

Systemförvaltnings- handbok



Dokumentinformation

Titel:	Systemförvaltningshandbok
Version:	1.6
Godkänd av:	Marcus Matteby, IT-direktör
Datum:	2020-01-02

Förändringshistorik

Version	Datum	Kommentar	Utfärdare
1.0	2008-12-17	Godkänt dokument	Joakim Jenhagen
1.1	2009-05-28	Genomgående revidering av text. Inga förändringar i omfattning av modellen	Joakim Jenhagen
1.2	2010-09-24	Genomgående revidering av text samt ändring i processbild för oförutsedda ändringar.	Ingmari Östlund
1.3	2011-09-15	Anpassningar av text så att det inte behöver vara relaterat till ett visst år	Joakim Jenhagen
1.4	2018-03-26	Uppdatering och förtydligande av text om syfte och omfattning, objekt, roller, systemförvaltningsplan, samlat text kring systemförvaltningsplan i ett eget avsnitt, samt förtydligat text runt behörighets-hantering och avveckling. Ny mall.	Thomas Persson Jari Koponen
1.5	2019-05-10	Kompletterat med information om förvaltning av e-tjänster.	Thomas Persson Jari Koponen
1.6	2019-12-30	Nytt avsnitt (2.7) för förvaltning av RPA.	Jari Koponen, Thomas Persson

Relaterade dokument

Version	Datum	Benämning
3.2	2019-05-10	Utvecklingsprocessen
1.9	2019-10-09	Mall för Utvecklingsärende
2.1	2019-05-06	Projektmodell
2.2	2019-07-03	Mall för systemförvaltningsplan
1.0	2011-02-28	IT-strategi för e-förvaltning år 2011-2021

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	5
2	Syftet och omfattning av systemförvaltning	5
2.1	SYFTET MED SYSTEMFÖRVALTNING	5
2.1.1	Ekonomi.....	5
2.1.2	Säkerhet	6
2.1.3	Verksamhetsnytta.....	6
2.1.4	Arbetsmiljö	6
2.2	IT-SYSTEM OCH APPLIKATIONER – OBJEKT	6
2.3	ORGANISATION OCH ANSVAR	7
2.3.1	Systemägare.....	8
2.3.2	Systemförvaltare.....	9
2.3.3	Systemadministratör	9
2.3.4	Från operativt till strategiskt perspektiv.....	10
2.4	SYSTEMFÖRVALTNINGSPLAN.....	10
2.5	FÖRVALTNING AV E-TJÄNSTER	11
2.5.1	E-tjänster som inte körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform	11
2.5.2	E-tjänster som körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform	12
2.6	FÖRVALTNING AV VERKSAMHETSKRITISKA IT-STÖD ELLER IT-STÖD MED KÄNSLIG INFORMATION	12
2.7	FÖRVALTNING AV RPA	13
2.7.1	Ägarskap.....	13
2.7.2	Ansvarsfördelning.....	14
3	Krav- och utvecklingsfasen.....	15
3.1	UTVECKLINGSPROCESSEN	15
3.2	PROJEKTPROCESSEN	15
4	Införandefasen.....	16
4.1	ÖVERTAGANDE.....	16
4.2	DOKUMENTATION	16
4.2.1	Överlämningsdokumentation.....	16
4.2.2	Driftdokumentation.....	16
4.2.3	Systemförvaltningsplan	17
4.2.4	Användardokumentation.....	17
4.2.5	Avtal	17
5	Användningsfasen	17
5.1	FÖRVALTNINGSMÖTEN	17
5.2	UTBILDNING.....	17
5.3	SUPPORT.....	18
5.4	DOKUMENTATION	18
5.4.1	Systemförvaltningsplan	18
5.4.2	Användardokumentation.....	18
6	Ändringskrav	18
6.1	ÄNDRINGSHANTERING.....	18
6.1.1	Förutsedda ändringar	18
6.1.2	Oförutsedda ändringar	18
6.2	FINANSIERING AV VIDAREUTVECKLING.....	18

7	Avvecklingsfasen	19
	Appendix 1 - Förvaltningsmöten.....	20



1 Inledning

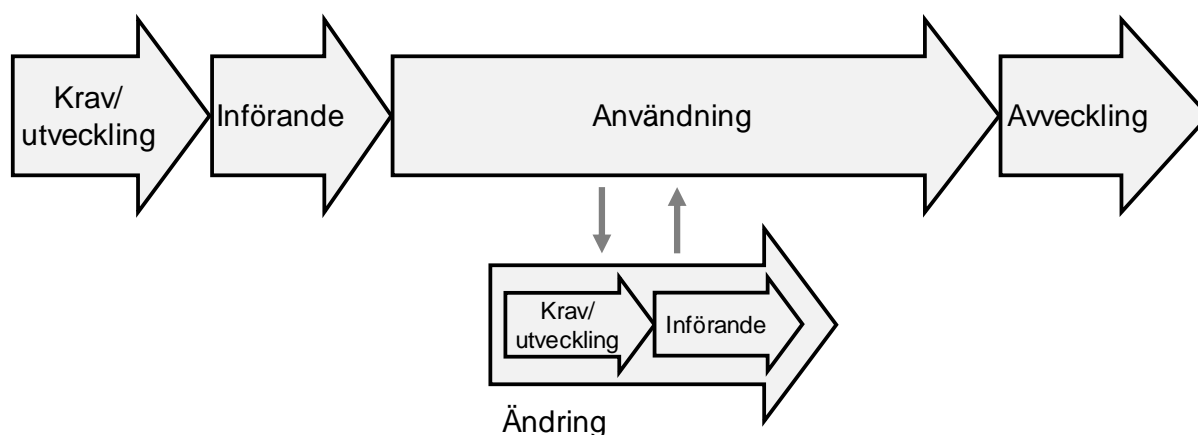
Denna systemförvaltningshandbok ägs och förvaltas av Kommunstyrelsekontorets avdelning Digitalisering och Innovation.

Med systemförvaltning avses förvaltning av allt IT-stöd som används inom Sundsvalls kommun. IT-stöd kan uppdelas i IT-system och applikationer. Definitionen för uppdelningen IT-system och applikation är:

*Med **IT-system** avses ett IT-stöd som samlar in, lagrar, bearbetar och distribuerar information och därigenom stödjer kommunikation och arbete inom och mellan organisationer. Övrig programvara definieras därmed som **applikationer**.*

Syftet med systemförvaltning är att ge möjlighet till ett proaktivt arbete för att planera och upprätthålla och utveckla IT-stödet utifrån ekonomi, säkerhet, verksamhetsnytta och arbetsmiljö. Faserna i figur 1 visar en schematisk bild över systemförvaltningens olika faser. I praktiken är utveckling av IT-stöd en iterativ process där ändringskrav leder till utveckling och införande av ny funktionalitet löpande över ett IT-stöds livscykel. När ändringskraven är större än vad IT-stöd kan klara av bör det avvecklas och ersättas.

Systemförvaltningshandboken kommer i avsnitt 3-7 att beskriva de faser som finns i figur 1.



Figur 1. Systemförvaltningens faser.

Ett viktigt dokument för att kunna bedriva en systematisk systemförvaltning är systemförvaltningsplanen. Denna beskrivs närmare i avsnitt 2.4 nedan.

2 Syftet och omfattning av systemförvaltning

2.1 Syftet med systemförvaltning

Att förvalta sitt IT-system är viktigt ur flera perspektiv.

2.1.1 Ekonomi

Verksamheten har investerat resurser i ett IT-system och då vill man även säkerställa nyttan med den investeringen. Ett IT-system som inte underhålls samt uppdateras över tid blir även ofta väldigt kostsamt i längden.

Se på ett IT-stöd som ett hus, förvaltas det inte löpande så tilltar förfallet och kostnaderna för reparation ökar över tid.

2.1.2 Säkerhet

Ett IT-system behandlar som regel alltid personuppgifter. Enligt dataskyddsförordningen är verksamhetens nämnd eller styrelse ansvarig för denna behandling och därmed ansvarig för att säkerställa att den är korrekt och säker. Det är därför av yttersta vikt att verksamheten säkerställer ett korrekt skydd för IT-systemet och att rätt personer har behörigheter till det.

En viktig del i att säkerställa ett adekvat skydd av personuppgifterna är att löpande uppdatera till nya versioner och underhålla IT-systemet. Servicecenter IT genomför oftast uppdateringarna rent praktiskt men kom ihåg att de aldrig uppdaterar ett system utan en beställning från förvaltaren av systemet. Förvaltaren måste ha en löpande dialog med den avtalade leverantören av systemet för att planera in och beställa uppdateringar. Samma gäller att man via behörighetsstyrning tillåter rätt personer att ha tillgång till uppgifterna i systemet.

Det är även av yttersta vikt att ha detaljkoll på vilka personuppgiftsbehandlingar som sker i systemet. Det är normalt systemförvaltaren av IT-systemet som har en överblick över samtliga behandlingar som sker i systemet och även högre administratörsrättigheter.

2.1.3 Verksamhetsnytta

Kanske det viktigaste i slutändan med att förvalta ett system, att säkerställa verksamhetsnyttan. IT-system kan lätt bli snarare ett hinder än ett stöd i en verksamhet om det inte förvaltas korrekt. Det kan också bli så att man inte använder det i den utsträckning man har tänkt eftersom man inte har möjlighet till support eller kompetens för att använda det.

I systemförvaltningen ingår det att säkerställa att IT-systemet stöttar verksamhetens processer på bästa möjliga sätt och agera kravställare mot avtalad leverantör och Servicecenter IT om IT-stödet inte stöttar verksamheten på bästa sätt.

2.1.4 Arbetsmiljö

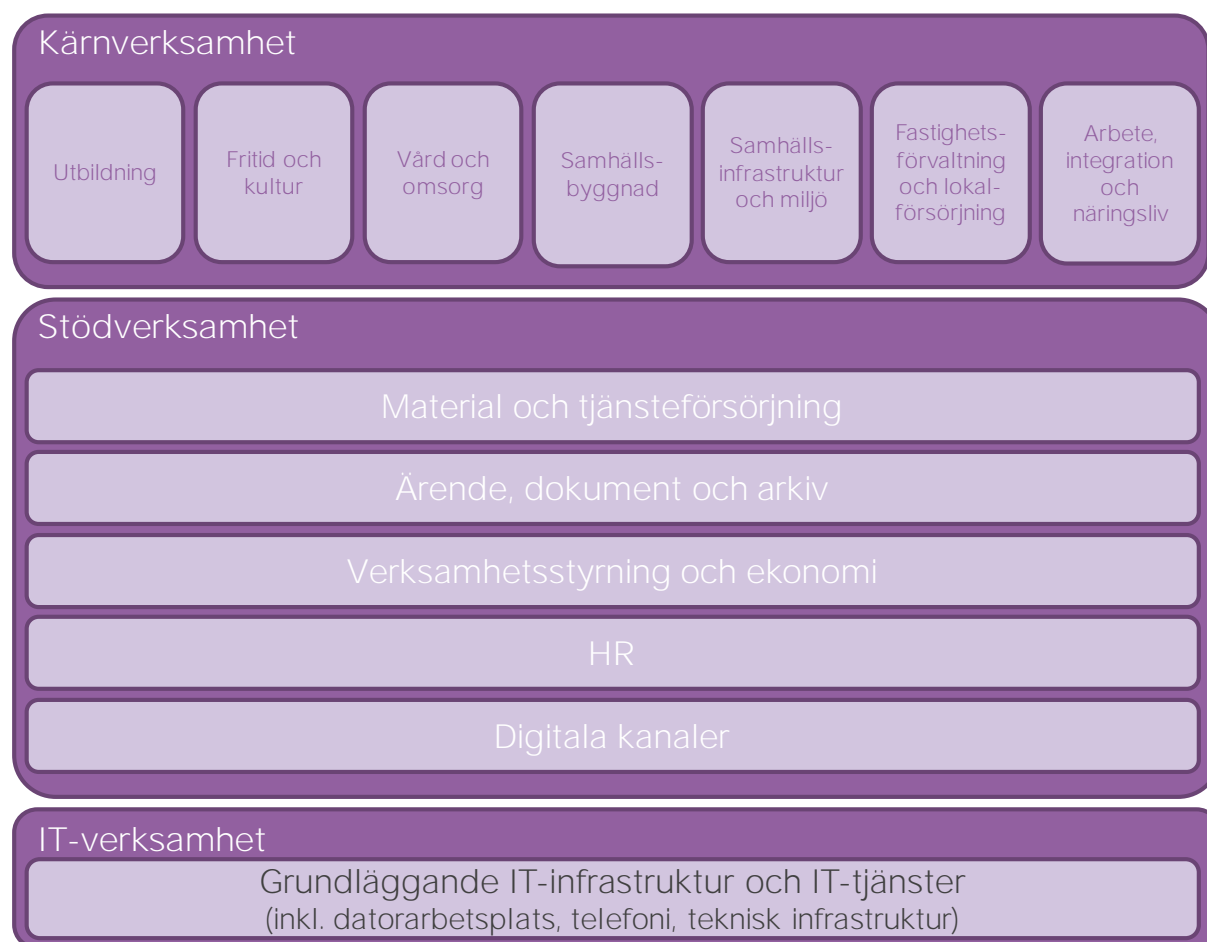
Ett väl fungerande IT-stöd förenklar medarbetarens vardag. Ett dåligt fungerande system kan istället tvärtom försvåra en medarbetares vardag och bli ett arbetsmiljöproblem. Ett krånglande och icke användarvänligt IT-stöd är en tidstjuv och ett irritationsmoment i det dagliga arbetet. Därför är det viktigt att löpande säkerställa att drift och supportrutiner fungerar samt att verksamhetens krav och synpunkter beaktas i utvecklingen av IT-stödet.

2.2 IT-system och applikationer – Objekt



De IT-system vi förvaltar är sällan isolerade öar. Många IT-system delar information med varandra på olika sätt. Flera IT-stöd kan även tillsammans stödja en process. Det kan av dessa skäl finnas anledning att utvärdera om flera IT-stöd ska förvaltas tillsammans. Verksamheten får därmed ett objekt att förvalta.

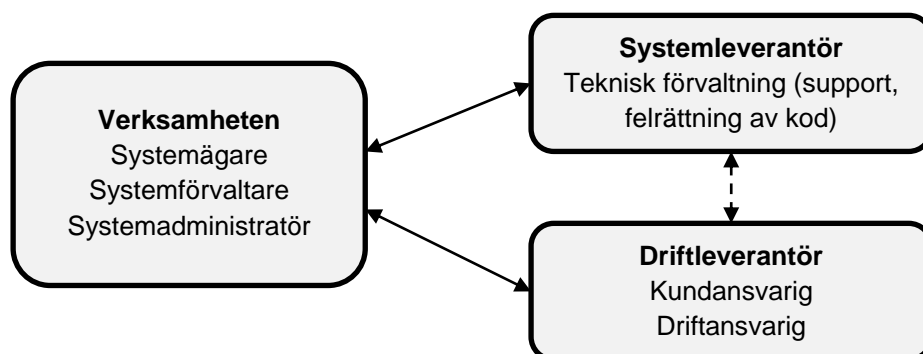
Vid förvaltning av objekt förvaltas även integrationen mellan IT-system. När IT-system grupperas i objekt är det viktigt med gränsdragningen, så att inte IT-system och integrationer är utan systemägare. Systemägare måste göra en överenskommelse om vem som ansvarar för integrationen mellan aktuella IT-system. I Sundsvalls kommun har vi följande övergripande objekt (systemkategorier):



Figur 2. Sundsvalls kommuns övergripande förvaltningsobjekt.

2.3 Organisation och ansvar

Systemförvaltning omfattar många roller. Verksamheten har sina roller kring systemförvaltningen. Hos driftleverantören finns roller som inte kommer att beskrivas i denna handbok. Anledningen är att rollerna kan skilja sig mellan olika driftleverantörer. Därutöver kan det även finnas en systemleverantör, som är den organisation som tillverkar/sålt IT-stödet.



Figur 3. Verksamheten och driftleverantören har olika roller i systemförvaltningen.

Systemförvaltningshandboken beskriver endast de roller som finns inom verksamheten: systemägare, systemförvaltare och systemadministratör.

Nivå	Roller
Budgetnivå	Systemägare
Beslutsnivå	Systemförvaltare
Operativ nivå	Systemadministratör

Figur 4. Förvaltningsorganisationens olika roller.

2.3.1 Systemägare

Systemägaren utses av förvaltningschef eller motsvarande och följer besluts och attestordningen. I de fall ett IT-stöd saknar systemägare tar förvaltningschef eller motsvarande denna roll tills annan person utses. Systemägaren kan också utse en biträdande systemägare som stöttar den ordinarie systemägaren i sitt ansvar. Biträdande systemägare agerar då i systemägarens ställe, med rapporteringsansvar till systemägaren. Viktigt är att varken systemägare eller biträdande systemägare får ha fler roller inom systemförvaltningsorganisationen. Se även IT-strategins bilaga 1 (Relaterade dokument).

Systemägarens ansvar:

- Besluta om IT-stödets ny- och vidareutveckling eller avveckling
- Besluta om mål och budget, samt uppföljning av detta
- Vid behov tilldela eller begära ytterligare ekonomiska resurser
- Ansvara för att systemet stödjer verksamhetens processer, samt bevaka nyttoeffekten av systemet
- Ansvarar för att IT-stödet följer lagar, förordningar och interna styrdokument
- Ansvarar för avtal med systemleverantör
- Ansvarar för att systemförvaltare och systemadministratör är utsedda
- Ansvarar för avtal med driftleverantör

Se även IT-strategins bilaga 1 (Relaterade dokument).

2.3.2 Systemförvaltare

Systemförvaltaren arbetar för att säkerställa systemägarens uppsatta mål med IT-stödet.

Systemförvaltaren är den person som leder det arbetet som beslutats av systemägaren i systemförvaltningsplanen. Systemförvaltaren ansvarar över följande:


- Ansvarar för att IT-stödet levererar överenskommen funktionalitet enligt systemförvaltningsplan
- Bereder beslutsärenden för IT-stödets ny- och vidareutveckling
- Ansvarar för att beslutad ny- och vidareutveckling planeras och genomförs
- Dokumenterar och sammanställer upptäckta fel i IT-stödets funktionalitet
- Ansvarar för att acceptanstest av ny funktionalitet och nya versioner genomförs
- Ansvarig för kontakter med systemleverantören för IT-stöd
- Ansvarig för uppföljning av avtal med systemleverantören för IT-stöd
- Ansvarig för kontakter med driftleverantören för IT-stöd
- Ansvarig för uppföljning av avtal med driftleverantören för IT-stöd
- Rapporterar till systemägare
- Ansvarar för att dokumentation kring IT-stöd hålls uppdaterad
- Ansvarar för att bevaka utbildningsbehov och planera utbildningar
- Ansvarar för löpande information till användarna
- Ansvarar för att det finns en användarsupport
- Ansvarar för att det finns användaradministration och behörighetshantering för IT-stödet.
- Ansvarar för att genomföra en årlig uppföljning och genomgång av användarbehörigheter och ändamålsenlig ansvarsfördelning i IT-stödet
- Utser systemadministratörer i samråd med systemägaren

Det är viktigt att skilja på rollerna systemägare och systemförvaltare och det får inte vara samma person.

2.3.3 Systemadministratör

Systemadministratör ansvarar för den dagliga användningen av IT-systemet. En och samma person kan ha båda rollerna systemförvaltare och systemadministratör.

Systemadministratörens ansvar:

- Handhar användaradministrationen i IT-stödet
 - Handhar behörighetshantering i IT-stödet
 - Är specialist på användandet av IT-stödet, även kallad ”superanvändare/super user” och ger stöd och support till användarna
 - Deltar i ny- och vidareutveckling av IT-stödet
 - Bevakar att IT-stödet stödjer verksamheten
 - Kvalitetssäkrar att informationen i IT-stödet håller rätt kvalité
- 

- Rapporterar hur IT-stödet används, till systemförvaltare
- Rapporterar fel i IT-stödets funktionalitet till systemförvaltaren
- Acceptanstestar ny funktionalitet och nya versioner

2.3.4 Från operativt till strategiskt perspektiv

De olika rollerna arbetar med olika tidsperspektiv.

- Systemadministratören arbetar främst i det dagliga, operativa perspektivet.
- Systemförvaltaren arbetar med att planera och genomföra beslutade aktiviteter, vilket kan vara på flera månaders sikt, men kan även stötta i operativa frågor.
- Systemägaren har lite längre tidsperspektiv, och ska med stöd av systemförvaltaren se till att budgeten för året hålls och att rätt aktiviteter prioriteras.
- Verksamhetens ledningsgrupp inkl. IT-strateg/verksamhetsstrateg ska tillsammans med systemägaren arbeta med det strategiska perspektivet, för att i god tid ta fram målbilder och utifrån det planera för utbyte av IT-stöd, konsolidering av IT-stöd, avveckling av IT-stöd, etc.

	<i>Nivå</i>	<i>Roller</i>
Strategiskt: 2-5 år	<i>Strategisk nivå</i>	Ledningsgrupp / IT-strateg / Verksamhetsstrateg
Taktiskt: 1 år	<i>Budgetnivå</i>	Systemägare
	<i>Beslutsnivå</i>	Systemförvaltare
Operativt: dagligt	<i>Operativ nivå</i>	Systemadministratör

Figur 5. Förvaltningsorganisationens olika tidsperspektiv.

2.4 Systemförvaltningsplan

För alla IT-stöd ska det finnas en systemförvaltningsplan.

Systemförvaltningsplanerna gäller för kalenderår. Digitalisering och Innovation kommunicerar årligen tidplanen för arbetet med systemförvaltningsplanerna och den följer den årliga budgetprocessen som beslutas av ekonomistyrning.

Systemförvaltaren ansvarar för att systemförvaltningsplanen uppdateras årligen. Systemägaren ansvarar för att säkra resurser för arbetet med systemförvaltningen. Systemförvaltaren tar fram ett förslag till systemförvaltningsplan som systemägaren godkänner. Digitalisering och Innovation bistår med kvalitetsgranskning om så önskas. Notera att systemägarens godkännande innebär att budget finns för planerade aktiviteter, men att resurssäkring av resurser utanför förvaltningsorganisationen (t.ex. IT-resurser) måste göras separat.

Systemförvaltningsplanerna begärs in och kommuniceras via Sundsvalls kommuns intranät. Digitalisering och Innovation följer upp att detta sker. För att undvika missförstånd om vilken version och vilket år som avses, ska systemförvaltningsplanen alltid sparas med tydligt filnamn där systemnamn, årtal och version framgår ("Systemförvaltningsplan <systemnamn> <år> <version>"). Digitalisering och Innovation begär dessutom in en sammanfattning per verksamhet i form av en systemlista.

Systemförvaltningsplanen ska användas som underlag i Mål- och Resurs Plan (MRP), för att säkerställa att resurser finns för kommande år.

Systemförvaltningsplanen ska beskriva:

- IT-stödets nytta, vad som ingår i IT-stödet, systemförvaltningens omfattning samt integrationer med andra system.
- Informationssäkerhet och kontinuitetsplan
- Avtal avseende drift, support, etc.
- Budget för det kommande året.
- Systemförvaltningens organisation, roller, samverkan och uppföljning.
- Användarstöd i form av support och utbildningar.
- Dokumentation.
- Utveckling, vilka behov finns och vilka planerade aktiviteter kommer att genomföras.

Systemförvaltningsplan ska tas fram även för IT-stöd som man planerar att avveckla.

Systemförvaltningsplanen ska upprättas en gång per år, och då inför det kommande året. Systemförvaltningsplanen ska därefter ses som ett levande dokument. Under året kan planen uppdateras med t.ex. information om nya avtal, information om nya/ändrade/borttagna aktiviteter, genomförda aktiviteter kan "bockas av", etc. I sådana fall bör detta dokumenteras i historik-avsnittet i systemförvaltningsplanen

Exempel: I slutet av 2020, i enlighet med den tidplan Digitalisering och Innovation kommunicerat ut, och baserad på anvisad mall, så tar systemförvaltaren för systemet Kajsa fram version 0.9 av systemförvaltningsplanen och skickar till systemägaren. Efter godkännande uppdateras dokumentet till version 1.0 och sparas enligt anvisning med namnet "Systemförvaltningsplan Kajsa 2021 v1.0". Under mars 2021 uppdateras dokumentet med ny systemförvaltare. Dessutom stryks en aktivitet. Dokumentet får då version 1.1.

2.5 Förvaltning av e-tjänster

Det finns e-tjänster på såväl interna som externa webbar, där vissa e-tjänster körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform.

2.5.1 E-tjänster som inte körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform

För e-tjänster som inte körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform bör en systemförvaltningsplan tas fram. Det gäller särskilt för komplexa e-tjänster, detta för att ha kontroll på avtal, integrationer, förvaltningsaktiviteter m.m.

2.5.2 E-tjänster som körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform

E-tjänster som körs på kommunens gemensamma e-tjänsteplattform ses i normalfallet inte som separata IT-system, utan som tillämpningar på e-tjänsteplattformen. Därför tas som regel inte systemförvaltningsplaner fram per e-tjänst. Istället hanteras förvaltningen på följande sätt:

- Systemförvaltningsplan tas fram för e-tjänsteplattformen (Digitala kanaler).
- Förvaltningen av e-tjänsteplattformen (e-koordinatören) upprätthåller en lista med e-tjänsteägare och e-tjänsteförvaltare per e-tjänst.

Notera dock att även här gäller att för komplexa e-tjänster kan det vara en fördel att ta fram en systemförvaltningsplan.

E-tjänsteägaren är verksamhetschef/verksamhetsansvarig för det verksamhetsområde som e-tjänsten rör. E-tjänsteförvaltaren är verksamhetens sakkunnige kring e-tjänsten och den process den stödjer.

E-tjänsteägarens ansvar:

- Besluta om e-tjänstens publicering, ny- och vidareutveckling eller avveckling.
- E-tjänsten stödjer verksamhetens processer och informationsbehov.
- Bevaka nyttoeffekten av e-tjänsten.
- E-tjänsten följer lagar, förordningar och interna styrdokument.
- Besluta om mål och budget för e-tjänst, samt uppföljning av detsamma.
- E-tjänsteförvaltare är utsedd.

E-tjänsteförvaltarens ansvar:

- Acceptanstest av ny funktionalitet och nya versioner.
- Löpande information till och kontakt med användarna, svarar på frågor som rör e-tjänsten.
- Att det finns handläggare för att handlägga samtliga ärenden som inkommer via e-tjänsten.
- Kontakt med systemförvaltare/support av e-tjänsteplattform.
- Utbildning av handläggare.

2.6 Förvaltning av verksamhetskritiska IT-stöd eller IT-stöd med känslig information



Ett IT-stöd som är av karaktären verksamhetskritiskt eller där det sker behandling av känslig information (t.ex. sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen) ska basera sin systemförvaltning på ett systematiskt informationssäkerhetsarbete.

Detta innebär att:

1. En informationssäkerhetsklassning av IT-stödet/objektet ska finnas
2. En riskanalys ska genomföras av IT-stödet/objektet utifrån klassningen
3. De åtgärder som tas fram i riskanalysen ska utgöra grund för aktiviteter i kommande års systemförvaltningsplan

Som stöd i detta arbete finns riktlinjer för informationssäkerhet, där ovanstående punkter beskrivs i praktiken med tillhörande mallar och stödmaterial för ett genomförande.

2.7 Förvaltning av RPA

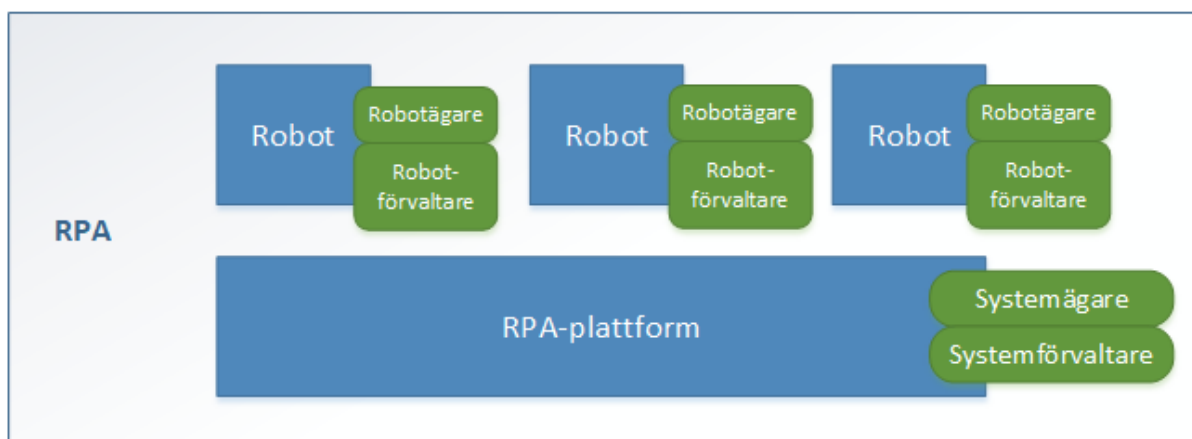
Kommunkoncernen har en gemensam plattform inom en teknik som kallas för RPA (Robot Process Automation). På denna plattform automatiseras verksamhetsprocesser (t ex handläggning i ett IT-stöd) för att minska administrationen och frigöra tid och resurser i verksamheten.

Att automatisera hela eller delar av en verksamhetsprocess, t ex handläggningen av ärenden i ett IT-system, innebär ett ökat behov av förvaltning i syfte att säkerställa att processen fungerar och utvecklas löpande. En verksamhetsansvarig har lika stort ansvar att tillse att den automatiserade handläggningen fungerar på ett korrekt och ändamålsenligt sätt som den har ansvar för att medarbetare genomför den enligt samma kriterier.

När man automatiserar en verksamhetsprocess får verksamheten en robot tilldelad till sig, denna robot sköter t ex handläggning av ärenden enligt de instruktioner och regler som verksamheten sätter upp.

2.7.1 Ägarskap

- Den gemensamma RPA-plattformen är att anse som ett centralt IT-stöd och ägs samt förvaltas därför centralt av Kommunstyrelsekontoret.
- Varje enskild robot som körs på plattformen ägs och förvaltas av aktuell verksamhet, då roboten enbart jobbar med särskilda verksamhetsprocesser.
- Systemägaren för den gemensamma RPA-plattformen har även ett ansvar att koordinera ur ett sammanhållande perspektiv för helheten inom RPA



2.7.2 Ansvarsfördelning

Systemägaren och förvaltaren av den gemensamma RPA-plattformen ansvarar för att:

- Ta fram en systemförvaltningsplan för den grundläggande plattformen och förvalta plattformen enligt vid var tid gällande version av systemförvaltningshandboken
- Upprätthålla en lista med robotägare och robotförvaltare för varje automatiserad process samt ha löpande dialog med dessa kring förändringar, behov m.m.
- Säkerställa, driva och samordna en väl fungerande organisation för helheten inom RPA

Robotägaren är verksamhetschef/verksamhetsansvarig för det processområde som roboten handlägger inom. Robotförvaltare är verksamhetens sakkunnige kring handläggningsrutinen och verksamhetsprocessen roboten stödjer.

Robotägarens ansvar:

- Besluta om robotens produktionssättning, ny- och vidareutveckling eller avveckling.
- Att roboten stödjer verksamhetens processer
- Bevaka nyttoeffekten av roboten
- Att handläggningsrutiner som roboten agerar utefter följer lagar, förordningar och interna styrdokument.
- Besluta om mål och budget för roboten, samt uppföljning av detsamma.
- Att robotförvaltare är utsedd.

Robotförvaltarens ansvar:

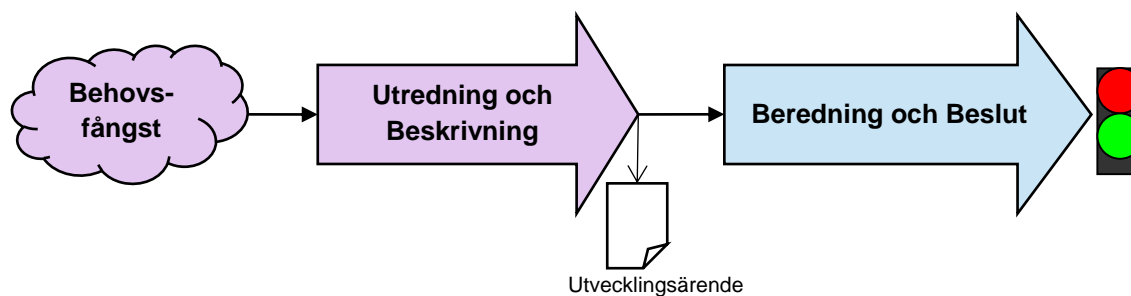
- Acceptanstest av ny funktionalitet och nya versioner.
- Löpande information till och kontakt med verksamheten kring roboten, svarar på frågor som rör roboten.
- Löpande kontakt med systemförvaltaren av RPA-plattformen
- Löpande analys av behov av förändringar i roboten

3 Krav- och utvecklingsfasen

Utvecklingsprocessen (se Relaterade dokument) ska följas för att starta ett utvecklingsarbete. Efter det att Utvecklingsprocessen nått fram till beslut att genomföra en aktivitet, startar projektprocessen.

3.1 Utvecklingsprocessen

I samband med att verksamheterna utvecklas uppstår behov av större förändringsaktiviteter relaterat till IT. Sådana förändringsaktiviteter som innebär investeringar eller förändringar i IT-system ska gå via Utvecklingsprocessen. Det kan alltså vara ny funktionalitet i befintliga IT-system eller inköp av nya IT-system. Innan dessa förändringar påbörjas ska behov, problem och lösningsförslag m.m. dokumenteras och beslutas inom ramen för Utvecklingsprocessen. En ansökan fylls i och skickas till Digitalisering och Innovation för vidare handläggning (se Mall för Utvecklingsärende).



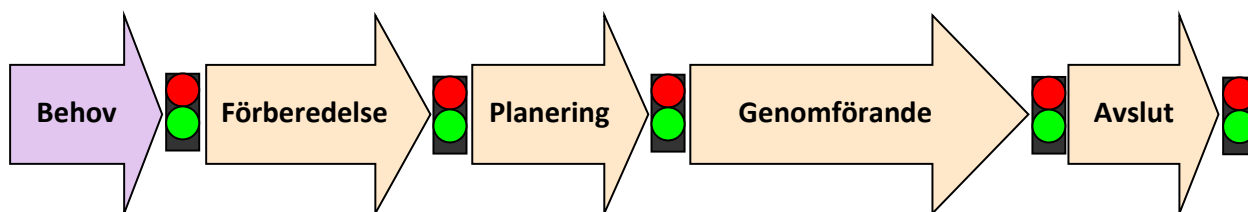
Figur 6. Hantering av Utvecklingsärenden.

Mindre förändringsaktiviteter beslutas av systemägaren, och behöver alltså inte hanteras genom att lämna in ett Utvecklingsärende.

För mer information kring när en förändringsaktivitet ska lämnas in som ett Utvecklingsärende, se Utvecklingsprocessen. Notera att samtliga aktiviteter relaterade till befintligt system ska tas upp i systemförvaltningsplanen, även om de hanteras som Utvecklingsärende. Detta för att systemförvaltningsplanen ska ge en helhetsbild över planerade förändringar av IT-stödet.

3.2 Projektprocessen

Projektformen är lämplig när det gäller förändringsarbete av IT-stöd. Inom Sundsvalls kommun finns en beslutad generell projektmodell som alltid ska användas när kommunen bedriver projekt, oavsett typ av projekt.



Figur 7. De olika faserna i projektprocessen (se projektmodellen).

I modellen ingår att projektets beställare godkänner projektets leveranser. Innan nya projekt levereras till linjen ska systemägare, systemförvaltare och eventuell systemadministratör vara utsedd. Systemförvaltare ska tillsammans med projektet förbereda en överlämning till drift av IT-stödet. Projektet ska ta fram dokumentation och se till att en driftansvarig utses hos driftleverantören.

4 Införandefasen

Införandet av ett IT-stöd innebär att det tas i drift och börjar användas. Det kan finnas oklarheter i gränsdragningen mellan projekt och drift av IT-stöd. Det viktiga är att säkerställa att överlämningen från projekt till drift blir gynnsam för alla parter. Införandefasen kan ske inom ramen för ett projektgenomförande, om så sker ska systemförvaltare och driftleverantör delta i dessa projektaktiviteter.

4.1 Övertagande

Övertagande ska genomföras enligt de rutiner som finns hos respektive driftorganisation. Övertagandet ska planeras i samråd med driftleverantör för att alla parter ska bli nöjda vid övertagandet.

4.2 Dokumentation

Nedan beskrivs den dokumentation som ska finnas vid övertagande av IT-stöd, hos Servicecenter IT. Systemägaren är ytterst ansvarig för att följande dokumentation finns.

4.2.1 Överlämningsdokumentation

Överlämningsdokumentationen ska omfatta de krav som driftleverantören ställer på ett övertagande. Omfattningen av dokumentationen skiljer sig mellan olika driftleverantörer. Exempel på sådan dokumentation kan vara:

- Checklista för projektöverlämning - beskriver rutiner för överlämning från projekt till drift
- Driftsättningsplan - en driftsättningsrutin skall tas fram
- Införanderapport – hur väl lyckades införandet jämfört med planering

4.2.2 Driftdokumentation

Driftdokumentationen ska omfatta de krav som driftleverantören ställer vid ett driftövertagande. Omfattningen av dokumentationen skiljer sig mellan olika driftleverantörer. Exempel på sådan dokumentation kan vara:

- Drift- & Avbrottsdokumentation
- Komponentbeskrivning
- Installationsanvisning

4.2.3 Systemförvaltningsplan

När ett IT-stöd införs ska en systemförvaltningsplan skrivas, mer om denna i avsnitt 2.4.

4.2.4 Användardokumentation

Projektet ansvarar för att ta fram användarhandledning/manualer i digitalt format.

4.2.5 Avtal

Kring ett IT-stöd kan det finnas olika typer av avtal. Med systemleverantör tecknas t ex licensavtal, underhållsavtal, supportavtal. Med driftleverantör tecknas driftavtal/SLA i någon form. Det är viktigt att känna till omfattningen av avtalen, avtalens giltighetstid, begränsningar i antal användare, etc.

5 Användningsfasen

Under användningsfasen är IT-stödet i full drift. Systemförvaltningen ska utvärdera nyttan av IT-stödet. Är funktionaliteten rätt för den verksamhet som använder IT-stödet? Används funktionalitet och IT-stöd på rätt sätt och fullt ut? Utvecklingen av kommunens huvudprocesser kan ställa nya krav på hur IT-stödet ska utvecklas. Det är viktigt att hitta en struktur där man bibehåller bra funktionalitet och utvecklar ny.

5.1 Förvaltningsmöten

För alla IT-system bör det hållas ett eller flera systemförvaltningsmöten per år. För stora, komplexa IT-system kan det vara befogat med månadsmöten. Någon eller några gånger per år bör systemägaren delta, och då kan fokus skifta från operativa frågor till mer övergripande frågor inklusive ekonomisk uppföljning. Valda mötesforum och dess syften ska specificeras i systemförvaltningsplanen.

Se Appendix 1 för exempel på agenda.

5.2 Utbildning

Systemägare ansvarar för att medarbetare har tillräckliga kunskaper för att använda IT-stödet. Kunskaperna ska omfatta:

- Handhavandet av IT-stödet.
- 

- Regelverket för den information som lagras i IT-stödet. Speciellt viktigt är det för information som omfattar sekretess/konfidentialitet och känsliga personuppgifter.

5.3 Support

Systemförvaltaren ska se till att det finns en support, som användarna kan kontakta. Denna support ska kunna hjälpa användaren med fel vid normal användning. Alla användare ska veta hur man kontaktar supporten för aktuellt IT-stöd.

5.4 Dokumentation

5.4.1 Systemförvaltningsplan

Systemförvaltningsplan tas fram årligen, och i den beskrivs IT-stödet, dess nytta, systemförvaltningens organisation, användarstöd, planerade aktiviteter, m.m. Se avsnitt 2.4 för mer information om systemförvaltningsplan.

5.4.2 Användardokumentation

Det ska finnas en användarhandledning/manual i digitalt format. Detta dokument ska uppdateras utifrån aktuell version av IT-stödet.

6 Ändringskrav

Behov av funktionalitet kan ge krav på ändringar i IT-stödet. Ändringskrav kan komma av felrättning av funktionalitet, anpassning av funktionalitet eller förbättring av funktionalitet.

6.1 Ändringshantering

Nedan beskrivs hur ändringar inom ramen för systemförvaltning hanteras.

6.1.1 Förutsedda ändringar


Planerade och förutsedda ändringar dokumenteras i systemförvaltningsplanen. Syftet är att eventuella ändringar ska kunna planeras i god tid, så att störningar i IT-stödet inte drabbar verksamheten. Som tidigare nämnts i avsnitt 3.1 kan en mindre ändring beslutas som en aktivitet inom systemförvaltningen, medan om det är en större ändring ska Utvecklingsprocessen följas.

6.1.2 Oförutsedda ändringar

I bland uppstår behov av ändringar, som inte kunnat förutses. Dessa hanteras då i samråd med systemägaren. Är det en större ändring ska Utvecklingsprocessen följas. Är det en mindre ändring kan det bedrivas som en aktivitet inom systemförvaltningen. Se Utvecklingsprocessen.

6.2 Finansiering av vidareutveckling

Ändringar, som t.ex. en vidareutveckling av ny funktionalitet, finansieras normalt sett av systemägaren, då ändringen kommer komma systemägarens verksamhet tillgodo.



För koncerngemensamma IT-system kan dock flera verksamheter dra nytta av vidareutvecklingen. I sådana fall bör överenskommelse om finansiering göras i god tid inför budgetering.

Då en ändring i ett koncerngemensamt system enbart berör en viss verksamhet, som inte är systemägarens, bör den verksamheten finansiera vidareutvecklingen. Även här gäller förstås att föra en dialog i god tid för att undvika missförstånd.

7 Avvecklingsfasen

IT-stöd avvecklas oftast p.g.a. att det ska ersättas med ett annat. När ett IT-system avvecklas måste man ställa sig frågan hur man hanterar den information som finns i IT-systemet. Systemägaren ska, i samråd med arkivarie, besluta i vilken grad informationen ska föras över till det nya IT-systemet och i vilken grad informationen ska arkiveras. Beslutet ska dokumenteras.

IT-stöd har ofta integrationer och beroenden till andra IT-stöd. Vid avveckling måste kopplingar till, och konsekvenser för, andra IT-stöd utredas.

När ett IT-stöd har beslutats att avvecklas ska en avvecklingsplan tas fram.

Notera att om ett IT-stöd planeras att avvecklas under kommande kalenderår, så ska en systemförvaltningsplan ändå tas fram för det året, och i den planen ska avvecklingen beskrivas. Detta medför att IT-stödet inte står utan systemförvaltningsplan i det fall planerna på avveckling förskjuts.

Appendix 1 - Förvaltningsmöten

Nedan följer exempel på agenda för förvaltningsmöten. Detta måste förstås anpassas utifrån berört IT-system.

1. Incidenter och problem^{*)}
 - a. Nya, allvarliga, incidenter (sedan förra mötet)
 - b. Status åtgärdslogg över incidenter och bakomliggande problem
2. Förvaltnings- och utvecklingsaktiviteter
 - a. Status planerade aktiviteter (förvaltning och utveckling)
 - b. Förslag på nya aktiviteter, nya inkomna ärenden
 - c. Status återkommande aktiviteter
 - i. Systemförvaltningsplan
 - ii. Översyn och borttag av behörigheter
 - iii. Översyn av riskregister
 - iv. Översyn av informationssäkerhetsklassning
3. Ekonomi, avtal m.m.
 - a. Ekonomiskt utfall jämfört med budget, ev. timbankar, m.m.
 - b. Licensutnyttjande
 - c. Avtalsfrågor

**) Incidenter är enligt ITIL oplanerade störningar, medan problem är den bakomliggande orsaken. Den störning användaren upplever kan bero på mjukvarufel (t.ex. bugg i kod), hårdvarufel (t.ex. disk som kraschar), för lite kapacitet/prestanda (t.ex. för lite CPU-prestanda), m.m.*

