

Riktlinje för systemförvaltning

Riktlinjer

Dnr: 2023/252

Kommunfullmäktige, 2023-09-25 §118

Dokumenttitel: Riktlinje för systemförvaltning

Typ av styrdokument: Riktlinje

Beslutad av: Kommunfullmäktige

Datum och beslutsparagraf: 2023-09-25, § 118

Diarienummer: 2023/252

Gäller för: Hammarö kommunkoncern

Giltighetstid: Tills vidare

Senast reviderad: -

Ersätter: -

Dokumentansvar: IT- och digitaliseringschef

Innehåll

Bakgrund	4
Syftet med riktlinjen	4
Övriga styrdokument, lagar och förordningar	4
Riktlinje för systemförvaltning	4
Syftet med systemförvaltning	4
Ekonomi	4
Verksamhetsnytta och -utveckling	5
Säkerhet	5
Arbetsmiljö	5
Organisation och ansvar	5
Informationsägare	5
Systemägare	6
Systemförvaltare	6
Systemleverantör/Tjänsteleverantör	7
Driftsleverantör	7
Modell för systemförvaltning	7
Dokumentation kopplat till verksamhetssystemet	7
Systemförvaltningens olika faser	8

Bakgrund

Hammarö kommunkoncern är beroende av kontinuerlig tillgång till IT-baserade verksamhetssystem. För att säkerställa tillgången till information ska en modell för systemförvaltning användas. Modellen ska också möjliggöra ett proaktivt arbete för att planera, upprätthålla och utveckla IT-stödet utifrån ekonomi, verksamhetsnytta, verksamhetsutveckling, säkerhet och arbetsmiljö.

Med systemförvaltning avses förvaltning av Hammarö kommunkoncerns verksamhetssystem. Med verksamhetssystem avses ett IT-stöd som samlar in, lagrar, bearbetar och distribuerar information och därigenom stödjer arbete och kommunikation inom och mellan verksamheter.

Verksamhetssystem kan också kallas informationstillgång, systemstöd eller IT-system. I den här riktlinjen används fortsättningsvis verksamhetssystem.

Syftet med riktlinjen

Syftet med riktlinjen är att beskriva hur Hammarö kommunkoncern ska arbeta enligt en gemensam systemförvaltningsmodell. Riktlinjen har också till syfte att fastställa roller och ansvar i modellen för systemförvaltning.

Övriga styrdokument, lagar och förordningar

- Arkivlagen (1990:782)
- Dataskyddsförordningen (EU 2016/679)
- Dataskyddslagen (2018:218)
- Riktlinjer för informationssäkerhet
- Riktlinjer för lagring i molnet

Riktlinje för systemförvaltning

Syftet med systemförvaltning

Ekonomi

Verksamheterna investerar resurser i sina verksamhetssystem. För att säkerställa nyttan med investeringen krävs uppföljning, ett kontinuerligt underhåll och en proaktiv planering av verksamhetssystemet enligt en systemförvaltningsmodell. Faktorer som kan bli kostsamma över tid är

- om verksamhetssystemet inte underhålls eller uppdateras
- om verksamhetssystemet inte används som det är tänkt eller inte används alls

- om verksamhetssystemet inte upphandlas enligt gällande rutiner och lagstiftning
- om motsvarande eller överlappande funktioner finns i flera verksamhetssystem

Verksamhetsnytta och -utveckling

Verksamhetssystemet ska stötta verksamhetens processer på bästa sätt för att säkerställa verksamhetsnyttan. Risken finns annars att verksamhetssystemet snarare blir ett hinder än ett stöd i det dagliga arbetet. Då utvecklingen av IT-lösningar går fort på marknaden bör omvärldsbevakning ingå som en del i systemförvaltarrollen för att bevaka nya och bättre lösningar.

Säkerhet

Ett verksamhetssystem innehåller mängder av information, däribland personuppgifter. Information är värdefullt och ska skyddas efter behov. Den ska därför klassificeras efter de informationssäkerhetskrav som ställs avseende konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet.¹ Det ska leda till att effektiva säkerhetsåtgärder kan vidtas, exempelvis behörighetsstyrning.

Arbetsmiljö

Ett väl fungerande verksamhetssystem ska vara till hjälp och underlätta det dagliga arbetet för våra medarbetare. Om verksamhetssystemet inte förvaltas korrekt finns en risk att det försvårar för medarbetare och blir ett arbetsmiljöproblem. Det är därför viktigt att säkerställa att drift och support fungerar samt att verksamhetens krav och synpunkter beaktas i utvecklingen av verksamhetssystemet.

Organisation och ansvar

Nedan beskrivna roller gäller för den systemförvaltning som sker inom Hammarö kommunkoncern. Alla verksamhetssystem ska ha en ansvarig systemägare och en av systemägaren utsedd systemförvaltare.

Informationsägare

Informationsägare är den som äger och ansvarar för att informationen är riktig och tillförlitlig, samt för det sätt informationen sprids. Det är nämnder och bolagsstyrelser som är informationsägare inom ramen för sina verksamheter. Informationsägaren ska ansvara för att personuppgiftsbiträdesavtal upprättas. För

¹ Riktlinjer för informationsklassning är under framtagande.

system som används gemensamt av flera nämnder eller bolag är respektive nämnd/bolag personuppgiftsansvariga enligt dataskyddsförordningen för den information som hanteras i systemet. Den nämnd/styrelse som är informationsägare för ett gemensamt system enligt dessa riktlinjer ansvarar för att personuppgiftsbiträdesavtal upprättas för systemet och har rollen som personuppgiftsbiträde åt övriga nämnder/bolag som nyttjar systemet.²

Systemägare

Systemägaren har det överordnade ansvaret för budget, administration och drift av ett eller flera verksamhetssystem. Systemägare är vanligtvis en förvaltnings- eller bolagschef. Systemägaren ska:

- vara ytterst ansvarig för budget
- tillsätta systemförvaltare och säkerställa att systemförvaltaren har rätt utbildning och kompetens i rollen som systemförvaltare
- säkerställa att verksamhetssystem införskaffas enligt Hammarö kommunkoncerns rutiner för upphandling och "Rutin för inköp av nytt system"
- att den egna personalen har den utbildning och kompetens som erfordras för att effektivt och säkert utnyttja det IT-stöd som erbjuds
- att upprätthålla förteckning över systemägare och systemförvaltare
- säkerställa att kontinuitetsplaner upprättas som beskriver alternativa rutiner vid ett driftsavbrott på systemet

Systemförvaltare

Systemförvaltaren har till skillnad från systemägaren det operativa ansvaret för ett eller flera verksamhetssystem. Systemförvaltaren utses av systemägaren.

Systemförvaltaren är kontaktperson gentemot systemleverantör, tjänsteleverantör och driftsleverantör.

Systemförvaltaren ansvarar för administration och förvaltning av verksamhetssystemet, och rapporterar till systemägaren.

Systemförvaltaren ska:

- säkerställa att aktuella avtal för verksamhetssystemet upprättas. Avtal ska registreras i diarium för bevarande
- sätta upp tillräckliga säkerhetskrav för verksamhetssystemet
- synliggöra verksamhetssystemets olika funktioner och verksamhetsnytta inom organisationen, samt arbeta för ökad användarnytta

² Rapport med rekommendationer avseende kommunens dataskyddsarbete lämnas till nämnd/styrelse två ggr per år. Motsvarande uppföljningsfunktion för informationssäkerhetsarbetet är under framtagande.

- upprätta systemförvaltningsplan. Denna ska revideras årligen i samråd med systemägaren
- inventera och samordna behov av utbildning, samt tillhandahålla och genomföra utbildningar av verksamhetssystemet
- tillhandahålla guider och manualer och se till att dessa är uppdaterade
- sprida information om nya funktioner till användare och samordna behov av utveckling av verksamhetssystemet
- informera berörda användare vid planerade uppdateringar, driftstörningar eller andra avbrott
- vara systemägarens stöd i tekniska frågor rörande förbättringar, drift och upphandling av nya system
- säkerställa att rutin finns för hantering av uppgifter för individer med skyddad identitet
- vara huvudkontakt gentemot verksamheten och leverantören
- vara ansvarig för administration av användare och behörigheter i verksamhetssystemet
- ta emot och registrera supportärenden i leverantörens kundportal

Systemleverantör/Tjänsteleverantör

Systemleverantören/tjänsteleverantören tillhandahåller verksamhetssystem och uppdateringar och relaterade tjänster som drift, support och utbildning.

Driftsleverantör

Driftleverantören tillhandahåller drift av verksamhetssystemet. Vid intern drift av verksamhetssystem är IT-enheten driftleverantör och ansvarar för att tillsammans med verksamheterna planera och genomföra systemuppdateringar.

Modell för systemförvaltning

Dokumentation kopplat till verksamhetssystemet

Ett verksamhetssystem ska vara väl dokumenterat och informationen i verksamhetssystemet ska klassificeras. Systemägaren är ansvarig för att dokumentation kopplat till verksamhetssystemet tas fram. Minimikrav för verksamhetssystemet är att:

- det ska finnas ett avtal med system- eller tjänsteleverantör
- det ska finnas ett personuppgiftsbiträdesavtal med systemleverantören vid behov

- det ska finnas ett servicenivåavtal, ett SLA (Service Level Agreement) med tjänsteleverantör
- informationen i verksamhetssystemet ska ha genomgått en klassificering med hjälp av Hammarös modell för informationsklassning
- verksamhetssystemet ska ha en systemförvaltningsplan som innehåller
 - nyttan med verksamhetssystemet och dess omfattning/funktioner
 - en beskrivning av eventuella integrationer till andra system och vem som ansvarar för integrationen
 - teknisk systemdokumentation där t ex systemets specifikationer, gränssnitt och uppdateringsinstruktioner beskrivs
 - systemförvaltningens organisation och roller
 - användarstöd i form av support och utbildningar
 - utveckling, vilka behov finns och vilka planerade aktiviteter kommer att genomföras
 - budget som beskriver kostnader för systemförvaltning, drifts-, underhålls- och tjänstekostnader samt utbildning

Systemförvaltningens olika faser

Systemförvaltning genomgår olika faser i en livscykel. Utvecklingen av ett system är en iterativ process där ändringskrav leder till utveckling och införande av ny funktionalitet sker löpande.



- Behov
När ett nytt behov av ett verksamhetssystem uppstår ska processen "Rutin för inköp av nytt verksamhetssystem" följas. Första steget i processen är att behovet lyfts till IT-enheten som utreder om det är ett koncernövergripande eller förvaltnings/bolagsspecifikt verksamhetssystem. Syftet med processen är bl a att säkerställa så att upphandling inte sker av nya verksamhetssystem som redan finns och uppfyller behoven.
- Införande
Införandet av verksamhetssystemet sker enligt införandeplan som är överenskommen med system-/tjänsteleverantör och IT-enheten. Införandet går därefter över i förvaltning och överlämning sker till utsedd förvaltningsorganisation.

- Förvaltning
Förvaltning av verksamhetssystemet delas upp i drift, support och utveckling.

Drift

Driften av verksamhetssystemet hanteras av de olika rollerna enligt förvaltningsmodellen.

Support

De support- och servicenivåavtal (SLA) som tecknats i samband med upphandling efterlevs och följs upp av systemförvaltare/systemadministratör och leverantör.

Utveckling

Utveckling av verksamhetssystemet kan ske via uppgraderingar, nya funktioner eller anpassningar som planeras och genomförs efter behov som framkommer i systemförvaltningsplanen.

- Avveckling
När verksamhetens behov förändras och verksamhetssystemet inte längre uppfyller dem eller det finns nya lösningar på marknaden som är effektivare bör verksamheten planera för avveckling enligt gällande avtal. Verksamheten behöver även planera för avveckling när avtalet går ut och ett verksamhetssystem behöver upphandlas på nytt. Systemägaren fattar beslut om avveckling och hur informationen i verksamhetssystemet ska omhändertas i enlighet med informationshanteringsplanen. Eventuella integrationer till andra system måste hanteras.