ul style="list-style-type: none"> Mister søkere/medlemmer Får ikke ut kritisk informasjon Fremstår uprofesjonelt 	Leverandørs ansvar å rette opp. Sekretariatets ansvar å kontakte/følge opp leverandør.	IT-Komiteens ansvar å rette opp/kontakte servereier, og å ta stilling til tiltak for å forhindre fremtidige problemer.	Se det overnevnte. Ved repeterende eller veldig lang nedetid som skyldes leverandøren, og påfølgende ønske om å bytte leverandør står man sterkere ved å ha kunnskap og fullmakt til å finne ny leverandør i organisasjonen. Dette anses høyst usansynlig.
Mister kontroll over nettsidene (ved uhell eller angrep)	<ul style="list-style-type: none"> Annet innhold på nettsidene Får ikke oppdatert innhold 	Leverandørs ansvar å rette opp.	IT-komiteens ansvar å rette opp/kontakte servereier. Med dagens system tas daglig backup med mulighet for å rulle tilbake, og dermed fjerne endringer som er gjort.	WordPress er i seg selv en sikker plattform, og sårbarhet følger primært eventuelle tilleggsmoduler eller menneskelige feil (svake passord, infisert maskin som logger inn etc.). Medlemssystemet er i dag ikke tilknyttet nettsiden, så tap/lekk av personalia er ikke en direkte potensiell konsekvens.
Eventuell fremtidig endring av driftsløsning		Uklart hvor ansvaret vil falle. Kan nok anta at det vil falle hos en nedsatt arbeidsgruppe.	IT-Komiteen ansvarlig for å bistå/være del av de ansvarlige for prosessen.	Dagens system er basert på åpen kildekode (open source), og er derfor portabelt. Dersom man setter ut tjenesten til en leverandør som bruker open source/GNU-lisensierte løsninger vil det forbli portabelt. Det kan likevel by på problemer om kunnskap om nettsidene er fraværende i organisasjonen. Dersom man setter ut nettsidene på proprietær software risikerer man å fremtidig måtte bygge opp hele systemet fra bunnen av.

Manglende oppdatering av innhold		Ikke leverandørs ansvar.	Ikke IT-komiteéns ansvar.	Hverken leverandøren eller IT-komiteén vil være ansvarlig for innholdsproduksjon. Dersom mangelen skyldes tekniske vanskeligheter vil ansvaret selvfølgelig falle hos dem som er ansvarlig for teknisk drift.
----------------------------------	--	--------------------------	---------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

I tillegg har man ved implementasjon av nytt system en risiko for at man ikke får det man ønsker, og at prosessen dermed tar lenger tid og blir dyrere enn forventet. Da organisasjonen 4H Norge ved slutten forrige tiår fikk utviklet nytt medlemssystem med integrert nettsideplattform for alle sine lokallag, fylkeslag og sentralledd rapporteres det om at det ble dyrere enn forventet (vi kjenner ikke kostnaden). I 2013/2014 ble det fra deres side satt i gang arbeid med å utarbeide nye kravspesifikasjoner til både nettsider og medlemssystem, hvorpå *Team Data System* og *Red Pill Linpro* (som også har utviklet Speidernes system) valgt. Pris for denne videreutviklingen er stipulert til ca. 1.4 millioner kroner, i følge tidligere administrasjonsleder i 4H Norge. Det er verdt å merke seg at deres nettsider er betraktelig større en CISV Norges (oppunder 700 sites mot våre 85), og at dette også innebar medlemssystemet.

Ved opprettelse av en IT-komité vil det, som ved alle andre komitéer og verv, være en risiko for at komitéen ikke gjør jobben sin. Da vil man sitte i en situasjon hvor det faller merarbeid på sekretariatet og sentralt ledd i organisasjonen, og eventuelt nettverk og/eller konsulenttjenester må brukes. Dersom det etterspørres endringer/utvikling på nettsiden som faller utenfor IT-komitéens kompetanse vil man havne i en tilsvarende situasjon, hvor man risikerer å måtte betale for konsulenttjenester og/eller bruke medlemmenes nettverk. Videre risikerer man også at IT-Komitéen ikke er tilgjengelig ved utfordringer tilknyttet nettsiden. I de mest plausible av slike scenarier vil problemer skyldes serverutfordringer (hvor ansvaret også faller hos servereier, som da kan kontaktes av sekretariatet eller sentralstyret) eller endringer gjort på nettsidene (hvor det er tenkelig at IT-Komitéen er tilgjengelig ettersom det er gjort endringer), men det kan for eksempel tenkes at automatiske oppdateringer fører til inkompatibilitet på nettsiden, uten at IT-Komitéen er tilgjengelig.

Kostnad

I det følgende sammenlignes prisen ved opprettelse av en IT-Komité med et tilbud fra Idium på *Nettsiden basert på WordPress inkl. Serviceavtale*. Idium ble valgt som tilbudsgiver ettersom de er en av de største leverandørene i Norge på publiseringssystemer for web, og de oppgir på sine hjemmesider flere referanser, med lenke til hjemmesidene som er drevet av Idium.

Prisene oppfattes som representative, og ligger i det sjiktet man anslår at slike tjenester vil koste. Tilbudet inkluderer design basert på at CISV velger en mal med tilpasninger, multisite (funksjonalitet for å ha administratorer på deler av nettsiden, eksempelvis fylkeslagssider), kalenderfunksjon, nettbutikk og nyhetsbrevsl sning. I tillegg inkluderes serverdrift, garantert opptid (99.8% ved opptil 100 000 sidevisninger/mnd), daglig backup,  rlig kurs og oppdateringer av grunnsystemer.

Kostnadene ved tilbudet er som følger:

Produkt	Pris	Pris/mnd*
WordPress grunnsystem	44 900,-	990,-
November-kampanje	- 20 000,-	
Kalenderfunksjon		1 400,-
Nettbutikk	9 900,-	500,-
Multisites 14 stk		700,-
Nyhetsbrevfunksjon	14 900,-	500,-
SUM:	49 700,-	4 090 ,-

Estimat konsulenttimer

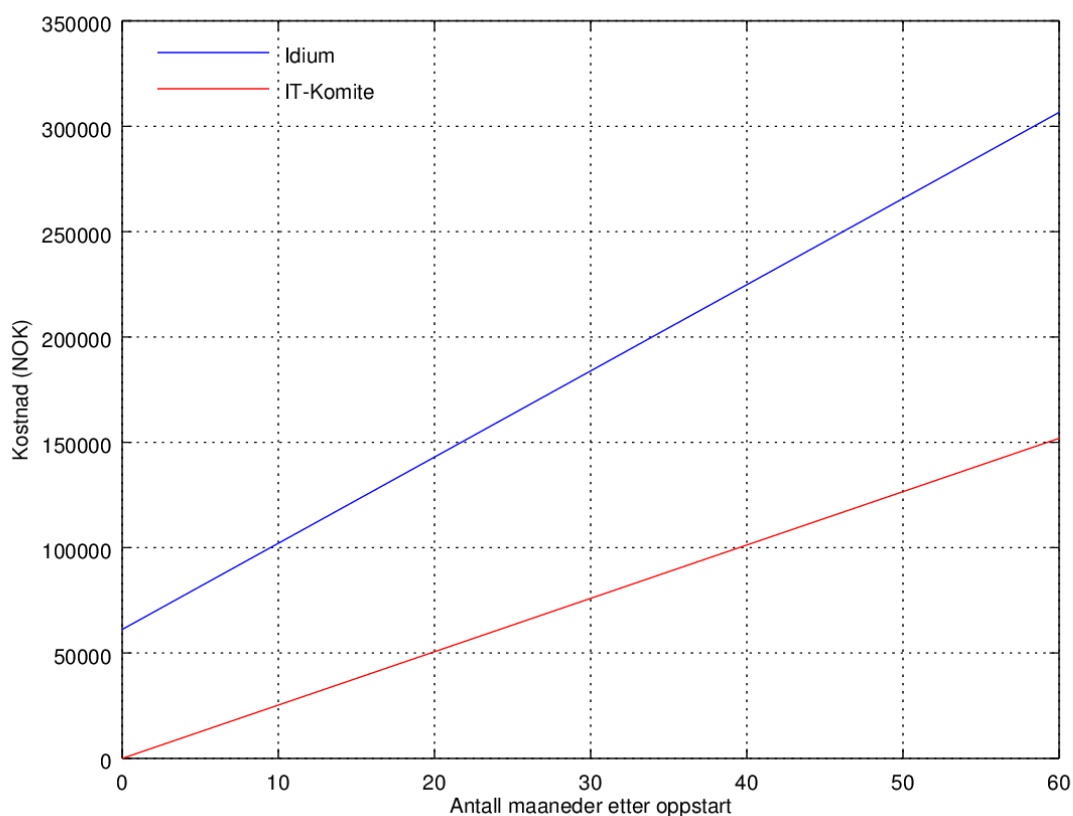
Oppgave	Pris	Timer	Sum
Implementering av ekstra funksjonalitet			
Implementering av nyhetsbrevfunksjon	1 150,-	1	1 150,-
Endring på forside, "call 2 action" knapper	1 150,-	2	1 150,-
Implementering av kalenderfunksjon	1 150,-	4	4 600,-
Test og kvalitetssikring			
Test og kvalitetssikring	1 150,-	1	1 150,-
Prosjektledelse			
Prosjektledelse	1 150,-	2	2 300,-
SUM:		10	11 500,-

Prisavslaget som følger av November-kampanjen er hensyntatt i det følgende, men det bemerkes at den nok ikke ville vært inkludert om man innhentet tilbud i dag (tilbudet er fra 2015. Det vil dog trolig være rom for annen rabattering, og oppstartspris vil variere mellom tilbydere). Dermed opereres det i sammenligningen med en oppstartskostnad på NOK 61 200,- (inkludert konsulenttimeestimatet), og en månedlig kostnad på NOK 4 090,-. Dersom noen ønsker å få tilsendt det komplette tilbudet, lar det seg gjøre ved henvendelse til sentralstyret på e-post.

Som prisestimat for IT-komité antas det at man beholder dagens kostnader ved *managed hosting* (NOK 622 per måned), nyhetsbrev (NOK 200 per måned) og nettbutikk (NOK 752 per måned), at to komitémedlemmer deltar på overlappingsseminaret (1 500,- per medlem), og at komiteens leder deltar på landsmøtet og høstmøtet (reisekostnad 1 500, og deltakelseskostnad 2750 (basert på deltakelsesavgiften på årets høstmøte)). Det opereres dermed med en månedlig kostnad på NOK 2532,-. Medlemsreduksjonen i informasjonskomiteen (ett medlem mindre som deltar på overlappingsseminaret og januarmøtet) er ikke hensyntatt. Disse kostnadene oppsummeres i følgende tabell:

Oppgave	Pris/måned
Managed Hosting (serverdrift)	622
Nyhetsbrev	200
Nettbutikk	752
Deltakelse overlappingsseminar (2 medlemmer)	$(2 * 1500 / 12) = 250$
Deltakelse og reise - Høstmøtet (komitéleder)	$(1500 + 2750) / 12 = 354$
Deltakelse og reise - Landsmøtet (komitéleder)	$(1500 + 2750) / 12 = 354$
SUM	2532

Følgende bilde viser prissammenligning over fem år etter oppstart.



Sentralstyrets anbefaling

På bakgrunn av dette ber sentralstyret RSM og fylkeslagene om å vurdere hvilken fremtid de ønsker for IT-systemene i CISV Norge, og å gi tilbakemelding under høst-RSM. Ytterligere ønsker og innspill kan sendes per e-post i etterkant, men bes være sentralstyret i hende innen fredag 16. desember. Sentralstyret vil så legge frem et vedtaksforslag til landsmøtet basert på disse innspill.