

STYRDOKUMENT

IT Policy för Eskilstuna kommunkoncern

Beslutad när	2021-02-04 § 13
Beslutad av	Kommunfullmäktige
Diarienummer	KSKF/2020:187
Ersätter	Riktlinje för Eskilstuna kommuns IT-verksamheter KSKF 2017:655
Gäller för	Samtliga nämnder och bolag
Gäller fr o m	2021-02-04
Gäller t o m	Tillsvidare
Dokumentansvarig	IT-chef Eskilstuna kommun
Uppföljning	

Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett visst område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige eller av berörd nämnd.

Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer. Den ska vara tidsbegränsad och beslutas av kommunfullmäktige eller av berörd nämnd.

Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige eller av berörd nämnd.

Ämnesområde och bakgrund

Denna IT-policy anger inriktningen för Eskilstuna kommunkoncerns sammantagna IT-verksamhet¹. IT-policyn anger principer och förutsättningar för hur IT-verksamhet ska styras och bedrivs inom Eskilstuna kommunkoncern. Policyn baseras på målsättningarna i strategisk inriktning och ska stödja och underlätta för genomförandet av program för digital transformation (KSKF/2019:351).

IT-policyn och dess tillhörande riktlinjer omfattar alla nämnder och bolag inom koncernen.

IT-Policy för Eskilstuna kommunkoncern

Beskrivning av det övergripande långsiktiga förhållningssätt som ska tjäna som vägledning inom området, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas.

[Text]

Syfte

Syftet med IT-policyn är att säkerställa en effektiv och hållbar IT-verksamhet samt skapa förutsättningar för att koncernen ska kunna uppnå sina verksamhetsmål med stöd av ändamålsenliga IT-komponenter och funktioner.

Målsättningen med IT-policyn är att säkerställa:

- Att IT utformas baserat på verksamhetens samlade behov.
- En robust och säker infrastruktur som underlättar digitalisering.
- En effektiv och säker hantering av information (informations- och IT-säkerhet).
- Ett effektivt utnyttjande av koncernens IT-relaterade komponenter, system och infrastruktur.
- Ett effektivt användande av ekonomiska, tekniska och personella resurser.
- Tydliga roller och ansvarsfördelning.

IT-policyn konkretiseras i riktlinjer, anvisningar och instruktioner samt förverkligas genom en IT-plan för kommande års utveckling.

Styrande principer

- IT-verksamhet ska bedrivs på ett sätt som bidrar till att skapa nytta för medarbetare, invånare, kunder och brukare.
- Kommunkoncernen ska sträva efter samordning avseende IT i största möjliga utsträckning för att bidra till ökad kvalitet, effektivitet och/eller ekonomisk nytta, både internt och med andra aktörer. Detta exempelvis vid initiering av projekt eller anskaffning

- Det ska finnas en beslutad IT-målarkitektur som beskriver hur IT-miljön och IT-infrastrukturen ska vara utformad i kommunen och de kommunala bolagen. Den utgör en bas för utveckling och förvaltning av koncernens IT-lösningar och förändras i en takt som motsvarar kommunkoncernens samlade behov. Kommunen och bolagen ska så långt som möjligt där det är lämpligt sträva efter en gemensam målarkitektur. För de delar som är specifika för kommun och bolag kan dock målarkitekturen utformas olika.
- Styrning och förvaltning av verksamhetssystem ska bedrivas effektivt och i enlighet med beslutad objektsförvaltningsmodell i kommun och bolag.
- Data och information ska ha ett utpekat ägarskap i verksamheten samt ska under hela livscykeln hanteras så att rätt information finns tillgänglig för rätt roll/person vid rätt tillfälle. All information ska klassas enligt koncernens beslutade säkerhetsnivåer.
- Masterdata ska hanteras på ett strukturerat sätt genom en tydlig styrning och organisation samt enligt gemensam nomenklatur och definitioner för att säkerställa datakvalitet och ändamålsenlighet.
- IT-relaterat arbete ska ske utifrån ett riskbaserat arbetssätt. Detta genom att aktivt och systematiskt förutse, proaktivt hantera och kommunicera risker och dess påverkan, samt dokumentera tillämpbara åtgärder för att minska påverkan av kritiska risker.
- IT ska utformas så att en stabil leverans av samhällsviktiga tjänster kan garanteras.
- IT-relaterat arbete ska bidra till att kommunkoncernen och andra aktörer kan ta tillvara på den digitala transformationens affärsmässiga möjligheter.

IT-verksamhet

Förutsättningar

- IT-funktionen ska vara anpassad för att kunna ge ett så effektivt stöd som möjligt till verksamheten, med fokus på kostnadseffektivitet, kvalitet, säkerhet och arbetsmiljö samt att även hållbarhetsaspekter beaktas.
- All IT-verksamhet ska bedrivas på ett strukturerat sätt med tydliga dokumenterade processer och i enlighet med etablerad god praxis, exempelvis enligt ITIL3.
- Förändringar ska hanteras enligt dokumenterade rutiner i syfte att säkerställa en systematisk förändringshantering avseende IT-relaterade komponenter, system, tjänster och infrastruktur. Större förändringar ska föregås av en riskanalys.
- Varje förvaltningsobjekt ska ha en gemensam, sammanhållen och enhetlig överblick av sina IT-funktioner och kostnader.

Anskaffning och licenshantering

- Anskaffning av IT-relaterade komponenter såsom system, tjänster och infrastruktur ska utföras med utgångspunkt från verksamhetens samlade krav och behov, samt hanteras på ett för koncernen samordnat och kostnadseffektivt sätt och i enlighet med koncernens beslutade riktlinjer.
- Alla programvaror och licenser ska hanteras i enlighet med god praxis i syfte att säkerställa att licensvillkor efterlevs samt att koncernen inte betalar för fler licenser än nödvändigt.
- Det ska finnas en etablerad samordning av leverantörer och leverantörsavtal. Återkommande uppföljning av leverantörsavtal ska ske för att säkerställa ändamålsenlig avtalshantering.
- IT-verksamheterna ska tillsammans med verksamheten säkerställa att SLA:er som är grundade på verksamhetens behov etableras och följs upp

Informations- och IT-säkerhet

- För att säkra att information hanteras på ett korrekt och säkert sätt ska informations- och IT-säkerhet ingå som en central del i IT-styrningen och i IT-verksamhet. Detta inkluderar efterlevnad av gällande lagstiftning, förordningar samt interna och externa regler.
- Koncernens verksamheter ska ha etablerade kontinuitetsplaner som inkluderar IT-verksamheten och som tar utgångspunkt i verksamhetens prioriterade behov. IT-funktionen ska ha tillämpliga och dokumenterade rutiner för systemåterställning efter allvarliga incidenter.

Dokumentation

- IT-verksamhet ska vara dokumenterad. Dokumentationen ska innehålla beskrivning av de IT-relaterade verksamheternas uppdrag, organisation samt roller och ansvar och uppdateras i samband med förändringar.
- Koncernens IT-komponenter ska vara dokumenterade. Om tillämpligt ska information om ansvariga roller, säkerhetsklassning, systemsamband, samt kvalitetsnivå och prioritet ingå.

Roller och ansvar

Kommunfullmäktige fastställer koncernövergripande policys, riktlinjer och planer för kommunkoncernens IT-verksamhet.

Kommundirektör och VD Kommunföretag beslutar i frågor som har betydande påverkan på kommunen och/eller bolagskoncernens verksamhet och ekonomi, efter förankring i koncernledningsgruppen.

Nämnd/styrelse fattar beslut i frågor som är avgränsade till den egna förvaltningen/bolaget och är ytterst ansvarig för att policyn tillämpas i den egna verksamheten.,

Förvaltningschef respektive VD för bolagen ansvarar för efterlevnad av IT-policyn.

Chefer är ansvariga för att relevanta riktlinjer och instruktioner tillämpas inom respektive verksamhet, att anskaffning sker enligt rådande beslut och att medarbetare har förutsättningar att hantera kommunens IT-utrustning enligt gällande regler.

Medarbetare är skyldiga att använda kommunens IT-utrustning och hantera information enligt gällande riktlinjer och instruktioner.

IT-chef i Eskilstuna kommun är ägare av denna IT-policy med tillhörande riktlinjer samt IT-plan. IT chef Eskilstuna kommun och IT chef för bolagen ska tillsammans förvalta, revidera och följa upp efterlevnad av de styrande dokumenten på en övergripande nivå.

Serviceförvaltningen/ESEM IT ansvarar för implementation av IT-policy och riktlinjer i kommunen/bolagen samt bevakar efterlevnad av riktlinjerna i den löpande driften. Avsteg från efterlevnad följs upp för åtgärd.

Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering

Dataskyddsförordning GDPR

NIS direktivet

Arkivlagen (1991:783).

Lag (2006:1145) om offentlig upphandling

Kommunallagen

Aktiebolagslagen

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Underordnade styrande dokument:

Plan för Eskilstuna kommunkoncerns IT-utveckling.

Riktlinje för anskaffning av IT

Riktlinje för utkontraktering av IT

Övriga styrande dokument:

Eskilstunas program för digital transformation

Ordlista för IT-policy, Plan för Eskilstuna kommunkoncens IT-utveckling, Riktlinje för anskaffning och Riktlinje för utkontraktering

IT: Informationsteknologi, Informationshantering (VAD) och teknik (HUR) i ett gemensamt begrepp.

IT- verksamhet: avses alla IT-relaterade funktioner och IT-relaterat arbete inom Eskilstuna kommunkoncern oavsett om det är inom kärnverksamhet, Digital transformation, IT-organisation inom SEF eller kommunala bolagen samt externa partners.

IT-Funktion: är en organisatorisk del inom kommunala förvaltningen och kommunala bolagen som ansvarar för infrastruktur, drift, support, utveckling gällande IT. Leveranserna sker i form av tjänster som kan vara valbara eller ej valbara (gemensam infrastruktur).

IT-styrning: Handlar om hur man styr IT-verksamhet i organisationen som helhet.

IT-beslut: Beslut som rör IT-styrning. Kan gälla policy eller anskaffning och berör oftast gemensam infrastruktur eller säkerhetskrav.

IT-arkitektur: Arkitekturen beskriver vilka komponenter som ingår i systemet, vad komponenterna ska göra, hur de fungerar ihop samt hur hårdvara och användare påverkar systemet.

IT-Infrastruktur: All hårdvara, mjukvara, nätverk, anläggningar, etc., som krävs för att utveckla, testa, leverera, övervaka, kontrollera eller stödja IT-tjänster.

EA: Enterprise Architekt (Funktion) För att hålla en effektiv helhetsbild utifrån kommunens ambitionsnivå, alltifrån verksamhet till teknik. Detta genom att stödja kärnverksamheten, skapa kontroll över IT frågor och dess vägval samt att vara ett stöd till IT ledningen.

IT-säkerhet: IT-säkerhet är en dels grundläggande hygienkrav som t ex Brandväggar, Antivirus, Logghantering, Back-up, Redundanta driftsplatser och säkra kommunikationsförbindelser (VPN). För det andra så är det en del av informationssäkerheten, som kan ställa andra ytterligare krav på IT-säkerheten t ex fler-faktors-inloggning mm.

IT-stöd: Är de digitala funktioner (system/applikationer) som används i verksamheten IT-stödet kan i sin tur bestå av flera olika underliggande IT-komponenter.

IT-kundtjänst: Är den funktion som man vänder sig till då man antingen har behov av support (användarstöd eller tekniskt stöd). Kundtjänsten hanterar också beställningar av funktionalitet.

IT-komponent: Är tekniska beståndsdelar som tillsammans skapar ett IT-stöd (system/applikation/hårdvara)

IT-drift: är den verksamhet som upprätthåller tekniska funktioner. Det kan ske i den interna IT-verksamheten, extern tjänsteleverantör eller 3:e part till den interna IT-funktionen.

IT-leverans: är det stöd och tjänster levereras eller samordnas av IT-funktionen det kan vara standardtjänster eller paketerade tjänster producerade av IT-funktionen eller 3:e partsleverantörer.

Legacy-system: avses system som inte längre underhålls och utvecklas, antingen av en leverantör eller internt inom koncernen. Ökar det digitala arvet då måste det hanteras med separata anpassade lösningar för att fungera i en modern infrastruktur.

SLA: Service Level Agreement (SLA) avser avtalade servicenivåer mellan beställare och utförare exempelvis avseende driftsäkerhet, lösningstid vid incidenter, kvalitet och kapacitet.

Målarkitektur: Utifrån IT-infrastrukturens nuläge sätts ett börläge som man ska sträva emot. Börläget definieras som målarkitektur.

Öppna data: Digital och maskinläsbar information som är fritt tillgänglig för alla och som utan särskilda krav får användas, delas och ändras av vem som helst.

Masterdata: Data som är kritiskt i vår organisation för att kunna bedriva det uppdraget som ålagts nämnd eller bolag hanteras kontrollerat och i så få källor som möjligt. Master data kan definieras i olika kategorier, exempel på sådana är Personinformation, Platsinformation, Produkter och uppdrag, Finansiell och organisatorisk struktur eller Referensdata.

Objektsförvaltning: Modell för att effektivt hantera systemförvaltning. En styr- och samverkansmodell som används för förvaltning och verksamhetsutveckling av IT-stöd inom organisationen. Modellens syfte är att knyta verksamheten och IT närmare varandra i en linjeberoende organisation.

Skugg IT: IT system och tjänster som används inom koncern men som inte stöds eller levereras av IT-funktionen. Detta bidrar till suboptimering, ökade risker och fördyring av vår gemensamma infrastruktur. Eftersom det inte är en del av organisationens infrastruktur och hanteras därför inte inom gällande basöverenskommelser och SLA.