

IT-strategi Norsjö kommun

Dokumenttyp	Dokumentägare	Beslutsinstans	Giltig till
Dokumentets typ	Verksamhet	Kommunfullmäktige	
Upprättad av	Fastställd/uppriättad	Reviderad av	Senast reviderad
Eleonore Hedman	2021-12-13		
Dokumentet gäller för Verksamheter som berörs av dokumentet			Diarienummer KS-21/01185



1. Bakgrund

IT-strategin är ett dokument som ingår i Norsjö kommuns styrmodell för IT och digitalisering. Den beskriver på ett övergripande sätt syftet, förutsättningar och mål när det gäller tjänsteleveranser som ska stödja verksamhetens behov, införandet av ny teknik och smarta digitala lösningar.

Norsjö kommuns IT-strategi är en vägledning hur leveransen av IT-tjänster ska utformas för att på bästa sätt stödja verksamhetens digitalisering. Den övergripande målsättningen är att IT-leveranserna ska bidra till att de IT-system som används inom kommunen ska vara säkra och bidra till effektiva processer samt att dem ska upplevas som användarvänliga av personal.

Denna strategi kan revideras vid behov och behöver ses över åtminstone en gång per mandatperiod.

2. Övergripande strategiska inriktningar

Utgångspunkten i strategin är att de tjänster som levereras är efterfrågade och bygger på krav från kommunens verksamheter. Kortfattat består tjänsteleveransen av en infrastruktur för digitalisering med tillhörande drift och supportfunktioner. Alla former av infrastrukturleveranser är beroende av en mer långsiktig planering för att leva upp till verksamhetens krav och samtidigt kunna levereras på ett kostnadseffektivt sätt. Av den anledningen ska:

- Förvaltning och utveckling av kommunens infrastruktur ske systematiskt och i samverkan med alla berörda verksamheter enligt samverkansmodellen beskriven i punkt 9.
- Kommunen ska effektivisera IT-leveransen genom samverkan med andra kommuner och andra offentliga aktörer.
- Alla användare, oavsett verksamhet, ska ha möjlighet till utbildning och instruktioner för de system som används
- Servicenivån på drift, service och support ska motsvara verksamhetens krav.
- Verksamhetens planer för digitalisering ska vara långsiktiga så att förutsättningar i infrastrukturen kan planeras.

3. Försörjning

I allmänhet sker stora delar av kommuners tjänsteleverans inom IT med egna interna resurser. Nya affärsmodeller och då molntjänster i synnerhet innebär att det i dagsläget ofta finns alternativ där externa leverantörer kan leverera tjänster med hög kvalitet och till låg kostnad, framför allt beroende på att kostnaden för tjänsten kan fördelas på ett stort antal kunder. Det finns även utmaningar med externa leveranser, då främst kopplat till krav inom informationssäkerhet samt krav på tillgänglighet och prestanda. Att leverera IT-tjänster på ett effektivt sätt omfattar ett stort antal olika IT-komponenter och funktioner så även om en slutleverans sker i egen regi krävs ofta ett antal avtal med externa underleverantörer för att realisera tjänsten.

Norsjö kommuns strategi när det gäller försörjning är att:

- Tjänster som inte ingår i IT:s tjänstekatalog men som skulle kunna utföras internt bör jämföras med externa alternativ och kommunens val ska baseras på det som har högst kvalitet och är mest kostnadseffektivt.
- Externa tjänster ska jämföras med interna alternativ och kommunens val ska baseras på det som har högst kvalitet och är mest kostnadseffektivt.
- Externa tjänster och produkter ska upphandlas i enlighet med kommunens riktlinjer. Verksamhetskrav, tekniska krav och krav på informationssäkerhet ska utgöra ett sammanvägt underlag för kravställningar och regleras i avtal med leverantören.

4. Tjänsteutbud och leverans

Leveransen av IT-tjänster ska succesivt förändras från en total leverans till att bygga på ett antal tjänster som är valbara för kommunens verksamheter. Syftet med detta är att skapa en relation mellan verksamheternas volym, ambitioner och kostnader. Tjänsteutbudet kommer att behöva utvecklas och förändras över tid för att möta förändrade krav i verksamheten. Det tjänsteutbud som erbjuds verksamheterna ska:

- Ha en tydlig koppling mellan volym, ambitioner och kostnad
- Utformas efter verksamhetens krav på kvalitet och funktion.
- Baseras på standardlösningar som passar in i kommunens IT-arkitektur.
- Förvaltas för att över tid möta verksamhetens utveckling inom digitalisering.

5. Finansiering

En alltmer ambitiös utveckling inom digitalisering kommer att ge effektvinster i verksamheten men även driva behov av investeringar när det gäller tekniska lösningar.

Det är därför Norsjö kommuns målsättning att:

- IT-enhetens tjänsteleverans ska finansieras av verksamhetens faktiska behov.
- I stor utsträckning ge verksamheten förutsägbara kostnader för att underlätta verksamheternas arbete med budget och prognoser.
- I det årliga budgetarbetet ska verksamheternas kommande behov inom IT inkluderas.

6. Organisation och ansvar

IT-enhetens organisation ska stödja leveransen av tjänster en mer detaljerad beskrivning av respektive tjänst finns i IT-enhetens tjänstekatalog. IT-enheten leds av en IT-chef som har ytterst ansvar för att denna strategi efterlevs, att uppföljning sker samt att en god och löpande dialog med verksamheterna äger rum.

IT-enheten har i korthet följande ansvarsområden:

Drift, service och support

Består av medarbetare inom support och drift. Enhetens främsta uppgift är att tillhandahålla en infrastrukturplattform för systemdrift, agera på felanmälningar, beställningar och utföra förebyggande underhåll på kommunens infrastruktur. Ansvarområdet delas in i följande kompetensområden:

Arbetsplats

De resurser som tillsammans utgör ”användarnära” IT-komponenter, datorer, basprogramvara samt övriga tillbehör. Arbetsplatstjänsten omfattar även en supportfunktion där användare kan felanmäla det som slutat fungera eller beställa nya funktioner som ingår i arbetsplatstjänsten.

Nätverk och Kommunikation

All utrustning och system för intern och extern kommunikation, exempelvis nätverk, internet-förbindelse och brandväggar.

Datacenter

Kommunens samlade egna resurser för central informationshantering, exempelvis servrar, lagringssystem och säkerhetskopiering.

Avgränsning gällande systemdrift

Som nämnts ovan tillhandahåller IT-enheten en arbetsplatstjänst och en infrastrukturplattform för systemdrift. Systemägaren ansvarar för att det finns avtal med respektive systemleverantör som omfattar uppdateringar, underhåll och felavhjälpning på den mjukvara som är specifik för systemet.

7. Systemförvaltning

Alla system som är vitala för kommunens verksamhet ska omfattas av en systematisk systemförvaltning där roller, ansvar och en årsvis planering av systemets utveckling beskrivs.

Förvaltning av infrastruktur

IT-enheten är systemägare av kommunens samlade infrastruktur för IT. Verksamheternas krav på infrastrukturen utgör krav på utveckling och förbättringar.

Förvaltning av verksamhetssystem

Respektive verksamhet är systemägare och systemförvaltare för egna verksamhetssystem. Stabsfunktioner är systemägare och systemförvaltare till kommunövergripande system, exempelvis ekonomisystem och personalsystem.

För dessa system utgör IT-enheten ett stöd för tekniska delar samt för systemens koppling till kommunens IT-infrastruktur.

8. Utveckling och digitalisering

IT-enheten ansvarar för att stödja verksamhetens arbete med digitalisering med två perspektiv:

- Stödjande: deltar i utvecklingsprojekt som initierats av verksamheten
- Drivande: initierar egna förbättringsprojekt där såväl verksamheten som den egna organisationen kan vara mottagare av resultatet.

Samordning och prioritering av projekt styrs av verksamheternas systemförvaltningsplaner och beslut på taktisk nivå.

9. Styrning

Förutsättningen för styrning av IT-leveransen är att verksamhetskrav väger tyngst i utformningen av tjänsteutbudet. Inte sällan uppstår det behov av mer samordnade beslut. Det kan uppstå olika syn på vad som ska prioriteras, ett exempel kan vara prioriteringar mellan nya verksamhetskrav och övergripande ekonomiska begränsningar i kommunen.

Målsättningen är att styrmodellen ska kunna hantera alla former av beslut inom ansvarsområdet. Modellen för styrning bygger på 3 beslutsnivåer:

1. Strategisk nivå (IT-chef och verksamhetsövergripande ledningsgrupp)

Samordnar och beslutar kring kommunens mer långsiktiga mål kring IT. Hanterar även frågor kring resursfördelning som inte kan tas på taktisk nivå

2. Taktisk nivå (IT-chef och verksamhetschef)

Prioriterar projekt och aktiviteter. Upprättar handlingsplaner över vad som skall åstadkommas enligt de strategiskt och taktiskt fastställda målen. Sammanställer och beslutar om förändringar i tjänsteleveransen. Verksamhetsutvecklingsgruppen (VUG) utgör ett stöd.

3. Operativ nivå (Supportansvarig och verksamhetsrepresentanter)

Här har ansvarsområdet ”Drift, service och support” sin kontaktyta, bemanningen från verksamheten kan vara IT-samordnare eller andra ”superusers” som har kunskaper kring mer användarnära funktioner och frågor som berör ”daglig drift”.

Systemförvaltningsnivå

Alla IT-system i kommunen ska systemförvaltas enligt en kommungemensam förvaltningsmodell. Rollerna Systemägare, Systemförvaltare och Systemadministratör ska finnas fastställda och meddelade till IT-enheten. Modellen ska inkludera en årsvis planering för systemet. Systemförvaltaren ansvarar för kontakterna med IT-enheten och kallar till förvaltningsmöten enligt förvaltningsmodellen.

10. IT-säkerhet

Behovet av ett systematiskt arbete med IT-säkerhet blir alltmer tydligt. Verksamhetskrav, lagstiftning och nya leveransmodeller som exempelvis molntjänster ställer nya krav på hur

information ska skyddas. I Norsjö kommun bedrivs ett systematiskt arbete med att fastställa vilka skyddsbehov informationen har, arbetet leds av informationssäkerhetssamordnaren.

Säkerhetsarbetet leder till krav på skydd med två kategorier:

Administrativa skydd

I korthet handlar administrativa skydd om de icke-tekniska åtgärder vi behöver för att skydda information. Det kan exempelvis handla om utbildning, instruktioner, riktlinjer eller avtal med externa leverantörer.

Tekniska skydd

Omfattar de tekniska lösningar som krävs för att nå en tillräcklig skydds nivå för kommunens information. Det kan exempelvis handla om programvara för att förhindra virusangrepp eller obehörig åtkomst till information.

IT-enhetens roll i arbetet med informationssäkerhet

IT-enhetens huvudsakliga roll är att svara upp mot det kravnivåer på tekniska skydd som lagstiftning och verksamheten ställer. I många fall är tekniska skydd och administrativa skydd mer eller mindre sammanflätade så IT-enheten ska ha ett fortlöpande samarbete med Informationssäkerhetssamordnaren med syfte att:

- Tekniska skydd lever upp till verksamhetens krav.
- Säkra upp att tekniska skydd inte försämrar användarvänligheten.
- Säkra upp att tekniska skydd inte blir ett hinder för fortsatt digitalisering.

11. Uppföljning

En tjänsteleverans där valbar kvalitet och volym påverkar verksamhetens kostnader innebär krav på en god uppföljning. Resultatet utgör en självklar del i verksamhetens styrning och ledning. Uppföljningen ska ske årligen och den bör omfatta flera delar:

- Ekonomisk uppföljning, rapport på utfallet för respektive verksamhet.
- Tjänsteleveransens faktiska kvalitet i förhållande till den kvalitetsnivå som anges i tjänstekatalogen.
- Upplevd kvalitet, genom kundenkäter där användare ger uttryck för personlig upplevelse av tjänsteleveranserna.
- Kvalitet på IT-säkerhet.
- Kvalitet på systemförvaltning