

STYRDOKUMENT

Eskilstuna kommunkoncerns Plan för IT-utveckling

Beslutad när	2021-02-04 § 14
Beslutad av	Kommunfullmäktige
Diarienummer	KSKF/2020:188
Ersätter	
Gäller för	Samtliga nämnder och alla bolag
Gäller fr o m	2021-02-04
Gäller t o m	2024-12-31
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.

Inledning och bakgrund

Dagens snabba IT-utveckling med digitalisering i fokus, kombinerat med förändrade beteenden ger upphov till nya produkter, tjänster och arbetssätt som tillsammans påverkar kommunens olika verksamheter i snabb takt. Detta påverkar även de förväntningarna som medborgare, medarbetare och andra aktörer ställer på kommunen. Bland annat ökar kraven på kommunens innovationsförmåga samt att snabbare kunna omsätta idéer till lösningar. Till detta behövs en ändamålsenlig, hållbar och säker teknisk infrastruktur som möjliggör användande av den teknik som växer fram.

I den strategiska inriktningen för åren 2020–2023 återfinns strategiska mål som anger Eskilstuna kommunkoncerns strategiska inriktning som helhet. Målen speglar de områden där kommunfullmäktige vill uppnå strategiska förbättringar och utgår från hållbar utveckling och effektiv organisation. Plan för Eskilstuna kommunkoncerns IT-utveckling bidrar främst till måluppfyllelse för målet God kvalitet och värdeskapande processer. Men även indirekt till övriga mål både internt och externt.

Eskilstuna kommunkoncerns IT-plan beskriver de målsättningar som upprättats för att möta detta. IT-planen konkretiseras i aktivitetsplaner som beskriver de aktiviteter, projekt och åtgärder som planeras för att uppfylla de uppsatta målsättningarna.

Detta dokument utgör IT-plan för Eskilstuna kommunkoncern.

IT-planen är styrande för IT-verksamhet inom koncernen och omfattar alla nämnder och bolag inom Eskilstuna kommun. Med IT-verksamhet avses alla IT-relaterade funktioner och IT-relaterat arbete inom Eskilstuna kommunkoncern.

Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunledningskontoret (KLK).

IT-planens syfte och mål

Syftet med IT-planen är att, i enlighet med koncernens IT-policy, beskriva hur informationstekniken kan bidra till Eskilstunas vision, strategiska mål samt program för digital transformation, med fokus på *Smart och individanpassad välfärd* samt en *Digital och hållbar stad och landsbygd*. De grundläggande förutsättningar som är beskrivna i Eskilstunas program för digital transformation utgör en bärande del av målsättningen för IT-planen.

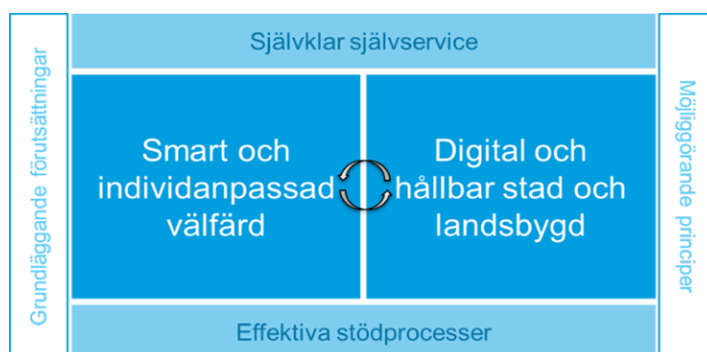


Bild. 1 från Eskilstuna kommunkoncerns program för digital transformation

Målsättningen med IT-planen är att stärka IT-organisationens förmåga att, utifrån sitt perspektiv, stödja koncernens digitala transformation.

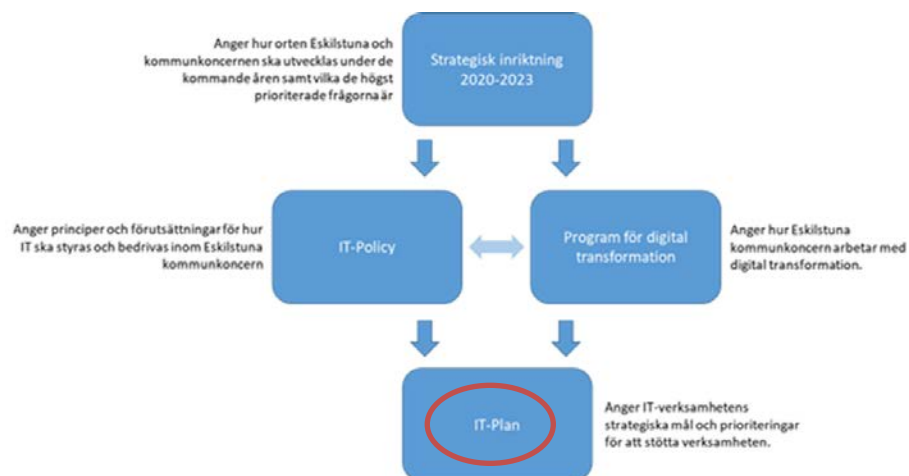
IT-planen:

- Beskriver den strategiska inriktningen för IT-organisationen i kommunkoncernen och hur den styrs på övergripande nivå för att skapa nytta och motsvara behoven i förvaltningarna och bolagen, samtidigt som en långsiktig kostnadseffektiv struktur för IT upprätthålls.
- Ger tekniska och funktionella förutsättningar för att den planerade digitaliseringen av koncernens olika verksamheter ska kunna genomföras effektivt och enligt plan.
- Ger stöd och vägledning i beslutsfattande avseende anskaffning av IT-funktioner och IT-komponenter.
- Ger förutsättningar för hur IT-funktioner och IT-komponenter stöd förvaltas i enlighet med beslutad förvaltningsmodell.
- Bidrar till en effektivare användning av IT för att därigenom uppnå högre kostnadseffektivitet.
- Anger inriktning för gemensamma definitioner, processer och arbetssätt inom IT-organisationen för att säkerställa samsyn och tydlighet.
- Beaktar informationssäkerhet och IT-säkerhet som en integrerad del vid förändring av löpande drift och vid utveckling av nya tjänster och funktioner.
- Skapar förutsättningar för gemensamma lösningar och standardiserade leveranser samt konsolidering.

Förutsättningar

IT-planen har sin utgångspunkt i Eskilstuna kommunkoncerns övergripande mål och strategier. Denna version av IT-planen omfattar målsättningar och aktiviteter för åren 2020–2024.

IT-planen följs upp och revideras årligen. Kommunens IT-chef är ansvarig för att säkerställa att planen hålls aktuell. Planens framåtskridande följs även av Koncernledningsgruppen (KLG).



Plan för Eskilstuna kommunkoncerns IT-utveckling

Strategisk inriktning för IT

Den samlade IT-funktionens uppdrag är att i samverkan med koncernens olika verksamheter utveckla och förvalta IT-funktioner som tillgodoser koncernens behov, bidrar till ökad digitalisering och skapar nytta för såväl medarbetare som invånare och verksamma i Eskilstuna kommun, samtidigt som en långsiktigt kostnadseffektiv, säker och hållbar struktur upprätthålls.

Det är en utmaning att hantera balans mellan att vara behovsorienterad samtidigt upprätthålla en långsiktig kostnadseffektiv och hållbar struktur. Objektsförvaltning är den metod kommunkoncernen har valt för att systematisera och strukturera IT-verksamhet.

IT är ett strategiskt stöd för att uppnå koncernens strategiska mål. För att utgöra detta strategiska stöd har sex övergripande mål för IT-funktionen under perioden 2021–2024 definierats. Ambitionen är att hitta en optimal balans mellan driftsäkra lösningar och anpassning till ny utveckling samt snabba förändringar. Allt inom den ekonomiska ram som finns tillgänglig.

Under den aktuella planperioden kommer följande målområden för IT-funktionen att vara prioriterade:

1. Lyhördhet för kommunkoncernens behov – IT-funktionens målsättning är att inom ramen för sitt uppdrag uppfylla koncernens behov genom att vara en integrerad del av verksamheten.
2. Kostnadseffektivitet i fokus – IT-funktionen bedrivs ändamålsenligt med hög grad av kostnadseffektivitet.
3. Effektiv styrning och ledning – IT-funktionen ska vara tydligt formulerad, etablerad och följa koncernens styrsystem.
4. Proaktiv informationssäkerhet – IT-säkerhet bedrivs enligt god praxis med fokus på att skydda koncernens IT- och informationstillgångar.
5. Stabil leverans av IT – IT-funktionen bedrivs med förutsättningar för att skapa en god leveransförmåga.
6. Proaktiv samverkan – IT-funktionen främjar en ändamålsenlig samverkan avseende IT-frågor mellan kommunen och de kommunala bolagen, samt med andra regionala och nationella aktörer.

1. Lyhördhet för kommunkoncernens behov

Beskrivning: IT-verksamhetens målsättning är att inom ramen för sitt uppdrag uppfylla koncernens behov. Med hjälp av objektsförvaltning skapas förutsättningar för att jobba systematiskt nära verksamheten.

Uppfyllelse: Verksamheten upplever att IT är en väl fungerande och integrerad del av koncernens verksamhet som ger ändamålsenligt stöd i verksamhetsutveckling och innovation. IT-funktionen arbetar proaktivt med omvärldsbevakning, bidrar med en bred kompetens och samarbetar med andra kompetensområden i utvecklingsarbetet

Delmål	Beskrivning
1. 1 Ändamålsenlig kompetensutveckling.	Säkerställa att rätt kompetens och förmåga finns i organisationen för att stödja koncernens mål på kort och lång sikt.
1. 2 God verksamhetskompetens.	Ökad kunskap och förståelse hos IT-funktionen för koncernens kärnverksamheter, strategisk inriktning och vision.

1.3 Nära samverkan med verksamheten.	Nära samarbete mellan IT-funktionen och koncernens olika delar för att säkerställa rätt prioriteringar och att ändamålsenligt stöd av IT uppnås.
1.4 Effektiv omvärldsbevakning.	IT-funktionen ger proaktivt stöd till förvaltningar och bolag med nya insikter och förslag på lösningar.
1.5 Samordning av verksamhetsdrivna utvecklingsfrågor som kräver stöd av IT.	Effektiv samordning för att minska dubbelarbete, undvika suboptimering och uppnå synergieffekter.
1.6 Attraktiv och modern arbetsplats	Bidra till att skapa en attraktiv och modern arbetsplats. Detta genom att aktivt stödja initiativen i Programmet för digital transformation.

2. Kostnadseffektivitet i fokus

Beskrivning: IT-funktionen bedrivs ändamålsenligt med hög grad av kostnadseffektivitet.

Uppfyllelse: Oberoende jämförelser påvisar att koncernens IT-kostnader står sig väl i jämförelse med andra, jämförbara aktörer.

Delmål	Beskrivning
2.1 Effektiv kontroll över koncernens system och applikationer.	Ingen förekomst av skugg-IT, dubletter av system och applikationer samt legacy-system. Detta för att minska kostnader och risker, säkerställa ändamålsenlig informationshantering och effektivt arbetssätt.
2.2 Ändamålsenlig livscykelhantering	Proaktiv hantering av IT-funktioner över hela livscykeln från anskaffning till avveckling.
2.3 Samordning vid anskaffning av system.	Anskaffning av IT-komponenter ska utföras med beaktande av verksamhetens samlade behov, samt hanteras på ett för koncernen samordnat och kostnadseffektivt sätt.
2.4 Ändamålsenlig grad av standardisering.	Standardisering av arbetssätt och processer avseende IT-relaterat arbete för att uppnå ökad effektivitet och minska risk för dubbelarbete
2.5 Ändamålsenlig grad av konsolidering, automatisering och samordning.	Konsolidering, automatisering och samordning av IT-resurser för att uppnå bättre resursutnyttjande och hantera problem och utmaningar hos förvaltningarna på ett bättre sätt.
2.6 Effektiv och transparent kostnadsmodell för IT-tjänster.	Säkerställa en transparent redovisning av den totala kostnaden för IT inom koncernen genom uppföljning av

	överenskomna nyckeltal och jämförelsevärden.
--	--

3. Effektiv styrning och ledning

Beskrivning: IT-styrningen ska vara tydligt formulerad, etablerad och följa koncernens styrsystem. Styrningen bidrar till IT som möjliggörare för kommunkoncernens digitala transformation.

Uppfyllelse: IT-funktionen styrs effektivt med tydliga roller och ansvar samtidigt som det finns en hög efterlevnad av styrande dokument för IT inom koncernen.

Delmål	Beskrivning
3.1 Hög efterlevnad av styrande dokument för IT.	Medarbetarna inom IT-verksamhet har förutsättningar för att kunna efterleva innehållet i de styrande dokumenten för IT, såsom koncernens IT-policy med tillhörande riktlinjer och anvisningar.
3.2 Objektsförvaltningen är väl etablerad och bidrar till verksamhetsnytta	Styrning och förvaltning av verksamhetssystem bedrivs effektivt och i enlighet med kommunens modell för objektsförvaltning
3.3 Tydligt ansvar och mandat är etablerat	Tydligt ansvar och mandat avseende IT-frågor; internt på SEF IT, inom kommunledningskontoret, samt i förvaltningarna och bolagen.
3.4 IT-frågor hanteras på ledningens agenda.	Strategiska IT-frågor behandlas i kommunledningsgruppen för att säkerställa att viktiga beslut är förankrade.

4. Proaktiv informationssäkerhet

Beskrivning: IT-säkerhet bedrivs enligt god praxis och gällande lagstiftning med fokus på att skydda koncernens IT- och informationstillgångar. IT-säkerheten är proaktiv och möjliggör att potentiella säkerhetshot upptäcks i god tid samt att IT-funktionen agerar för att motverka hoten. Information ska hanteras på ett säkert sätt och i enlighet med väl underbyggda riktlinjer.

Uppfyllelse: IT-funktionen upptäcker och förebygger säkerhetshot. Riktlinjer finns etablerade och efterföljs av chefer och medarbetare vad gäller hur information lagras och används.

Delmål	Beskrivning
4.1 Proaktiv IT-säkerhet.	IT-säkerhet ingår som en central del i IT-styrningen och IT-verksamhet.
4.2 Säker lagring och åtkomst.	Koncernens information lagras, och behandlas, på ett säkert sätt samt har en

	åtkomst baserat på informationens klassningsnivå.
--	---

5. Stabil leverans av IT

Beskrivning: Det ska finnas en beslutad IT-målarkitektur som beskriver hur IT-miljön och IT-infrastrukturen ska vara utformad i framtiden i kommunens och de kommunala bolagen. IT-målarkitektur utgör bas för utveckling och förvaltning av koncernens IT-lösningar och förändras i en takt som motsvarar kommunkoncernens samlade behov.

IT-funktionen bedrivs med förutsättningar för att skapa en god leveransförmåga. Tjänster levereras på ett effektivt och ändamålsenligt sätt. Ett börläge finns definierat för målarkitektur organisationens IT-verksamhet arbetar för att uppnå den.

Uppfyllelse: Beslutad målarkitektur, datadriven utveckling och en ändamålsenlig informationshantering har etablerats. IT-funktionens kunder upplever nytta och känner förtroende för kommunkoncernens leveranser av IT-tjänster.

Delmål	Beskrivning
5.1 Ändamålsenlig arkitektur	IT-arkitekturerna för koncernen harmoniseras och samordnas i tillämplig omfattning för att säkerställa en stabil grund för utveckling och förvaltning av koncernens IT-stöd.
5.2 Datadriven utveckling.	Säkerställa verksamhetens förmåga att förädla och nyttja befintligt data och information på ett säkert och effektivt sätt.
5.3 Ändamålsenlig informationshantering.	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.
5.4 Utfasning av icke-ändamålsenliga system.	Ingen förekomst av skugg-IT, dubletter av system och applikationer samt legacy-system. Detta för att minska kostnader och risker, säkerställa ändamålsenlig informationshantering samt säkerställa effektiva arbetssätt.
5.5 Tydliga SLA:er	Tydligt reglerade och avtalade servicenivåer som gemensamt utvecklas av IT-funktionen och koncernens olika verksamheter.
5.6 Effektiv support.	Support som präglas av snabba svarstider, hög lösningsgrad och tydlig återkoppling, som definieras i SLA:er.
5.7 Standardisering av IT:s processer	Standardisering av IT-relaterade

och leverans.	processer och leveranser för att uppnå ökad effektivitet och minska risk för dubbelarbete.
5.8 Ändamålsenlig outsourcing och/eller användning av molntjänster	IT- outsourcing i de fall det medför övervägande dokumenterade fördelar, såsom bättre resursutnyttjande eller kvalitetsökning.
5.9 Ändamålsenlig kontinuitetsplanering	Säkerställa IT-funktionens leveransförmåga avseende IT-stöd och IT-drift vid allvarliga incidenter, störningar eller avbrott.

6. Proaktiv samverkan

Beskrivning: IT-verksamheten främjar en ändamålsenlig samverkan avseende IT-frågor mellan kommunen, de kommunala bolagen, samt med andra regionala och nationella aktörer.

Samverkan bidrar till ökad digitalisering och att realisera de fördelar som ett utökat samarbete kan medföra i form av exempelvis minskade kostnader, ökad digitalisering och effektivitet, samt förbättrad kvalitet i IT-leveransen

Uppfyllelse: Det finns ett väl utvecklat och fungerande samarbete i applicerbara områden kopplat till IT, vilket har lett till mätbart minskade kostnader, ökad digitalisering, effektivitet och förbättrad kvalitet i IT-leveransen.

Delmål	Beskrivning
6.1 Samordning inom applicerbara områden	Samverkan sker inom kommunen, och med de kommunala bolagen i IT-relaterade frågor för att gemensamt främja utveckling, effektivisering och bättre nyttja resurser.
6.2 Ändamålsenlig arkitektur	IT-arkitekturerna för kommunen och de kommunala bolagen harmoniseras och samordnas i tillämplig omfattning för att säkerställa en stabil grund för utveckling och förvaltning av koncernens IT-lösningar.
6.3 Samverkan inom regionen och med andra aktörer	Koncernen samverkar med andra aktörer avseende IT-frågor för att främja utveckling, effektivisering och bättre nyttja resurser.
6.4 Samverkan baserad på initiativ från SKR, Inera och Kommentus	Samverkan med andra aktörer i aktuella initiativ och frågeställningar för att lära av andra och dela resurser.

Aktivitetsplaner

Genomförandet av IT-planen konkretiseras i aktivitetsplaner för att nå strategi och målbild inom kommunen och kommunens bolag.

Aktivitetsplanen innehåller beskrivning av aktiviteter med tillhörande tidsplan samt ansvarsfördelning. Samtliga aktiviteter ska konkretiseras med tidsplan och kostnad innan start.

IT-chef inom kommun- och bolagsorganisationen ansvarar för att ta fram och årligen revidera aktivitetsplaner i samråd med PLG IT.

IT-organisation

För närvarande har Eskilstuna kommun och bolagen centraliserade IT-funktioner med en blandning av egna och managerade tjänster.

Tyngdpunkten ligger på egen drift, förvaltning och support. Nuläget leder till att ett stort kapital binds upp i investeringar samt att det ställs högre krav på egen kompetens för produktion och support.

Under planperioden är målsättningen att IT-funktionen inom kommunkoncernen ska utvecklas till en mer kunskapsorienterad organisation. Det sker genom att utveckla specialistkompetens inom utvalda områden som ska möjliggöra digital transformation samt en mer kvalificerad krav/beställarkompetens med fokus på digitala lösningar. Genom att i högre grad sourca/utkontraktera tjänster som bidrar till kostnadseffektivitet frigörs resurser för att stödja verksamheternas digitala utveckling.

För att realisera och driva genomförandet av denna transformation finns funktioner upprättade utifrån IT-arbetet på strategisk, taktisk och operativ nivå

Gällande lagstiftning och annan rättslig reglering

Dataskyddsförordning GDPR

NIS direktivet

Arkivlagen (1991:783).

Lag (2006:1145) om offentlig upphandling

Kommunallagen

Aktiebolagslagen

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Andra styrande dokument för IT-området.

IT-policy för Eskilstuna kommunkoncern. (KSKF/2020:187)

Riktlinje för anskaffning av IT (KSKF/2020:189)

Riktlinje för utkontraktering av IT (KSKF/2020:190)

Övriga styrande dokument:

Eskilstunas program för digital transformation (KSKF/2019:351)

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.