

Styresak: valg av nytt medlemssystem for NUUG

Formål med saken

Denne saken er utarbeidet som beslutningsgrunnlag for NUUGs styre i spørsmålet om valg av nytt medlemssystem. Dokumentet er skrevet slik at også personer uten forkunnskap om prosessen senere skal kunne forstå hvorfor saken oppsto, hvilke behov som ble identifisert, hvilke løsninger som ble vurdert, og hvorfor Zubarus nå legges fram som aktuell løsning.

Saken gjelder medlemssystem. Spørsmålet om regnskapssystem er vurdert i samme arbeid, men foreslås behandlet senere i et eget spor.

Bakgrunn

NUUG har over tid brukt et sammensatt oppsett av eldre systemer og hjemmelagde løsninger for medlemsforvaltning og økonomi. Dette har fungert, men løsningen er sårbar. Den er krevende å forstå, vanskelig å overføre til nye tillitsvalgte, og lite egnet som en framtidig driftsmodell for foreningen. Behovet for endring handler derfor ikke bare om nye funksjoner, men om å få et system som er mer robust, mer forståelig og enklere å forvalte over tid.

I arbeidet med saken har det særlig vært viktig å finne en løsning som støtter både personmedlemmer og bedriftsmedlemmer, som kan håndtere ulike medlemskapsstyper, og som gjør det mulig å fakturere på en måte som passer NUUGs faktiske medlemsmodell. Kravbildet har derfor vært et bedre styringsverktøy enn generelle produkt egenskaper eller markedsføring.

Kravbildet

Det mest sentrale behovet har vært støtte for bedriftsmedlemskap med tilknyttede personer, mulighet for at en bedrift kan stå som fakturamottaker, og støtte for flere medlemskapsstyper med ulike priser og vilkår. Dette var de kravene som tidlig skilte aktuelle systemer fra mindre aktuelle systemer.

I tillegg har det vært ønskelig med API-støtte, økonomi- eller regnskapsstøtte, og mulighet til å sende enkeltfakturaer, inkludert EHF. Disse punktene har vært viktige i vurderingen, men ikke like avgjørende som de tre første.

Vurderte løsninger og innsnevring

Det ble tidlig gjort en bred vurdering av både medlemssystemer og regnskapssystemer. Flere løsninger falt raskt bort fordi de var tydelig rettet mot idrettslag, boligselskaper eller andre målgrupper som ikke passet NUUGs behov. Noen løsninger fremsto også som for tunge, for lite relevante eller for lite overbevisende i lys av kravbildet.

Etter denne innsnevringen sto medlemssiden i praksis igjen med to reelle kandidater: SmartOrg og Zubarus. På regnskapssiden sto flere systemer igjen som mulige kandidater, men det ble etter hvert

tydelig at dette spørsmålet ikke trengte å avgjøres nå. For å redusere kompleksiteten i beslutningen ble det derfor lagt opp til å skille mellom valg av medlemssystem og valg av regnskapssystem.

Hvorfor Zubarus nå er saken for styret

I den videre vurderingen ble Zubarus stående igjen som den løsningen som best så ut til å passe NUUGs konkrete medlemsmodell. Dette bygger ikke bare på offentlig produktbeskrivelse, men på en kombinasjon av offentlig tilgjengelig informasjon, databehandleravtalen og svar på konkrete spørsmål som ble stilt underveis i prosessen.

Det sentrale er at Zubarus, slik saken nå er opplyst, ser ut til å kunne støtte bedriftsmedlemskap med tilknyttede personer, håndtere ulike medlemskapsstyper, og la en bedrift stå som fakturamottaker. Videre har leverandøren opplyst at mobilnummer kan gjøres frivillig, at innlogging på «Min side» kan baseres på e-post eller medlemsnummer, at MailChimp-synkronisering ikke er aktiv uten at kunden selv setter den opp, og at anonymisering av avsluttede medlemskap kan konfigureres slik at identifiserende data slettes mens betalingshistorikk og reskontro kan bevares der det er nødvendig.

At Zubarus legges fram for styret betyr ikke at alle detaljer er endelig avklart, men at komiteen mener det foreligger et tilstrekkelig grunnlag til at styret nå kan ta stilling til om NUUG skal gå videre med løsningen.

Om løsningen og leverandøren

Zubarus AS leverer et nettbasert medlemssystem for organisasjoner og foreninger. Komiteens arbeid har ikke bare bestått i å lese leverandørens generelle produktbeskrivelse, men i å undersøke om løsningen faktisk ser ut til å passe NUUGs medlemsmodell og de praktiske behovene foreningen har.

Undersøkelsene har særlig vært rettet mot fire områder.

Det første området har vært medlemsmodell. Her har komiteen sett etter om løsningen ser ut til å kunne håndtere kombinasjonen av personmedlemmer, bedriftsmedlemmer og tilknyttede personer under bedrift. Det har vært viktig å avklare om en bedrift kan stå som medlem og fakturamottaker samtidig som flere personer kan knyttes til medlemskapet, og om systemet støtter ulike medlemskapsstyper med forskjellige priser og vilkår. På dette punktet har komiteen lagt vekt på både offentlig informasjon om løsningen og de konkrete avklaringene som er gitt underveis.

Det andre området har vært fakturering og økonomioppfølging. Her har komiteen undersøkt om løsningen ser ut til å støtte faktura til bedrifter, herunder EHF, og om systemet i praksis er egnet til kontingentoppfølging og reskontro. Det har også vært relevant å forstå grensen mellom medlemssystemets økonomifunksjoner og et eventuelt senere separat regnskapssystem. Vurderingen så langt er at Zubarus ser ut til å være tilstrekkelig for medlemssiden, mens spørsmålet om fullt regnskap fortsatt bør behandles separat.

Det tredje området har vært drift, sikkerhet og personvern. Her har komiteen gjennomgått databehandleravtalen, sett på hvilke underleverandører som brukes, og bedt om nærmere avklaringer om blant annet lagringssted, anonymisering, identifikatorer på «Min side», mobilnummer som obligatorisk eller frivillig felt, og hvordan visse støttefunksjoner er satt opp.

Dette arbeidet har ikke vært en full revisjon av leverandøren, men en målrettet undersøkelse av om grunnlaget er godt nok til at styret kan gjøre en informert vurdering.

Det fjerde området har vært leverandørens modenhet og praktiske håndtering. Komiteen har derfor ikke bare sett på hva som står i avtalen, men også på hvordan leverandøren svarer på spørsmål, hvor konkret de svarer, og om svarene virker forankret i faktisk drift. På dette punktet er det lagt vekt på at Zubarus har gitt konkrete avklaringer om bruk av underleverandører, anonymisering, identifikatorer og deler av sin driftspraksis. Samtidig er det også registrert at ikke all dokumentasjon fremstår som fullt ut standardisert eller modernisert.

Samlet sett er komiteens inntrykk at Zubarus fremstår som en leverandør som har en løsning som ser ut til å passe NUUGs behov bedre enn mange av alternativene som ble vurdert, og at de har svart tilstrekkelig konkret på de spørsmålene som har vært viktigst for denne saken. For NUUG er det avgjørende ikke om løsningen dekker alle tenkelige behov, men om den dekker de behovene foreningen faktisk har identifisert. Det er dette spørsmålet komiteen har arbeidet ut fra.

Grunnlaget for vurderingen

Vurderingen bygger på tre hovedkilder: komiteens utredning av aktuelle løsninger, Zubarus' databehandleravtale og de avklaringene som er innhentet fra leverandøren underveis i prosessen.

Det er særlig de konkrete avklaringene som gjør at saken nå kan legges fram for styret på en ryddig måte. De viser ikke at alt er perfekt eller fullt ut standardisert, men de viser at leverandøren har svart forståelig og relativt presist på de spørsmålene som var viktigst for NUUG. Slik saken nå står, er vurderingen derfor ikke at alle detaljer er endelig avklart for all framtid, men at det foreligger et tilstrekkelig grunnlag for at styret kan ta en informert beslutning.

Styrets oppgaver og forslag til vedtak

Styret har et ansvar for at NUUG som behandlingsansvarlig gjør en reell og dokumenterbar vurdering av om det er forsvarlig å bruke Zubarus til behandling av medlemsdata. Dette følger av de alminnelige kravene i personvernregelverket til ansvarlighet, styring og vurdering av databehandlere. Styret trenger ikke gjennomføre en teknisk revisjon, men må kunne vise at sentrale spørsmål faktisk er vurdert og at beslutningen er fattet på et opplyst grunnlag.

Denne saken er derfor skrevet slik at den, for hvert beslutningspunkt, først beskriver situasjonen og det relevante grunnlaget, og deretter presenterer et forslag til vedtak. Komiteens arbeid danner grunnlaget for denne saken. Styrets oppgave er å ta stilling til de beslutningspunktene som følger av dette grunnlaget, og saken er utformet for å gjøre denne vurderingen enkel å gjennomføre og dokumentere.

Komiteens konklusjon om funksjonelt behov

Styret har delegert til en komité å vurdere om Zubarus dekker NUUGs faktiske behov for medlemssystem. Komiteens vurdering er at løsningen, slik den er beskrevet i dokumentasjon og de avklaringene som er innhentet underveis, dekker NUUGs identifiserte behov for bedriftsmedlemskap med tilknyttede personer, ulike medlemskapstyper og fakturering til bedrifter.

Dette legges fram som en del av saksgrunnlaget. Den funksjonelle vurderingen anses gjennomført av komiteen og ligger til grunn for styrets videre behandling av saken.

Oppgave 1: Ta stilling til om Zubarus kan aksepteres som databehandler for medlemsdata

For at NUUG skal kunne bruke Zubarus til medlemsadministrasjon, må styret ta stilling til om det foreliggende grunnlaget er godt nok til å akseptere Zubarus som databehandler. Grunnlaget for denne vurderingen er databehandleravtalen, beskrivelsen av hvordan løsningen er ment brukt, og de avklaringene som er innhentet fra leverandøren i prosessen. Databehandleravtalen beskriver formålet med behandlingen, typer opplysninger som kan lagres, bruk av underleverandører, sletting ved avslutning og ansvarsforholdet mellom partene. I tillegg er det innhentet avklaringer om blant annet identifikatorer på «Min side», anonymisering og praktisk håndtering av medlemsdata.

Det finnes forhold som taler for at Zubarus kan aksepteres som databehandler. Det foreligger en databehandleravtale. Leverandøren har beskrevet formålet med behandlingen og hvordan systemet skal brukes. Det er gitt konkrete svar om anonymisering, identifikatorer, praktisk håndtering og enkelte underleverandører. Det er også opplyst at sikkerhetskopier, logger og feillogger lagres i Norge, og at sentrale spørsmål er besvart på en måte som gjør dem egnet som del av beslutningsgrunnlaget.

Det finnes samtidig forhold som taler for varsomhet. Databehandleravtalen bygger på en eldre mal og fremstår ikke som spesielt moderne i formen. Dokumentasjonen fra leverandøren er heller ikke fullt ut standardisert. En del av beskrivelsen av drift og sikkerhet er gitt i praktisk form gjennom dialog snarere enn gjennom ferdige policy-dokumenter. Styret må derfor ikke ta stilling til om løsningen er ideell, men om grunnlaget samlet sett er godt nok til å akseptere Zubarus som databehandler for NUUGs medlemsadministrasjon.

Styret trenger ikke gjøre en selvstendig teknisk analyse av leverandøren, men må ta stilling til om dette samlet sett er et godt nok grunnlag for å akseptere Zubarus som databehandler.

Forslag til vedtak: Styret legger til grunn at NUUG er behandlingsansvarlig for medlemsdataene, og at Zubarus kan benyttes som databehandler for medlemsadministrasjonen på grunnlag av fremlagt databehandleravtale og supplerende avklaringer.

Oppgave 2: Ta stilling til om personvern- og leverandørvurderingen er tilstrekkelig dokumentert

Personvernregelverket krever ikke at styret må gå inn i alle detaljer, men det krever at NUUG som behandlingsansvarlig kan dokumentere at sentrale spørsmål faktisk er vurdert. Styret må derfor ta stilling til om saken samlet gir et godt nok beslutningsgrunnlag til å vise at spørsmål om databehandler, underleverandører, anonymisering, tilgang, drift og praktisk håndtering er vurdert på en forsvarlig måte.

Grunnlaget i denne saken består av komiteens arbeid, den løpende vurderingen av aktuelle løsninger, databehandleravtalen fra Zubarus og de avklaringene som er innhentet fra leverandøren underveis. Samlet gjør dette det mulig å vise hvilke spørsmål som er reist, hvilke svar som er gitt, og hva styret bygger sin beslutning på.

Det finnes forhold som taler for at vurderingen er tilstrekkelig dokumentert. Saken beskriver bakgrunnen for behovet, hvilke løsninger som ble vurdert, hvorfor feltet ble snevret inn, og hvorfor Zubarus ble stående igjen som aktuell kandidat. Den beskriver også hvilke spørsmål som ble reist til leverandøren og hvilke temaer som er avklart. Sammen med databehandleravtalen gir dette et sporbarhetsgrunnlag som gjør det mulig å forstå beslutningen også i ettertid.

Det finnes samtidig forhold som taler for varsomhet. Ikke alle deler av vurderingsgrunnlaget foreligger som formelle vedlegg, og noe av grunnlaget er sammenfattet inn i saksfremstillingen snarere enn vedlagt i fulltekst. Dokumentasjonen er derfor tilstrekkelig som styregrunnlag, men ikke nødvendigvis utformet som en fullstendig juridisk eller teknisk revisjonspakke. Styret må derfor ta stilling til om dokumentasjonen er god nok for denne beslutningen, ikke om den dekker alle tenkelige fremtidige spørsmål.

Forslag til vedtak: Styret legger til grunn at denne saken, sammen med vedlagt databehandleravtale og de avklaringene som er innhentet fra Zubarus i prosessen, utgjør et tilstrekkelig beslutningsgrunnlag for å dokumentere styrets vurdering av personvern- og leverandørspørsmål i denne omgang.

Oppgave 3: Ta stilling til om NUUG skal gå videre med Zubarus nå

Når komiteen har konkludert med at løsningen dekker det funksjonelle behovet, og saken samtidig presenterer grunnlaget for personvern- og leverandørvurderingen, gjenstår spørsmålet om NUUG nå skal gå videre med Zubarus som nytt medlemssystem.

Styrets behandling bygger på komiteens utredning og den dokumentasjonen som er lagt fram i saken. Spørsmålet er om dette grunnlaget er godt nok til at NUUG kan gå videre med løsningen og starte praktisk planlegging av implementering.

Det finnes forhold som taler for å gå videre nå. Komiteen har konkludert med at løsningen dekker det funksjonelle behovet. Leverandøren har gitt konkrete svar på spørsmål som var viktige for NUUGs medlemsmodell. Videre vil en beslutning nå redusere risikoen ved å bli stående for lenge i dagens sammensatte og sårbare løsning, og gjøre det mulig å starte planlegging og innføring i tide.

Det finnes samtidig forhold som taler for varsomhet. Zubarus er ikke presentert som en perfekt eller fullstendig standardisert løsning, og deler av grunnlaget bygger på praktiske avklaringer snarere enn på omfattende ferdigdokumentasjon. Å gå videre nå innebærer derfor ikke at alle spørsmål er avsluttet for all framtid, men at styret mener at grunnlaget er godt nok til å ta neste steg.

Forslag til vedtak: Styret vedtar at NUUG går videre med Zubarus som nytt medlemssystem og ber om at implementering forberedes på grunnlag av dokumentasjonen i denne saken.

Oppgave 4: Ta stilling til videre arbeid med avtale og oppfølging

Det foreliggende grunnlaget er tilstrekkelig til å legge fram saken for styret, men det er samtidig kjent at databehandleravtalen bygger på en eldre mal og at enkelte deler av dokumentasjonen er mer praktiske enn standardiserte. Styret bør derfor ikke bare ta stilling til om avtale kan inngås nå, men også til hvordan eventuell videre forbedring av avtaleverk og dokumentasjon skal håndteres.

Det naturlige spørsmålet for styret er derfor om avtaleinngåelse kan skje på nåværende grunnlag, samtidig som det legges opp til at justeringer og forbedringer kan følges opp senere i ordinær leverandørdialog.

Det finnes forhold som taler for å åpne for senere oppfølging fremfor å stanse saken nå. Leverandøren har selv erkjent at avtaleverket bygger på en eldre mal, og dette gjør det naturlig å se på forbedringer som et ordinært neste steg heller enn som et hinder for beslutning. En slik tilnærming kan gjøre det mulig å komme videre med systemskiftet uten å miste muligheten til å forbedre avtaleverket senere.

Det finnes samtidig forhold som taler for varsomhet. Hvis styret legger for stor vekt på fremtidig oppfølging, kan det svekke tydeligheten i hva som faktisk er vurdert og akseptert nå. Styret bør derfor være tydelig på at avtaleinngåelse skjer på et bevisst grunnlag, og at eventuell senere revisjon er en forbedring av et allerede akseptert utgangspunkt, ikke en erstatning for manglende beslutning nå.

Forslag til vedtak: Styret legger til grunn at NUUG kan inngå avtale med Zubarus på nåværende grunnlag, og at behov for senere revisjon eller forbedring av databehandleravtale og tilhørende dokumentasjon kan følges opp i ordinær leverandørdialog.

Oppgave 5: Avgrense saken mot regnskapssystem

I arbeidet med saken har både medlemssystem og regnskapssystem vært vurdert, men det har etter hvert blitt tydelig at dette ikke trenger å være én samlet beslutning. Medlemssystemet haster mest, og det er ikke nødvendig å forsinke denne beslutningen ved å koble den direkte til et endelig valg av regnskapssystem.

Styret bør derfor ta stilling til om saken skal avgrenses slik at beslutning om regnskapssystem utsettes til en egen sak senere.

Det finnes forhold som taler for en slik avgrensning. Den reduserer kompleksiteten i den aktuelle styresaken, gjør det mulig å løse det mest presserende problemet først, og gir NUUG tid til å vurdere regnskapsspørsmålet grundigere uten å forsinke innføringen av nytt medlemssystem.

Det finnes samtidig forhold som taler for varsomhet. Medlemssystem og regnskap berører hverandre i praksis, og en utsatt behandling av regnskapssystem kan bety at enkelte integrasjons- eller arbeidsflytspørsmål må håndteres senere. Styret bør derfor være innforstått med at dette er en bevisst trinnvis tilnærming, ikke en påstand om at regnskapsspørsmålet er uviktig.

Forslag til vedtak: Styret utsetter beslutning om nytt regnskapssystem til en senere egen sak.

Samlet vurdering

Komiteens samlede vurdering er at Zubarus fremstår som en relevant og tilstrekkelig godt egnet løsning for NUUGs behov på medlemssiden, og at saken nå er opplyst godt nok til at styret kan fatte vedtak. Dette bygger ikke på at alle forhold er ideelle eller fullstendig standardiserte, men på at de viktigste spørsmålene er tatt opp og besvart, og at det foreligger et grunnlag som gjør styrets vurdering mulig og dokumenterbar.

Det avgjørende er at løsningen ser ut til å støtte det NUUG faktisk trenger, at leverandøren har gitt konkrete svar der dette var nødvendig, og at de gjenværende usikkerhetene ikke fremstår som så alvorlige at de i seg selv bør stanse spørsmålet om å gå videre.

Konklusjon

Saken legges fram med anbefaling om at styret tar stilling til om NUUG skal gå videre med Zubarus som nytt medlemssystem på grunnlag av denne saken og vedlagt databehandleravtale.

Spørsmålet om regnskapssystem foreslås behandlet senere i en egen sak.

Vedlegg

- Zubarus databehandleravtale