

Riktlinjer för IT-verksamhet

Förslag till beslut

Förslag till kommunfullmäktige

Riktlinjer för Eskilstuna kommuns IT-verksamhet antas.

Ärendebeskrivning

Dagens snabba IT-utveckling, kombinerad med förändrade beteenden ger upphov till nya produkter, tjänster och arbetsätt som tillsammans påverkar kommunens olika verksamheter i snabb takt.

Syftet med riktlinjerna är främst att styra Eskilstuna kommuns IT-verksamhet så att den uppnår uppsatta verksamhetsmål och blir så effektiv som möjligt.

En viktig del i riktlinjerna är att alla nämnder vid anskaffning av ett nytt IT-system eller en ny funktionalitet, på ett tidigt stadium måste undersöka om ett IT-system med motsvarande funktionalitet redan finns. I de fall nämnderna beslutar sig för nyanskaffning, måste de säkerställa att systemet kommer att fungera i befintlig infrastruktur.

Riktlinjerna innehåller även en tydlig beskrivning av ansvarsfördelningen mellan kommunledningskontoret, konsult och uppdrag och nämnderna.

Finansiering

Utöver intern tid för att ta fram beslutsunderlag baserat på en verksamhetsförstudie och en teknisk förstudie, sker finansieringen inom befintlig ram.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

Riktlinjerna bidrar till en effektiv organisation genom optimering av resurser

- Effektivt användande av ekonomiska, tekniska och personella resurser både inom IT-avdelningen och övriga verksamhetsområden
- Effektivt utnyttjande av kommunens IT-infrastruktur

- Effektiv hantering av risker och angrepp på kommunens system
- Effektiv och säker hantering av information

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Pär Eriksson
Kommundirektör

Birgitta Berg
Tf administrativ direktör

Beslutet skickas till:
Samtliga nämnder

STYRDOKUMENT

Riktlinjer för Eskilstuna kommuns IT- verksamhet

Beslutad när	
Beslutad av	Kommunfullmäktige
Diarienummer	KSKF/2017:655
Ersätter	
Gäller för	Samtliga nämnder
Gäller fr o m	
Gäller t o m	Tillsvidare
Dokumentansvarig	Kommunledningskontorets IT-chef Niklas Narvell
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.

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.

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.

Ämnesområde och bakgrund

Dagens snabba IT utveckling, kombinerad med förändrade beteenden ger upphov till nya produkter, tjänster och arbetssätt som tillsammans påverkar kommunens olika verksamheter i snabb takt.

Syftet med riktlinjerna är främst att styra kommunens IT-verksamhet så att den uppnår uppsatta verksamhetsmål och blir så effektiv som möjligt.

Ambitionen är att hitta en optimal balans mellan driftsäkra lösningar och anpassning till ny utveckling och snabba förändringar. Allt inom den ekonomiska ram som finns tillgänglig.

Kommunövergripande effekter ska uppnås genom

- Effektivt användande av ekonomiska, tekniska och personella resurser både inom IT-avdelningen och övriga verksamhetsområden
- Effektivt utnyttjande av kommunens IT-infrastruktur
- Effektiv hantering av risker och angrepp på kommunens system (IT-säkerhet)
- Effektiv och säker hantering av information (informationssäkerhet)

Dokumentet beslutas av kommunfullmäktige och förvaltas av kommunstyrelsens två förvaltningar, kommunledningskontoret (KL) och konsult och uppdrag (KOU).

Kommunledningskontoret

Kommunledningskontoret har genom sin IT-chef ett övergripande ansvar för kommunens IT-verksamhet enligt följande.

- Ansvara för framtagning av styrdokument som ska beslutas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen.
- Ansvara för utveckling och anpassning av kommunens IT infrastruktur. Detta utövas genom att teckna en årlig basöverenskommelse med KOU.
- Ansvara för att bestämma kvalitetsnivåerna på IT-tjänster i enlighet med den sk SLA modellen (Service Level Agreement).
- Besluta om ändringar och tillägg till BAS överenskommelsen för infrastruktur samt SLA:er.
 - För att en ändring eller tillägg ska bli aktuellt ska en förstudie göras i enlighet med beskrivningen under rubriken ”Anskaffning av IT-system”.
 - Godkännandet ska föregås av ett samråd med styrgruppen för IT-frågor, för att tillsammans kunna

- bedöma påverkan på kommunens gemensamma infrastruktur.
- Godkända förändringar som uppstår under tiden för en pågående överenskommelse, ska regleras i tilläggsavtal under innevarande år, för att därefter bli standardfunktioner nästkommande år och ingå i SLA:er och BAS-överenskommelsen.
- Godkänna externa driftsavtal innan en verksamhet ingår avtal med en extern part, för att säkerställa krav på informationssäkerhet och integrationer, så att kommunen inte suboptimerar funktioner och kostnader.
- Ansvara tillsammans med kommunstrateg informationssäkerhet om övergripande krav och rutiner gällande på IT- och informationssäkerhet.
- Besluta om årliga prissättningsmodeller, efter förslag från KOU IT.
- Godkänna produktrådets föreslagna produktkatalog (se nedan under rubriken samrådsorgan).

Konsult och uppdrag

Konsult och uppdrags IT enhet ska genom sin områdeschef ha följande ansvar.

- Säkerställa att nuvarande och kommande verksamhetsbehov följer beslutade styrdokument.
- Ansvara för genomförande av utvecklingen i infrastrukturen.
- Ansvara för ägande, drift, förvaltning och support för produkter, tjänster och funktioner i IT-infrastrukturen och befintliga IT-tjänster.
- Teckna överenskommelser om SLA:er med verksamheterna utifrån beslutad prislista.
- Säkerställa att gällande tekniska krav följs samt att de inte påverkar kommunens befintlig BAS-överenskommelse, SLA:er, ändrings- och tilläggsavtal och att de ligger i linje med framtida målarkitektur för IT.
- Säkerställa att IT- och informationssäkerheten följer de grundkrav som finns i gällande lagstiftning och att det finns beskrivet i basöverenskommelser och SLA:er, samt ansvara för hantering av brandväggar, spamfilter, lösenord och övriga säkerhetsrutiner. Allvarliga incidenter ska rapporteras löpande till IT-chefen och kommunstrateg informationssäkerhet.
- Ansvara för att tillsammans med upphandlingsenheten på KOU teckna samtliga IT relaterade ramavtal. Kommunen ska alltid sträva efter att producera systemstöd och infrastrukturleverans till en hög kostnadseffektivitet. Detta är beroende av volymer,

tillgänglighetskrav, investeringsmedel, kompetenskrav och samordningsmöjligheter.

- Löpande se över parallella funktioner i system, databaser, produkter och register samt sammanställa effektiviseringspotentialen och överlämna den till kommunens IT-chef för eventuell åtgärd.
- Erbjud drift och support av tjänster.
- Ansvara för att upprätta och vidmakthålla kontinuitetsplanering avseende IT infrastruktur.

Nämnder

Nämnderna är genom sina sponsorer, upphandlare, beställare och utförare av IT i kommunens förvaltningar skyldiga att

- Teckna årliga SLA överenskommelser om drift och förvaltning med KOU.
- Genomföra en förstudie i samråd med KOU IT vid anskaffning av ett nytt system eller en ny funktionalitet (se nedan).
- Hantera verksamhetsdriven utveckling som är beroende av IT investeringar enligt kommunens årshjul, för att säkerställa synkronisering med KOU:s planering.
- Upphandla IT komponenter i nära samråd med KOU IT

Samrådsorgan

Produktrådet består av kundserviceansvarig och kundansvarig från KOU IT samt produktspecialister. Rådet ansvarar för att utifrån verksamheternas behov ta fram en produktkatalog avseende standard och sortiment.

Processledningsgruppen för IT frågor (PLG IT) består av kommunledningskontorets IT-chef, KOU IT områdeschef samt representanter från samtliga förvaltningar och berörda bolag och ansvarar för förankring, samordning och information av IT-relaterade frågor.

IT-styrgruppen består av kommunledningskontorets IT-chef, kommunstrateg informationssäkerhet, KOU IT:s områdeschef samt representanter från barn- och utbildningsnämndens och vård- och omsorgsnämndens förvaltningar. Styrgruppen är ett stöd till IT-chefens beslutfattande, utifrån framlagda beslutsunderlag avseende nya behov eller avsteg från gällande BAS-överenskommelse.

Anskaffning av IT-system eller ny funktionalitet

Vid anskaffning av IT system eller ny funktionalitet är det viktigt att undersöka på ett tidigt stadium om ett IT-system med motsvarande funktionalitet redan finns och i de fall nyanskaffning är aktuell,

säkerställa att nyanskaffade system har förutsättningar att fungera optimalt i befintlig infrastruktur.

Det är ansvarig beställare som ska bekosta anskaffning av nya system eller ny funktionalitet, implementering, driftkostnader med mera. I vissa fall kan det bli nödvändigt att göra tillägg eller förändring på befintlig IT-infrastruktur.

Innan en verksamhet kan köpa in, upphandla eller avropa ett nytt IT-system eller en ny funktionalitet ska den berörda verksamheten ta fram en förstudie.

Verksamhetsförstudien ska dokumenteras i ett skriftligt beslutsunderlag och innehålla i huvudsak följande punkter.

- Analys av behovet – vad är lösningen tänkt att användas till och vilken funktionalitet krävs.
- Kartläggning om system med motsvarande funktionalitet redan finns inom kommunkoncernen och en beskrivning av de fördelar ett eventuellt nytt system kan tillföra Eskilstuna kommun.
- Omvärldsanalys - undersökning om liknande system finns i någon annan kommun eller statlig myndighet
- Kalkyl över de ekonomiska konsekvenserna vad gäller investering, drift, utveckling och avveckling.
- Beskrivning av vilka typer av uppgifter som ska hanteras. Personuppgifter och uppgifter som kan vara föremål för sekretess ska beskrivas särskilt.
- Analys av risker och sårbarhet

KOU IT ska därefter komplettera verksamhetsförstudien med en teknisk förstudie i samarbete med verksamheten.

Den tekniska förstudien kan exempelvis omfatta följande punkter.

- Detaljerad kravspecifikation
- Beskrivning av behörighets- och säkerhetssystem
- Förteckning/biträdesavtal enligt personuppgiftslagen/dataskyddsförordningen (se nedan under gällande lagstiftning)
- Genomförd risk- och sårbarhetsanalys
- Informationssäkerhetsklassning
- Anpassning av IT-teknisk kravspecifikation vid upphandling

Om den tekniska delen av förstudien visar att förstudiens påvisade behov inte kan uppfyllas utan en revidering av tidigare fattade beslut eller om förstudien visar att verksamhetens behov kan uppfyllas med hjälp av befintliga system, men verksamheten ändå önskar att upphandla ett nytt system, ska frågan tas upp i processledningsgruppen för IT frågor (se

ovan). Det slutliga beslutet ska fattas av IT-chefen, i samråd med IT-styrgruppen..

Integrationer

All nyetablerad systemintegration för utbyte av data mellan system skall ske med kommuns standardiserade integrationsplattform.

Prissättning

Prislistan avseende IT-tjänster beslutas årligen av IT chefen. KOU tar fram ett förslag på prislista och därefter förs en dialog med IT-chefen om en strategisk prissättning för att få rätt riktning mot framtidens funktioner och säkerhet.

En strategisk prissättning innebär utfasning av äldre tjänster och funktioner för att påskynda övergången till nya framtidssäkrade lösningar.

Den prismodell som används vid framtagande av prislistan ska vara fullt transparent, väl beskriven och lätt att förstå. Det ska vara möjligt att jämföra prisförändringar över tid för de ingående komponenterna i prismodellen. För att möjliggöra jämförelser och analyser av kostnadsutvecklingen för IT-tjänster ska varje IT-tjänst som prissätts ha en transparent förkalkyl som är möjlig att efterkalkylera.

Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering

Personuppgiftslagen (1998:204). Under 2018 kommer lagen att ersättas av Dataskyddsförordningen - Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Enligt Strategisk inriktning 2016-2019 har kommunfullmäktige beslutat följande.

”En stor utmaning är att tillvarata digitaliseringens och automatiseringens möjligheter till ökad tillgänglighet och service samt en effektiv organisation. En innovativ kultur och IT-perspektivet ska prägla utvecklingsarbetet.”

Informationssäkerhetsplan för Eskilstuna kommun KSKF/2014:112

Ordlista

IT-tjänster är de paketerade digitala tjänster och komponenter som används i processen, t ex systemdrift och smarta utskrifter

IT-Infrastrukturjänster: Består av *Fysisk infrastruktur* (Nätverk, servrar, databaser, lagringsmedia, klienter, operativsystem, skrivare osv). *Kommunikationsarkitektur* (regler eller protokoll för hur systemen kommunicerar). *Plattformer* (epost, integrationsmotor, intranät, telefoni, mobila lösningar). *Säkerhetsfunktioner* (Brandväggar, inloggning certifikat mm).