

Systemförvaltningshandbok

Anvisning

Diarie-/dokumentnummer: KS2019/2088
Beslut: 2018-03-12 Kommundirektör
Giltighetstid: 2023-12-31
Dokumentansvarig: Chef Digital Utveckling
Senast uppdaterad av: Ingela Ryan



Innehåll

| | |
|---|----|
| Inledning..... | 3 |
| Systemförvaltningens omfattning..... | 3 |
| Systemförvaltningens livscykel..... | 4 |
| Behov av system..... | 4 |
| Införandet av nytt system | 4 |
| Drift | 4 |
| Support | 5 |
| Utveckling | 5 |
| Avveckling | 5 |
| Roller och ansvar | 6 |
| Processägare | 6 |
| Systemägare | 7 |
| Systemförvaltare | 8 |
| Systemadministratör | 9 |
| Systemleverantör | 9 |
| Tjänsteleverantör | 10 |
| Driftleverantör - teknisk systemförvaltare..... | 11 |
| Processer | 12 |
| Införande av nytt system..... | 12 |
| Drift/Förändringsbegäran..... | 14 |
| Utveckling/Uppdragsbeställning | 15 |
| Support/Incidenthantering | 16 |
| Avveckling..... | 18 |



Inledning

Systemförvaltning avser förvaltning av alla system som används inom Kungälv kommun. System kan delas in i IT-system och verksamhetssystem. Syftet med detta dokument är att det ska vara ett stöd och vägledning för systemägare, systemförvaltare, administratörer. Samt för kännedom för resterande som berörs av systemförvaltningens processer. Kontakta gärna enheten Digital Utveckling vid frågor eller funderingar kring innehållet eller andra frågor om systemförvaltning. Dokumentet uppdateras kontinuerligt.

Med IT-system avses alla gemensamma system som tillhör infrastrukturen. Verksamhetssystem är alla gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer som används som stöd i verksamheten.

Systemförvaltning ska vara ett prioriterat arbete. Syftet är att planera och utveckla systemet för optimalt nyttjande. Systemförvaltning är ett proaktivt arbete där användning gör att man identifierar nya behov av funktionalitet.

Systemförvaltningsmodellen ska implementeras på alla system i Kungälv Kommun.

Vilka roller som används är olika beroende på hur stor påverkan systemet har på antalet användare samt hur kritiskt systemet är. För att upprätthålla systemförvaltningen kommer Digital utveckling att sammankalla till stormöte med alla systemförvaltare två gånger om året.

Följande roller ska vara obligatoriska för alla system i Kungälv kommun: systemägare och systemförvaltare. Övriga roller tillämpas efter behov.

Intressenter kring systemförvaltningsmodellen är informationsägare, processägare och leverantör.

De bilder på processer som visualiseras i detta dokument finns publicerade bland *processer och arbetsätt* på intranätet. Direkt länk:

<https://sharepoint.kungalv.se/team/2C8/Publicering%20digitala%20processerITstd/System%C3%B6rvaltning/index.html#/model=00fa8abc-4bf5-4aff-be80-2aa2bc70a2bc>

Systemförvaltningens omfattning

Ett system ska alltid vara väldokumenterat. Det här måste finnas (minimumnivå):

Avtal med leverantör av system (detta ska överlämnas av projektet i samband med införandet).

Personuppgiftsbiträdesavtal med leverantören vid extern (molnbaserad lösning) och ev. intern drift.

SLA i samband med upphandling (överenskommelse med leverantör gällande drift).

Systemförvaltningsplan (upprättas/revideras årligen av systemägare och systemförvaltare):

Innehåller nyttan av systemet samt dess omfattning och integrationer.

Systemförvaltningens organisation, roller, samverkan och uppföljning.

Användarstöd i form av support och utbildningar.

Dokumentation.

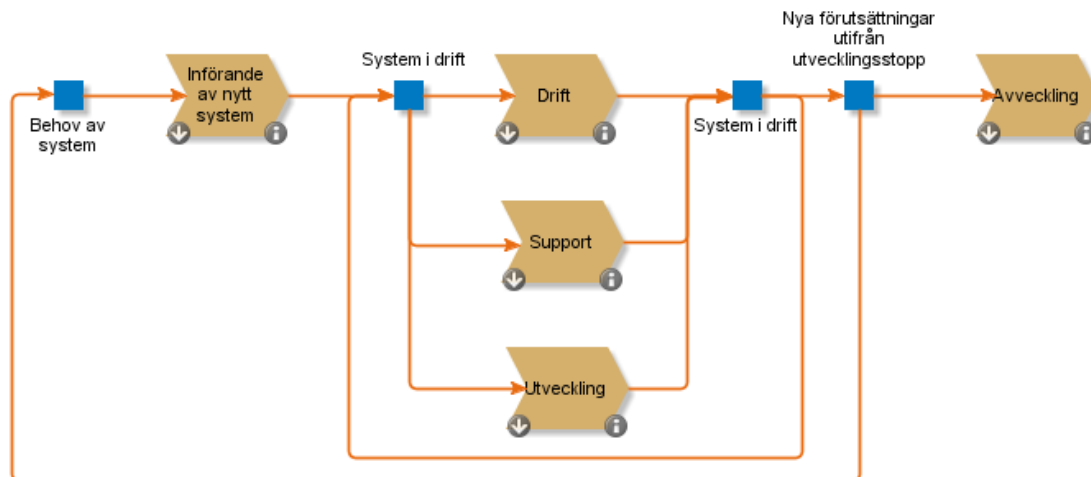
Utveckling, vilka behov finns och vilka planerade aktiviteter kommer genomföras.

Driftdokument, systemritning och integrationer.

Flera system kan dela information på olika sätt. Vid integrationer mellan olika system bör systemägare göra en överenskommelse om vem som ansvarar för integrationen. Systemförvaltare och systemägare har ett gemensamt ansvar för att personuppgifter hanteras med hög säkerhet och följer de lagar och regler som finns inom området. Systemförvaltare har även ett ansvar att tillgängliggöra data i systemet för att kunna nyttjas av flera system om detta är möjligt – dvs. ”öppen data”.

Systemförvaltningens livscykel

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. Livscykeln för ett nytt system startar efter godkännande i Central IT & Digitalisering. Detta för att säkerställa att upphandling inte sker av nya system, som redan finns och uppfyller behoven. Det behöver även säkerställas att så många behov som möjligt samlas in så att samma system kan nyttjas för flera verksamheter.



Behov av system

Styrgrupp utser systemägare innan beställning och/eller upphandling påbörjas. Systemägare säkerställer att det finns resurser, tidplan och budget för implementation och drift av systemet. Systemägaren säkerställer att systemet är inom ramarna av IT- och digitaliseringsstrategin genom att involvera enheten Digital Utveckling. Digitalutveckling ger stöd i form av IT-arkitekt, IT-tjänsteansvarig och IT-förvaltare. Systemägaren säkerställer att LOU efterföljs genom att involvera upphandlingsenheten. Systemförvaltare ska utses.

Införandet av nytt system

Projektledare ansvarar för införandet samt att systemet installeras och anpassas efter de behov som kravställt i upphandlingen. Leveransgodkännande genomförs och utbildningar hålls enligt den plan som levererats vid upphandling. Överlämning sker därefter till driftorganisationen.

Drift

Driften av systemet hanteras av de olika rollerna i förvaltningsmodellen. Systemförvaltaren är nyckelperson.

Support

De supportavtal och SLA som tecknats i samband med upphandling efterlevs och följs upp av systemförvaltare/systemadministratör/leverantör enligt förvaltningsmodellen ovan.

Utveckling

Befintligt system som behöver förnyas.

- Utveckling som berör systemets version:
 - Uppgradering - initieras av systemleverantör
- Utveckling som berör infrastruktur:
 - Nya funktioner – initieras av systemförvaltare.
- Utveckling som berör systemet:
 - Anpassningar i befintligt system – initieras av systemförvaltare.

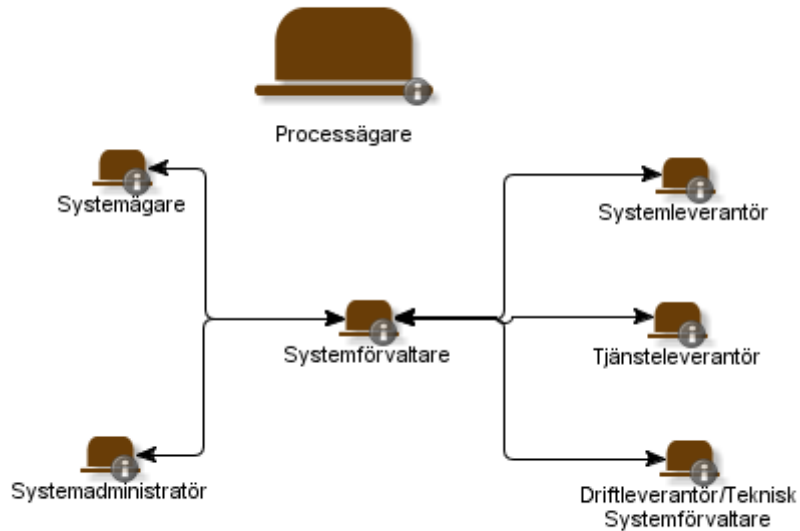
Avveckling

När systemkraven är större än vad systemet klarar av bör det avvecklas. Systemägare fattar beslut om avveckling och informationen som finns i verksamhetssystemet omhändertas. Arkivarie och driftorganisation beslutar gemensamt om hur informationen ska hanteras och detta beslut ska dokumenteras. Systemägare ska följa de rekommendationer som beskrivits i dokumenthanteringsplanerna. Eventuella integrationer till andra system måste hanteras och en utvärdering på detta ska dokumenteras och följas upp.



Roller och ansvar


Aktörer och
relationer



Processägare

Digital Utveckling är processägare för systemförvaltningsprocessen och samarbetar med verksamheternas processägare.

Systemägare

Systemägare ansvarar för budget och uppföljning av systemet:

- Ytterst ansvarig för budget. Budget bör innehålla följande:
 - Upphandling och införandeprojekt
 - Driftbudget
 - Licenser
 - Utvecklingskostnader
 - Avtalsförnyelse
- Gemensamt med systemförvaltare prioritera förvaltningsaktiviteter utifrån mål och budget. Avstämning mot systemförvaltningsplan tillsammans med systemförvaltare.
- Säkerställa att förvaltning och utveckling av system eller administrativa tjänster sker tillsammans med sektors- och verksamhetsfunktioner utifrån ett verksamhetsperspektiv.
- Systemägare kallar till uppföljningsmöten 1 gång per månad eller vid behov med följande agenda:
 - Utbildningar
 - Extra stöd till användare
 - Mallar (bland annat ny tjänsteskrivelsemall)
 - Uppföljning av krav (behov) från användare
 - Förbättringar – både i systemet och vad gäller rutiner
 - Behörigheter/roller – säkerställa rätt behörigheter i systemet
 - Lagar/regler – att systemet följer dessa...
 - Diskutera budget – kostnader mm, beslutsunderlag
- Tillsätter systemförvaltare (med verksamhetens resursägare).
- Säkerställa att system införskaffas i enlighet med LOU vid upphandlingar som inte sker via kommunens upphandlingsenhet (kansli).
- Säkerställa avtal och förlängning med upphandlingsenheten. Avtalet ska vara registrerat i kommunens centrala ärendehanteringssystem.
- Teckna avtal med externa parter avseende systemleverans.
- Säkerställa med systemförvaltare att systemet är rätt licenserade.
- Säkerställa med systemförvaltare att systemet är säkerhetsklassat.
- Säkerställa att systemförvaltare har tillräcklig utbildning och kompetens för att stödja verksamheten.
- Strategiskt möte med leverantör en gång per år eller vid behov, i syfte att säkerställa kvalitén och nyttan av applikationen. Agenda:
 - Strategiska behov och avgörande förändringar hos förvaltningen (12 till 36 månader)
 - Utvärdering av samarbete mellan förvaltningen och kund under året
 - Information om strategisk utveckling från leverantörens sida



Systemförvaltare

Systemförvaltare ansvarar för administration och förvaltning av systemet, och rapporterar till systemägare.

Följande arbetsuppgifter ingår i rollen systemförvaltare:

- Arbeta för ökad användarnytta.
- Tillhandahålla och genomföra utbildning av systemet med användare.
- Sprida information om nya funktioner.
- Inventera och samordna behov, utbildning och utveckling.
- Upprätta, uppdatera och tillhandahålla användardokumentation.
- Agera som verksamhetens kontaktperson och hantera dialog med användare.
- Synliggöra systemets funktion och verksamhetsnytta inom organisationen.
- Tillsammans med systemägaren prioritera förvaltningsaktiviteter utifrån mål och budget.
- Systemförvaltningsplan (upprättas och revideras årligen och stäms av med systemägare).
- Vara systemägarens stöd i tekniska frågor rörande förbättringar, drift och upphandling av nya och befintliga system
- Säkerställa att rutin finns för hantering av sekretesskyddade individer
- Förvaltning av system:
 - Informera berörda användare om planerade avbrott.
 - Kvalitetssäkring.
 - Dialog med leverantörer och hantera systemets licensfrågor operativt.
 - Samla in ändringsaktiviteter, bereda och analysera ändringar. Gäller det tekniska frågor så avstäms detta med leverantören i samråd med teknisk systemförvaltare.
 - Vara uppdaterad gällande utveckling av systemet.
 - Utveckla rutiner och funktioner i systemet.
 - Medverka i användarförening för systemet. Ge leverantören förslag på nya funktioner och förändringar som önskas.
 - Diskutera krav och nya idéer med användare och leverantörer.
 - Förändringar beställs av driftleverantör via en förändringsbegäran.
 - Godkänna planerad och genomförd förändring, återkoppla till berörda leverantörer och verksamheten.
 - Vid behov samordna och genomföra erforderliga tester av förändringar i systemet.
 - Systemförvaltare är huvudkontakt gentemot verksamheten och leverantörer.
- Säkerhet:
 - Administration av användarrättigheter/behörigheter och regelverk för dessa.
 - Upprätta beslutsunderlag till systemägaren.
 - Säkerställa tillsammans med systemägare att lagar och regelverk följs.
 - Kontinuitetsplanering.



Systemadministratör

Systemadministratör har delegerat ansvar från systemförvaltare gällande administration och förvaltning av system, och rapporterar till systemförvaltare.

Följande arbetsuppgifter kan ingå i rollen systemadministratör:

- Arbeta för ökad användarnytta.
- Sprida information om nya funktioner.
- Inventera och samordna behov, utbildning och utveckling.
- Agera som verksamhetens kontaktperson och hanterar dialog med användare.
- Förvaltning av system:
 - Informera berörda användare om planerade avbrott.
 - Ta emot kvalitetshöjande förslag och kanalisera detta till systemförvaltare.
 - Vara uppdaterad gällande systemets utveckling.
 - Ge förslag på nya rutiner och funktioner i systemet.
 - Stödja arbetet i planerad och genomförd förändring, genom att återkoppla till verksamheten.
 - Vid behov stödja och genomföra erforderliga tester av förändringar i systemet.
- Säkerhet:
 - Administration av användarrättigheter/behörigheter.
 - Säkerställa tillsammans med systemförvaltare att lagar och regelverk följs.

Systemleverantör

Systemleverantör levererar endast applikation och support av applikation. Rapporterar till systemförvaltare.

Systemleverantör ansvarar, förutsatt att detta ingår i tecknat avtal, för följande:

- Leverera support av applikation samt hantera alla uppgraderingar av applikationen.
- Verifiera funktionalitet och test av applikation efter uppgradering.



Tjänsteleverantör

Tjänsteleverantören levererar applikation och support av applikation samt applikationsdrift. Rapporterar till systemförvaltare.

Tjänsteleverantören ansvarar, förutsatt att detta ingår i tecknat avtal, för följande:

- Leverera support av applikation samt hantera alla uppgraderingar av applikationen.
- Verifiera funktionalitet och test av applikation efter uppgradering.
- Förändringshantering:
 - Samordna uppdateringar av system enligt change-processen.
 - Hantera underlaget till förändringsbegäran i Kungälv's Kommun.
 - Besluta om datum för uppdatering i samråd med berörda parter.
- Drift av system:
 - Primär kontakt för driftsfrågor gällande serverdrift.
 - Felsöka och rapportera incidenter, driftproblem och föreslå tekniska förbättringar.
 - Samarbeta med IT-systemförvaltare för närliggande IT-system.
 - Upprätta och uppdatera teknisk system- och driftdokumentation av infrastruktur och IT-system.
 - Upprätta och uppdatera teknisk system- och driftdokumentation av applikation.
 - Dokumentera integrationer mellan system och stödjande IT-system.
 - Livscykelhantering av konsultinloggning och rättigheter på servrar, filer och databaser.
 - Övervakning, felsökning och säkerhetsuppdatering inom den tekniska miljön
 - Omstart av server eller tjänster som berör systemet efter beställning av systemförvaltare.
 - Hanterar paketering och distributionen av paketerad klientapplikation efter beställning från systemförvaltare.
 - Säkerställa att det finns fungerande rutiner för säkerhetskopiering och återställande av filer, databaser och servrar.
 - Övervaka tillgänglighet och prestanda och rapportera till systemförvaltare.
 - Avveckling av system efter beställning av systemförvaltare.
 - Test av system i samband med förändringar och i samråd med systemförvaltare.
- Säkerhet:
 - Säkerställa att systemet uppfyller krav för IT-system och verksamhetssystem i Kungälv's infrastruktur.
 - Proaktivt medverka till att systemet följer beslutade säkerhetsregler ”Proaktivt”.



Driftleverantör - teknisk systemförvaltare

Driftleverantörens tekniska systemförvaltare levererar endast applikationsdrift och rapporterar till systemförvaltare.

Driftleverantörens tekniska systemförvaltare ansvarar, förutsatt att detta ingår i tecknat avtal, för följande:

- Förändringshantering:
 - Samordna uppdateringar av system enligt change-processen.
 - Hantera underlaget till förändringsbegäran i Kungälv's Kommun.
 - Besluta om datum för uppdatering i samråd med berörda parter.
- Drift av system:
 - Primär kontakt för driftsfrågor gällande serverdrift.
 - Felsöka och rapportera incidenter, driftproblem och föreslå tekniska förbättringar.
 - Samarbeta med IT-systemförvaltare för närliggande IT-system.
 - Upprätta och uppdatera teknisk system- och driftdokumentation av infrastruktur och IT-system.
 - Upprätta och uppdatera teknisk system- och driftdokumentation av applikation.
 - Dokumentera integrationer mellan system och stödjande IT-system.
 - Livscykelhantering av konsultinloggning och rättigheter på servrar, filer och databaser.
 - Övervakning, felsökning och säkerhetsuppdatering inom den tekniska miljön
 - Omstart av server eller tjänster som berör system efter beställning av systemförvaltare.
 - Hanterar paketering och distributionen av paketerad klientapplikation efter beställning från systemförvaltare.
 - Säkerställa att det finns fungerande rutiner för säkerhetskopiering och återställande av filer, databaser och servrar.
 - Övervaka tillgänglighet och prestanda och rapportera till systemförvaltare.
 - Hantera åtkomst till applikation via RDS.
 - Avveckling av system efter beställning av systemförvaltare.
 - Teknisk systemtest i samband med förändringar och i samråd med systemförvaltare.
- Säkerhet
 - Säkerställa att systemet uppfyller krav för IT-system i Kungälv's infrastruktur.
 - Proaktivt medverka till att systemet följer beslutade säkerhetsregler "Proaktivt".



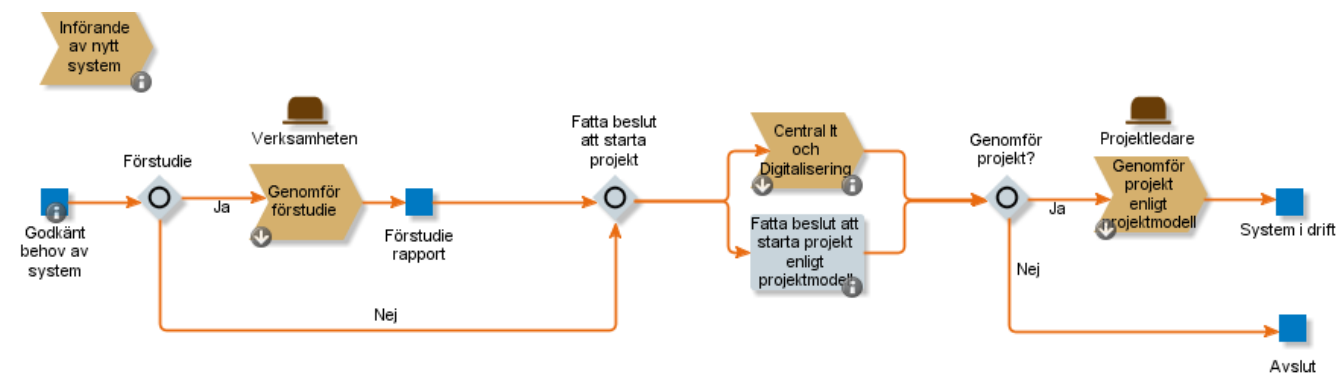
Processer

Införande av nytt system

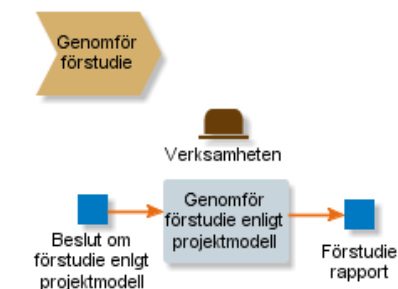
Projektets beställare godkänner projektets leveranser. IT-arkitekt och informationssäkerhetsansvarig ska vara med i projektet. Innan nya projekt levereras till verksamheten ska systemägare och systemförvaltare vara utsedda. Systemförvaltare ska tillsammans med projektet förbereda en överlämning till driftleverantör – Teknisk systemförvaltare. Projektet ska ta fram dokumentation och ritningar gällande Kungälv's implementation vid överlämning. Viktigt är att säkerställa att överlämningen från projekt till drift blir gynnsam för alla parter. Vid införande av ett nytt system ska en systemförvaltningsplan skrivas.

Avtal på licenser, underhåll, support samt SLA tecknas med system-, tjänste- och/eller driftleverantör samt registreras i kommunens ärendehanteringssystem.

Det är viktigt att känna till omfattningen av avtalen, avtalens giltighetstid, begränsningar i antalet användare etc.

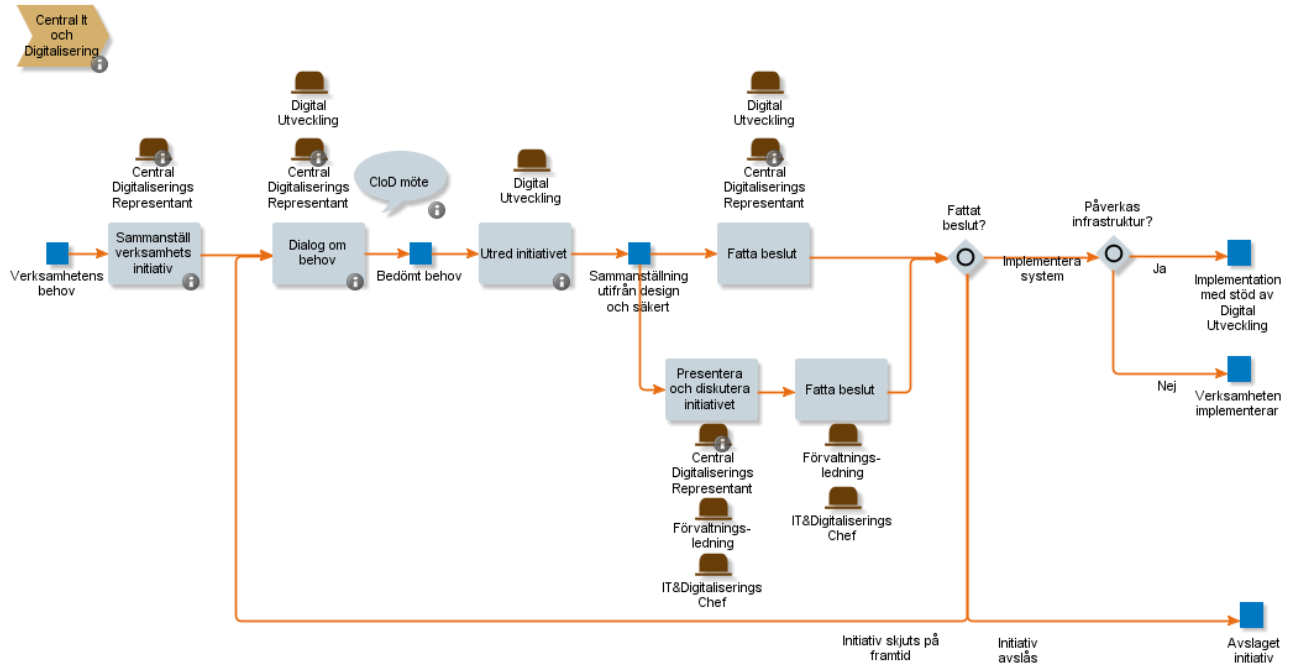


- Ärende
- Mail
- Intranät
- Diarie



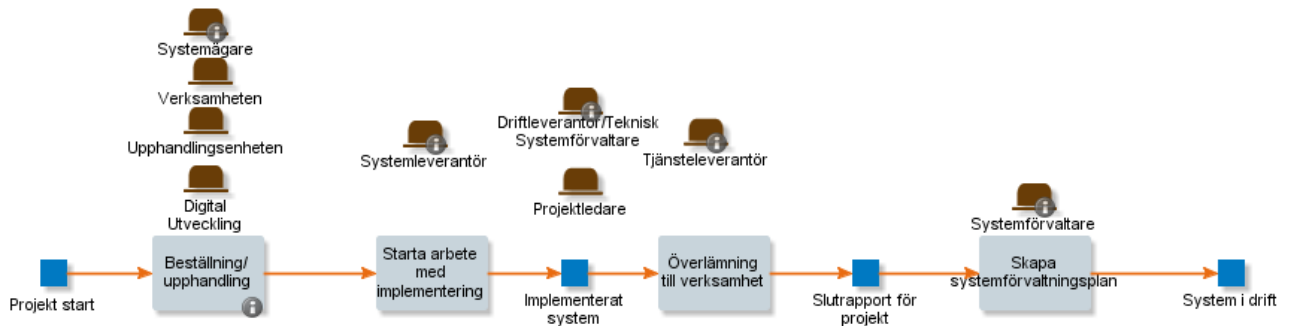
- Diariet





Diarie Ärende SharePoint

Genomför projekt enligt projektmodell

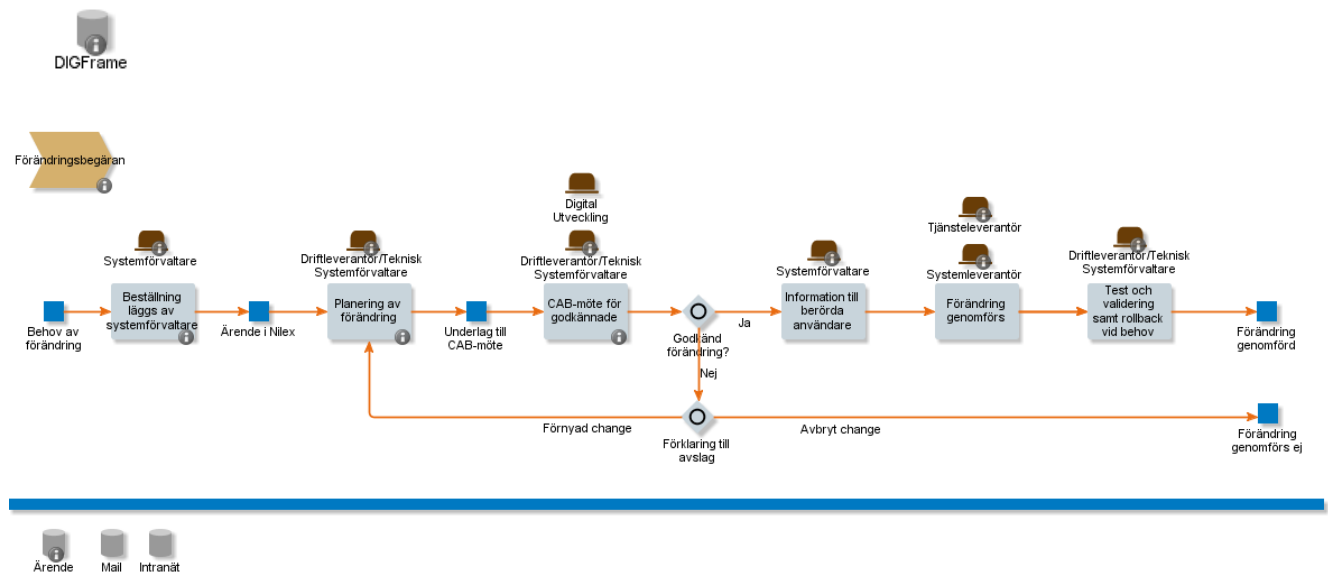
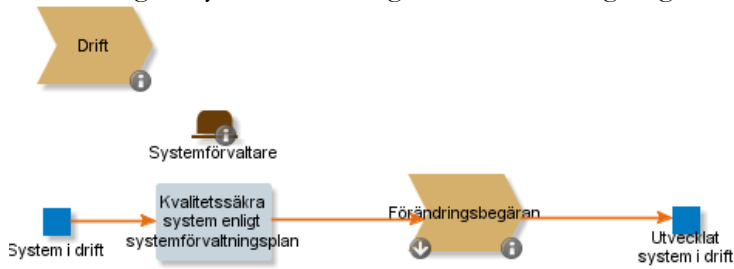


DiBibliotek Ärende Mail Intranät

Drift/Förändringsbegäran

Behov av funktionalitet kan ge krav på ändringar i systemet. Ändringskrav kan komma i felrättning, anpassning och förbättring av funktionalitet.

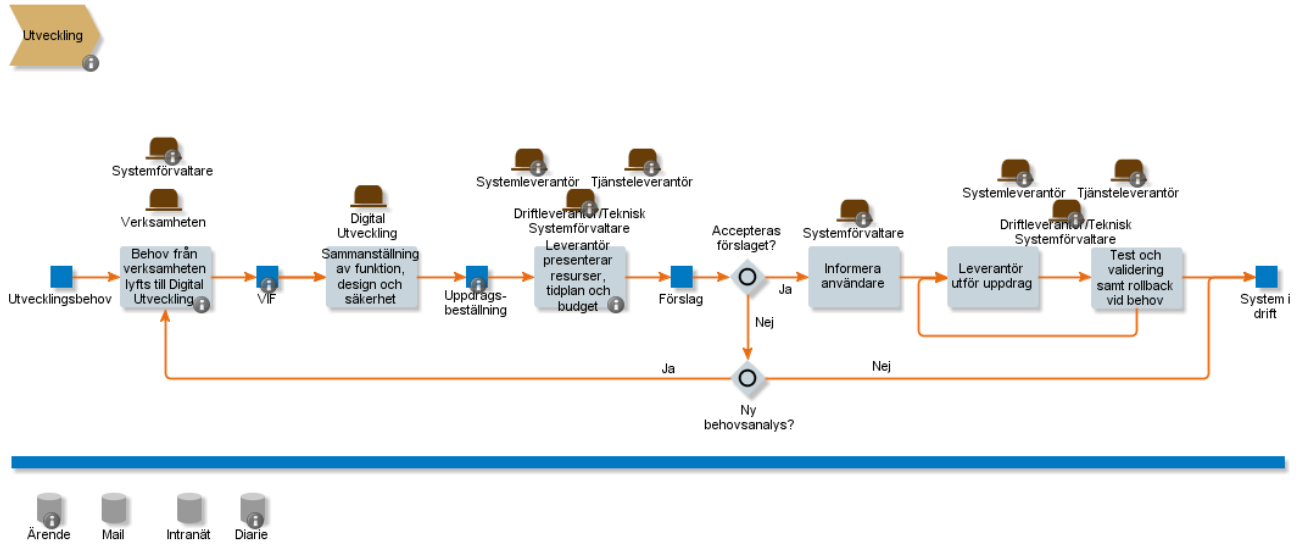
Förändring av system i befintlig drift: Förändringsbegäran.



Utveckling/Uppdragsbeställning

Behov av funktionalitet som kräver förändring av infrastruktur innebär ofta större påverkan, större risker gällande säkerhet samt ökade kostnader. Dessa förändringar beställs via uppdragsbeställningar då de inte ingår i ordinarie drift.

Beställning till drift-leverantör för nya funktioner i befintligt system: Uppdragsbeställning.

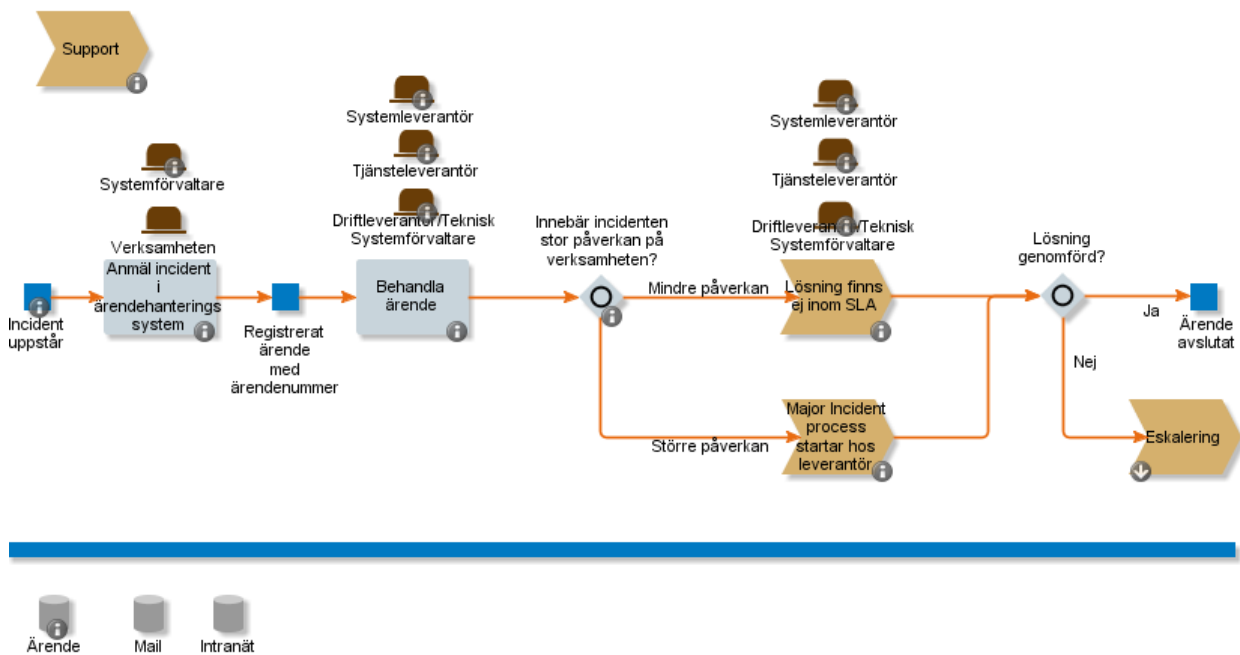


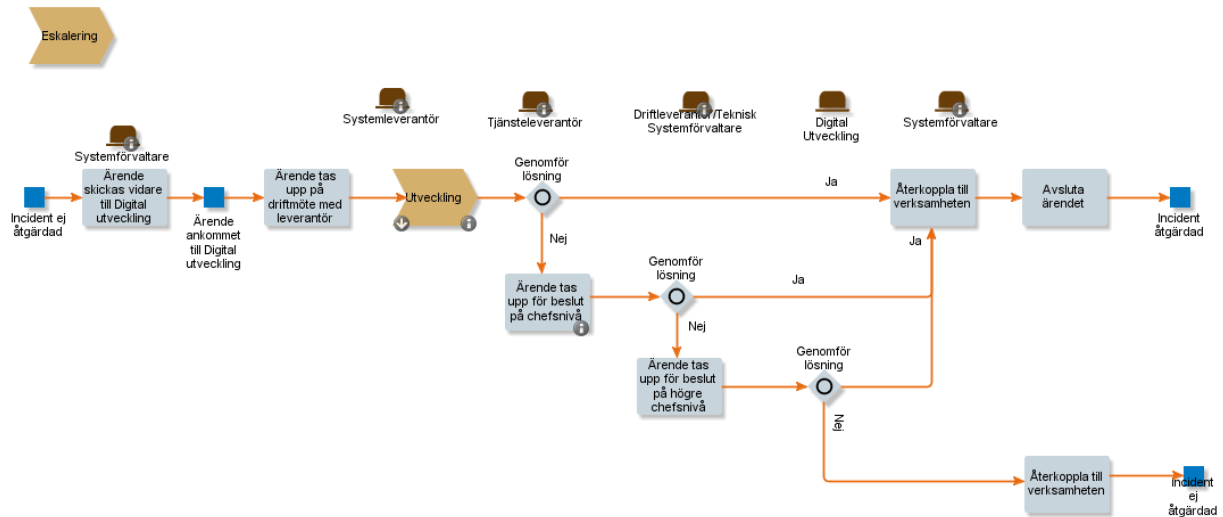
Support/Incidenthantering

Incidenter är fel som uppstår i systemet i det dagliga arbetet. Det kan var problem som är av mindre karaktär och som inte har stor påverkan. Det kan även vara problem av stor karaktär och som har stor påverkan hos många användare. Alla system ska vara klassade utifrån hur kritiska systemen är.

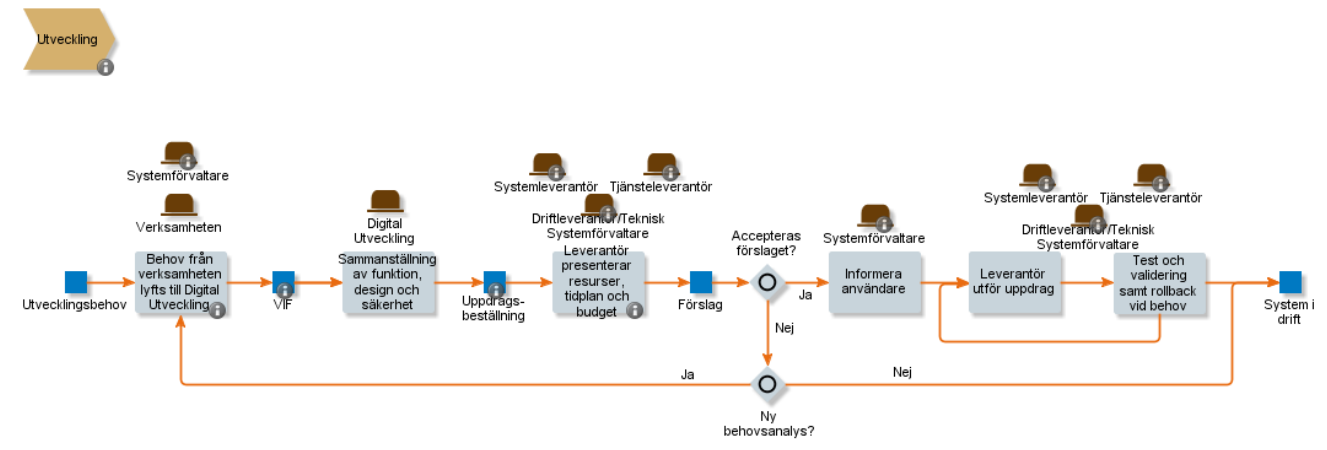
Kritiska ärenden som behöver hög prioritet i hantering bör namnges med rubriken "MAJOR INCIDENT" och med följande beskrivning:

- System xxx
- Antal berörda användare
- Vad påverkas
- Systemförvaltare





- Ärende
- Mail
- Intranät
- Diarie



- Ärende
- Mail
- Intranät
- Diarie

Avveckling

Avveckling utförs då livscykeln av ett system beslutas upphöra.

