

2018-05-17

Riktlinje för Systemförvaltning

Bakgrund

Från och med den 25 maj 2018 gäller EUs dataskyddsförordning (2016/679) för hantering av personuppgifter. Förordningen ersätter personuppgiftslagen, PuL (1998:204). Förordningen är direkt tillämplig, vilket innebär att den inte behöver implementeras i svensk rätt, med svensk lag.

Syfte

Riktlinjen har som syfte att göra policyn för systemförvaltning i Sydnärkes Utbildningsförbund konkret – den ger vägledning i hur hantering av de arbetssteg som leder fram till att ett nytt IT-system eller molntjänst skall ske inom Sydnärkes Utbildningsförbund.

Riktlinjen är antagen av förbundsdirektionen och gäller från och med 2018-05-25.

Omfattning

Riktlinjen gäller för Sydnärkes Utbildningsförbund.

Förutsättningar

Sydnärkes Utbildningsförbunds systemförvaltningsmodell beskriver de aktiviteter, roller och verktyg som förbundet använder sig av för att säkerställa ett gemensamt arbetssätt kring förvaltning av IT-system och IT-tjänster. Arbetssättet skapar förutsättningarna för effektiv och målstyrd systemförvaltning.

Tillämpningsområde

Riktlinjen gäller för samtliga IT-system och molntjänster inom Sydnärkes Utbildningsförbund.

Sydnärkes Utbildningsförbunds systemförvaltning gäller alla IT-system och alla IT-tjänster i organisationen.

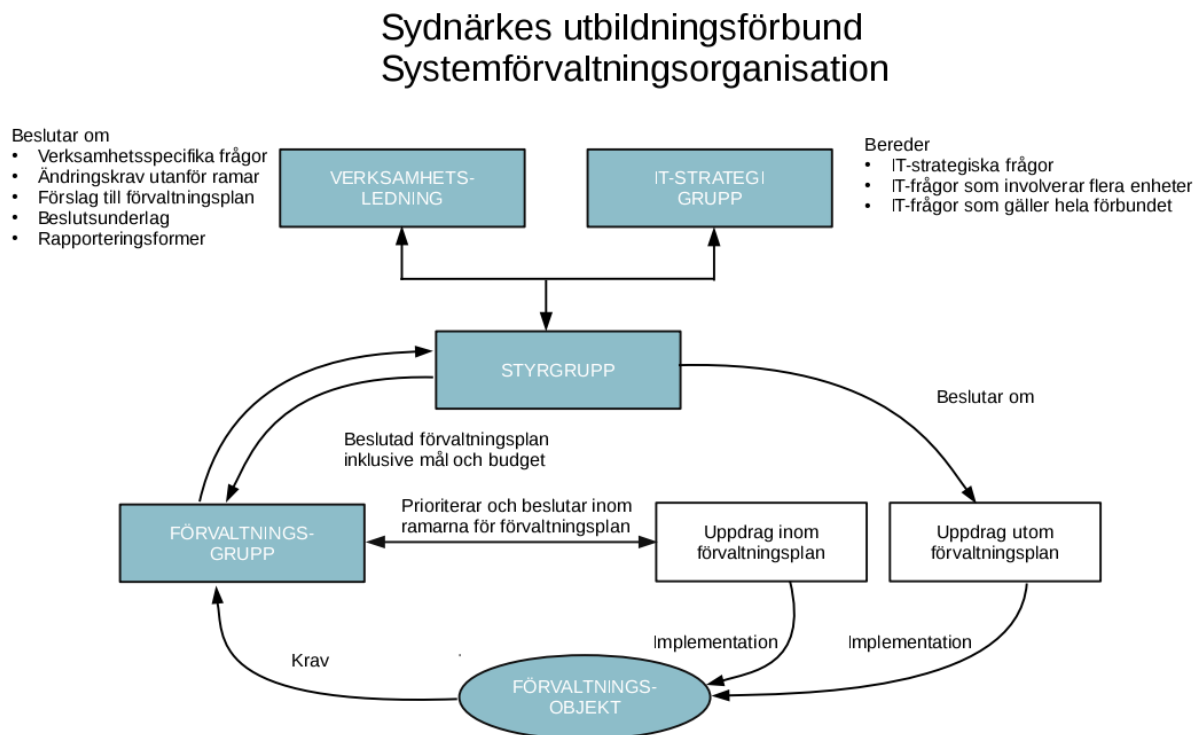
Samtliga IT-system och IT-tjänster skall hanteras via systemförvaltningsmodellen. Det är obligatoriskt att utföra systemförvaltning på alla IT-system och IT-tjänster inom förbundet.

För att garantera följsamhet till gällande dataskyddslagstiftning och den incidenthantering som följer av lagstiftningen skall samtlig molntjänstdrift övervakas av IKT-enhetens personal och finnas med som en del av IKT-enhetens driftplattform – härav följer att samtlig IT-drift, både i molnet och internt, skall levereras till verksamheten via organisationens IKT-enhet. Ingen separat, egen IT-drift eller IT-övervakning skall utföras i andra verksamheter än IKT-enheten.

Organisation

Systemägare måste finnas utsedd för samtliga IT-system och molntjänster som används inom organisationen.

Sydnärkes Utbildningsförbunds systemförvaltningsprocess



Huvudaktiviteter

- Styrning
- Användarstöd
- Felavhjälpning
- Utveckling av IT-stödet
- Drift

Organisation

Ytterst ansvar för verksamheten har direktionen.

Under direktionen finns Förbundsdirektören.

Under förbundsdirektören finns ett antal enheter kopplade till verksamhet.

Enheterna har ansvar för den verksamhet de styr, även IT-systemen.

Varje enhet har enhetschef som har huvudansvaret för att verkställa Direktionens beslut.

Direktionen avgör via delegationsordningen hur ansvar fördelas inom förbundet.

Systemförvaltningsprocessen är avsedd att förklara roller och intern ansvarsfördelning på tjänstemannanivå för arbetet med systemförvaltning av IT-system och molntjänster.

Roller i systemförvaltningsprocessen

Systemägare

Övergripande ansvar för förvaltningsobjektet och för att det uppfyller verksamhetens behov.

Ekonomiskt ansvar för förvaltningsobjektet.

Ansvar för och bevaka att förvaltningsobjektet fungerar och kan användas i enlighet med gällande lagstiftning.

Ansvar för att applikationsanskaffning sker enligt förbundets systeminförandepolicy.

Teckna avtal med leverantör av verksamhetsapplikation eller molntjänst.

Godkänna att införandeprojekt övergår i drift.

Skriva överenskommelse om servicenivåer (SLA, Service Level Agreement) med teknisk resursägare.

Utse systemförvaltare och utse verksamhetsdelen av styrgruppen.

Besluta om kravställning på systemet eller IT-tjänsten, sammantaget omvärldsbevaka och kravställa den utveckling som erbjuds beställaren av en molntjänst eller utveckling av ett system eller IT-tjänst.

Avveckla system eller IT-tjänster.

Fastställa förvaltningsplan.

Fastställa systemsäkerhetsplan.

Systemförvaltare

Säkerställa applikationsdriften, inkluderat felavhjälpning och användarstöd.

Säkerställa och bevaka ur ett operativt perspektiv att förvaltningsobjektet fungerar och kan användas i enlighet med gällande lagstiftning.

Samla in behov från verksamheten angående utveckling av systemet.

Ansvar för att systemförändringar sker enligt förbundets systemförändringspolicy.

Säkerhetsarbete.

Löpande leverantörskontakter (med applikations/molntjänstleverantör).

Löpande kontakter med teknisk resursförvaltare.

Statistikuttag och analys av statistik, t.ex. hur många användare systemet har per tidsenhet.

Teknisk resursägare

Teknisk resursägare är chefen för IKT driftorganisation, kan finnas vissa undantag.

Tecknar förvaltningsplan inklusive SLA med systemägaren, och ansvarar för att IT-driftorganisationen lever upp till detta.

Säkrar resurser internt hos teknikorganisationen.

Bevakar tekniska faktorer som påverkar förvaltningsobjektet.

Bevakar att tekniska åtgärder utförs i enlighet med gällande lagstiftning.

Tecknar avtal med extern leverantör avseende hårdvara, service, kommunikationslösningar och så vidare.

Teknisk resursförvaltare

Teknisk resursförvaltare är en av medarbetarna på IKT-enheten. Om förvaltningsobjektet är en molntjänst är den tekniske resursförvaltaren anställd på IKT-enheten och kontaktperson för IT-tekniska frågor hos molntjänstleverantören.

Levererar systemdrift enligt SLA (systemövervakning, serverdrift, molndrift, nätdrift, metakatalog, lagring, back-up, säkerhet, intrångsdetektering, eventuell beredskap)

Ansvar för att systemförändringar sker enligt förbundets systemförändringspolicy

Löpande leverantörskontakter (med hårdvaruleverantör och – i samråd med systemförvaltaren – med molntjänstleverantör/applikationsleverantör)

Löpande kontakter med systemförvaltaren

Ansvarar för att systemtester genomförs

Informationsägare

Informationsägaren ansvarar för att informationen i systemet är laglig (följer lagar, förordningar och interna styrdokument) och korrekt samt vem som ska ha tillgång till informationen och till systemet.

Principer för att identifiera informationsägaren

För Sydnärkes Utbildningsförbund gäller att en informationstillgång måste ALLTID ha en ägare identifierad enligt någon av de nedan uppräknade principerna.

- Systemägare = informationsägare om Systemägaren = Enhetschef
- Enhetschefen är ytterst ansvarig för informationen.
- I de fall en informationstillgång saknar informationsägare tillhör informationen det IT-stöd som informationen lagras i och således ägs informationen av IT-stödets systemägare.

Informationsägare måste ALLTID finnas utsedd om systemägaren inte är enhetschef och därmed inte har tillgång till eller ansvar för informationen i systemet.

Informationsägarens ansvar

Ansvarar för informationssäkerhetsklassning.

Beslutar om informationens återanvändning, ny- och vidareutveckling eller avveckling.

Beslutar om mål och budget, samt uppföljning.

Ansvarar för att bevaka nyttoeffekten av informationen.

Ansvarar för ev. avtal med informationsleverantör.

Ansvarar för avtal med systemägare som vill nyttja informationen d.v.s. distribution och integration.

Ansvarar för arkivering och gallring.

Beslutar om informationsförvaltningsplan.

Förbereder gallringsbeslut i samråd med arkivarie.

Rådgör med arkivarie om en historisk tillbakablick i informationstillgången är av värde eller krävs enligt lag.

Vid beslut om arkivering för historisk dokumentation fastställs format (ögonblicksbild/originalformat) för informationen. Beslutet förs in i dokumenthanteringsplanen.

Informationsförvaltare

Informationsförvaltaren ansvarar för att övervaka att informationen i systemet förvaltas lagligt och korrekt, det vill säga följer lagar, förordningar och interna styrdokument samt gallras på ett beslutat och korrekt sätt.

Förbundets verksamhet behöver och använder informationstillgångar. Handlingar ska sparas eller arkiveras enligt fastställda rutiner som bygger på de regelverk och lagar som styr organisationens arbete.

Dokumenthanteringsplan är en översikt över förbundets handlingar.

Med IT-stöden produceras handlingar som är sammansatta av informationstillgångar som ska arkiveras enligt dokumenthanteringsplanen.

Roller som används vid behov

Systemadministratör

Ansvarar på uppdrag av systemförvaltaren för användarstöd och för löpande systemadministration.

Lokalt systemansvarig

Ansvarar på uppdrag av systemförvaltaren för lokal systemadministration. Den lokalt systemansvariga arbetar alltid ute i verksamheten. Där deltar personen i olika utsträckning i förvaltningsarbetet genom att utföra lokalt användarstöd.

Processägare

Bevakar att systemet stöder verksamhetsprocessen. För fram önskemål till systemförvaltaren om systemförändringar utifrån processens behov. Systemförvaltaren sammanställer önskemålen för beslut i styrgruppen.

Systemägaren beslutar om Processägaren är med i styrgruppen.
För några system kommer systemet också att stödja flera processer.

Det är viktigt att samarbetsformerna mellan processägare och systemägare/systemförvaltare är tydliga.

Styrgrupp

Styr systemförvaltningen och utser förvaltningsgruppen.

Verktyget är förvaltningsplanen som anger

- Budget
- Mål för förvaltningsobjektet, kopplade till verksamhetsmålen
- Aktiviteter att genomföra under året

Underlag är måluppfyllelsen och upplevd kundnytta gångna året.

Styrgruppens medlemmar

Systemägare – ordförande

Teknisk resursägare

Föredragande: Systemförvaltare

Sydnärkes Utbildningsförbund kan också ta in fler roller, tex verksamhetsföreträdare, processägare, informationsägare.

Mötesfrekvens – minst en gång per år.

Förvaltningsgrupp

Förvaltningsgruppen har som fokus att genomföra förvaltningsplanen.

Utsedd av styrgruppen.

Förvaltningsgruppens medlemmar

Systemförvaltare – ordförande

Teknisk resursförvaltare

Kan också ha med fler roller, t.ex.:

Systemadministratör

Lokalt systemansvarig

Förvaltningsgruppen möts oftare än en gång per år.

Förvaltningsplan

När förvaltningsmodellen är etablerad finns en överenskommen och undertecknad förvaltningsplan för samtliga IT-system och IT-tjänster.

Förvaltningsplanens syfte är att vara styrdokument för systemförvaltningen under ett år i taget.

Förvaltningsplanen beslutas av styrgruppen.

Innehåll Förvaltningsplanen

Beskrivning av förvaltningsobjektet – både IT-stöd och verksamhet.

Förvaltningsobjektets verksamhetsnytta och målsättningen för den.

Beskrivning av externa parter - leverantörer av både hård- och mjukvara eller molntjänst.

Resurstilldelning.

Målsättning för arbetet med systemförvaltningen av förvaltningsobjektet.

Utsedda rollinnehavare.

Tydlig ansvarsfördelning mellan de olika rollerna – utgångspunkt i systemförvaltningsmodellen.

Utsedda besluts- och arbetsgrupper med klarlagt syfte och tydliga samarbetsformer.

Överenskommelse mellan systemägare och teknisk resursägare gällande pris och kvalitet, där beståndsdelarna till exempel är tillgänglighet, säkerhet och så vidare.

Definition av systemförvaltning inom Sydnärkes Utbildningsförbund

Systemförvaltning är de aktiviteter som görs för att hantera ett IT-system eller en IT-tjänst i drift, så att det effektivt bidrar till att uppfylla verksamhetens mål.

Utgångspunkten för modellen är att systemförvaltning innebär att hantera förändring.

Förvaltningsorganisation är en grupp människor som under organiserade former sköter en organisations systemförvaltning av ett förvaltningsobjekt.

Förvaltningsobjekt är ett eller flera IT-system eller en IT-tjänst som förvaltas, omfattande såväl applikation som IT. När det gäller förvaltning av IT-infrastruktur består förvaltningsobjektet oftast enbart av IT.

Förvaltningsplan är styrdokument för systemförvaltningen.

Dokumentation

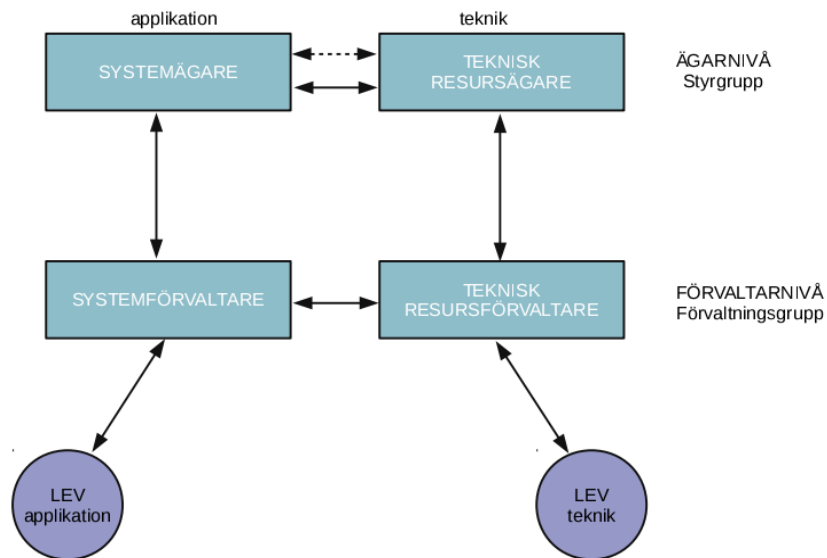
Ett register över alla verksamhetssystem, IT-tjänster och IT-infrastruktur skall finnas centralt.

IKT-enheten skall föra detta register på uppdrag av förbundets IKT-chef.

Registret hålls aktuellt genom att när förvaltningsplanen uppdateras, uppdateras registret samtidigt.

Systemförvaltningsmodell

Sydnärkes utbildningsförbund systemförvaltningsmodell



Systemägaren av ett förvaltningsobjekt är väl förtrogen med och tillämpar förbundets processer för systeminförande och systemförändring.

Processerna för systeminförande och systemförändring påverkar all systemförvaltning på Sydnärkes Utbildningsförbund.

Sydnärkes Utbildningsförbunds systemförvaltningsmodell har två områden – applikation och teknik.

Systemförvaltningen utgår alltid från verksamhetens behov.

Finns inget behov av en applikation fasas den ut, inkluderat den teknik som varit driftplattform.

Med utgångspunkt från verksamhetsbehovet indelas systemförvaltningen i områdena applikation och teknik.

Den som är ansvarig för respektive område gör ett avtal med en eller flera leverantörer som tillhandahåller det som sammantaget utgör förvaltningsobjektet.