

Vejledning i brug af robotter / scripts

Indholdsfortegnelse

1. Dokumenthistorik.....	1
2. Indledning.....	1
3. Formål.....	2
4. Målgrupper.....	2
5. Forbehold.....	3
6. Betingelser for brug af robotter.....	3

1. Dokumenthistorik

Version	Dato	Forfatter	Status	Bemærkninger
0.1	26-04-2022	TRI	I gang	Første version af vejledningen.
0.2	29-04-2022	TRI	I gang	Første sæt af kommentarer besvaret
0.3	25-05-2022	FIG	I gang	Sendt til udvalgte kommuner til review
1.1	21-06-2022	FIG	Afsluttet	Kommentarer og svar indarbejdet i endelig version.
1.3	1-9-2022	FIG	I gang	Justeringer på baggrund af tilbagemeldinger fra kommuner og specialister

2. Indledning

Kommunerne søger i stigende grad at automatisere brugernes repetitive daglige opgaver ved hjælp af robotter, Robotic Process Automation (RPA), Robotic Desktop Automation (RDA), scripting eller tilsvarende. Ved robotter eller scripts forstås i det følgende en agentbaseret digitaliseret procesautomatisering af en enkelt brugers aktiviteter baseret på, hvad der svarer til en enkelt brugers værktøjer og systemadgange.

Nærværende vejledning kan blive genstand for løbende opdateringer i takt med at erfaringerne med brugen af robotter vokser. Ligeledes er det ambitionen, at den justeres løbende med henblik på at understøtte kommunernes forretningsbehov bedst muligt.

Når der i nedenstående står robotter nævnt, så er det i en bred forstand det skal forstås – det være sig hardcode/scripting eller eksempelvis værktøjer som power automate tool.

3. Formål

Formålet med nærværende vejledning er at opnå effektiv og sikker praksis for brugen af robotter på KOMBIT fælleskommunale webapplikationer i det flg. benævnt Systemerne/Systemet. Retningslinjerne søger at forene de forretningsmæssige behov i kommunerne med kravene til stabil og sikker drift.

Robotter kan typisk udføre mange gange flere transaktioner end de almindelige brugere og udvise et markant anderledes anvendelsesmønster. Potentielt kan dette forårsage driftsproblemer, som ellers ikke ses. Der er derfor behov for retningslinjer og styringsmuligheder der mitigerer denne risiko.

Det er ambitionen, at behovet for robotter bliver stadig mindre – fordi de automatiseringer, som robotterne foretager, i fremtiden bliver en naturlig, integreret del af Systemerne. Det skal på sigt også være muligt at anvende et systems eventuelle API til at optimere lokale arbejdsgange og processer. Kommunerne opfordres derfor også til at etablere den direkte kontakt til KOMBIT med gode ideer eller forslag til løsninger, hvor brugen af robotter erstattes af funktionalitet i Systemerne.

4. Målgrupper

Retningslinjerne i nærværende vejledning er målrettet ansvarlige for bestilling, implementering og/eller konfiguration af Robotterne, der finder anvendelse i kommunen. Herunder:

- Kommunens Projektledere.
- Kommunens fagchefer.
- Kommunens eget RPA-team.
- Kommunens RPA-leverandør.

Ovenstående er ikke en udtømmende liste, og kommunerne har sandsynligvis andre interessenter for hvem nærværende vejledning er relevant. Det er kommunernes ansvar, at informationen i nærværende vejledning bliver distribueret i organisationen.

5. Forbehold

Kommunerne skal selv sørge for at holde sig orienteret om kommende ændringer til systemerne ad de sædvanlige kanaler. Det er også kommunerne, der hver især har ansvaret for at vurdere og identificere, hvorvidt en ny release giver anledning til at ændre på konfigurationen af Robotten.

KOMBIT tager forbehold for, hvorvidt robotterne, kommunerne anvender, tilgår eller behandler data i systemerne, som robotterne eller leverandørerne af robotterne ikke har retmæssig adgang til. Det er alene kommunernes ansvar, at brugen af robotter overholder gældende lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen. Der gøres i denne sammenhæng opmærksom på, at brugen af robotter ligger uden for aftalen med KOMBIT. Brug af robotter vil derfor kræve, at den dataansvarlige kommune selv forestår og sikrer fuld iagttagelse og overholdelse af den databeskyttelsesretlige lovgivning, herunder udarbejdelse af risikovurdering og evt. konsekvensanalyser jf. art. 35. i databeskyttelsesforordningen før ibrugtagning.

Kommunen er ligeledes ansvarlig for:

- at gældende regler for dokumentation og journalisering i forhold til retmæssig tilgang til sager bliver overholdt ved brug af robotter.
- fejl, tab mm. affødt af en robots adfærd

6. Betingelser for brug af robotter

Følgende betingelser gøres gældende for anvendelsen af Robotter på et System, jf. de anførte afgrænsninger for Robotter og Systemer:

- Robottens adgang til Systemet skal ske i kontekst af en særskilt dertil dedikeret bruger i FK Adgangsstyring.
- Robotten skal navngives, så der ikke er tvivl om, at der *ikke* er tale om en Sagsbehandler. Dette gøres i praksis ved at navnet på robotten altid starter med 'Robot'; f.eks. 'Robot A' eller 'Robot Fleksløn'.
- Robotten skal, i det omfang det er muligt, konfigureres til ikke at køre på tidspunkter, der falder sammen med tunge batchkørsler i Systemet eller anden ekstra høj belastning. Kommunerne forventes selv at indhente

oplysninger herom via de sædvanlige kontaktkanaler til Systemets driftsansvarlige.

- Robotten skal langt hen ad vejen opføre sig som en almindelig bruger, dvs.:
 - Robotten må ikke udføre repeterende eller parallelle opgaver i Systemet, som en normal bruger ikke ville kunne udføre manuelt som led i almindelig sagsbehandling; f.eks. åbne mange hundrede opgaver og sagsbehandle dem samtidigt.
 - Robotten skal konfigureres således at den ikke overbelaster systemet ved for eksempel at indlægge pauser i dataforespørgslerne.
 - Robotten må kun behandle én Opgave eller Sag ad gangen. Det er således ikke tilladt at Robotter udfører flere repeterende opgaver på flere sager ad gangen.
 - Robotten må ikke bruges til at hente data i større mængder end Systemet tilsigter at en normal bruger kan gøre eller eksempelvis på daglig basis hente de samme data.
 - Robotten må ikke sættes op med det formål alene at måle systemets svartider, medmindre det sker i et afgrænset tidsrum samt efter aftale med leverandøren og KOMBIT. Måling af reelle robottransaktioner er naturligvis ok.
- Kommunerne skal teste robotten i ekstern test inden den anvendes i produktion for at validere dens adfærd samt påvirkning af Systemet.
- Ved større ændringer i systemet i form af nye releases, kan det være nødvendigt at teste robotten igen for at sikre den også fremadrettet opfører sig som forventet.
- Kommunens adgang til Systemet (også for almindelige brugere) kan blive midlertidigt lukket, hvis Robottens anvendelsesmønstre giver anledning til fejl som ikke opstår ved menneskelig interaktion med Systemet, KOMBIT vil i dette tilfælde sikre at der tages direkte kontakt til kommunen med henblik på at aftale omstændighederne for, at Robotten igen kan få adgang til Systemet.

