

Handläggningsordning för förvaltning av IT-system

Inledning

Högskolan Dalarna är för sina verksamheter beroende av kontinuerlig tillgång till ett flertal IT-system. För att säkerställa tillgång och funktion till IT-systemen skall det för alla verksamhetskritiska system finnas en systemförvaltningsplan som beskriver förvaltningsorganisation, ansvar och roller samt rutiner för systemets drift, säkerhet och utveckling.

Exempel på system som innefattas av sådan förvaltningsplan är högskolans IT-infrastruktur samt centrala administrativa system, men också andra verksamhetskritiska system såsom undervisnings-/forskningsystem. I begreppet IT-system avses, förutom applikation på server, alla ingående komponenter viktiga för systemets funktion, alltså även eventuellt tillhörande klientprogram på klientdatorer och serverdator med programvara.

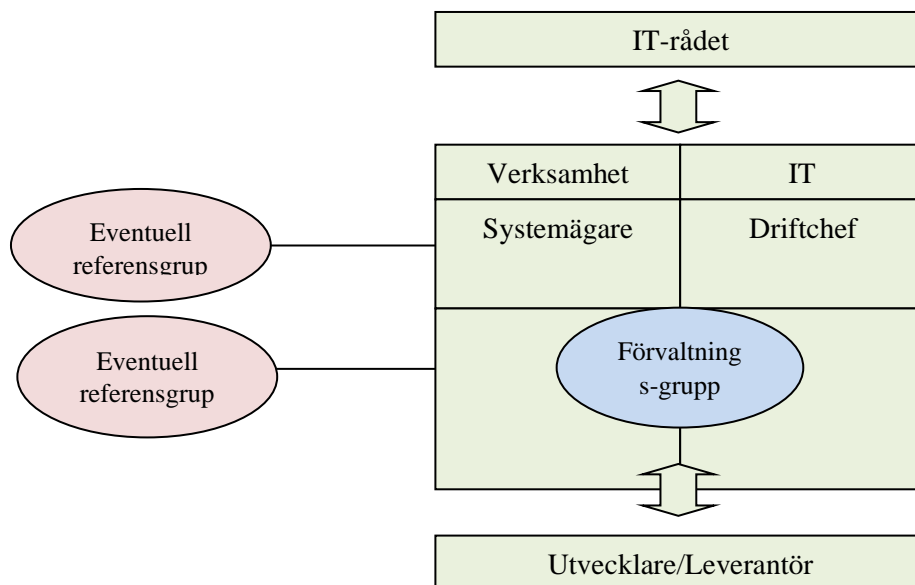
Målet med förvaltningen av ett system är att det på bästa sätt skall uppfylla verksamhetens krav och önskemål under hela sin livscykel, från anskaffning och idrifttagande till drift, utveckling och avveckling.

Samtliga IT-system vid Högskolan Dalarna skall ha en utpekad systemägare som ansvarar för systemets förvaltning. IT-system som omfattas av en komplett systemförvaltningsmodell (förvaltningsobjekt) skall vara de system där man bedömer att värdet av en förvaltningsorganisation är större än kostnaden för att skapa och upprätthålla en sådan organisation. Denna bedömning görs av systemägaren och driftorganisationen i samråd med IT-rådet. Förvaltningsorganisationen skall vara väl förankrad i verksamheten och baseras på gällande arbets- och beslutsordning för Högskolan Dalarna. Syftet med denna handläggningsordning är att skapa en struktur i systemförvaltningsarbetet och att definiera de olika roller och ansvar som behövs i en förvaltningsorganisation.

Organisation, roller och ansvar

För att uppnå en rationell och säker förvaltning av ett system är det viktigt att roller och ansvar i förvaltningsorganisationen är tydligt definierade. Ett förvaltningsobjekt har en utsedd systemförvaltare och en eller flera överenskommelser om driftssituationer, SLA'er. SLA (Service Level Agreement) specificerar vilket förvaltningsobjekt som avses samt omfattning, nivåer och beskrivning av systemets drift.

Förvaltningsorganisation för ett förvaltningsobjekt (system):



IT-rådet

IT-rådet samordnar och bereder det övergripande systemförvaltningsarbetet för beslut av rektor.

- Ansvar för att vid behov prioritera mellan förvaltningsobjekt
- Ansvar för revidering av denna handläggningsordning
- Bereder beslut om att utse systemägare för nya förvaltningsobjekt
- Bereder beslut om övergripande utvecklingsinsatser utanför ordinarie budget
- Bereder beslut av övergripande karaktär för högskolans IT-miljö

Systemägare

Rektor är ytterst systemägare till organisationens samtliga system. Rektor utser systemägare, normalt chef för den verksamhet till vilken systemets huvudfunktioner kan hänföras. Delegering av systemägaransvaret följer delegering av verksamhetsansvaret i aktuell arbets- och beslutsordning vid Högskolan Dalarna. För att tydliggöra vilka systemägare som är ansvarig för vilka system skall dessa tecknas i ett särskilt dokument som nämner samtliga förvaltningsobjekt, en systemförteckning.

- Ansvar för upphandling/utveckling och implementering vid anskaffningen
- Ansvar för systemet i dess helhet
- Ansvar för systemets förvaltning
- Ansvar för ekonomiska frågor kring systemet enligt vad som fastställts i budgetprocess
- Ansvar för beslut om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling av systemet
- Ansvar för resursramar och resursinsatser
- Ansvar för att systemet stöder verksamheten på avsett sätt
- Ansvar för kontakter och samverkan med företrädare för närliggande system
- Ansvar för informationssäkerhetsfrågor för systemet
- Ansvar för att riskanalys för systemet genomförs regelbundet
- Ansvar för att nödvändig dokumentation i förvaltningen av systemet upprättas och hålls aktuell

Referensgrupp för systemägare

Inrättas vid behov av systemägare.

- Ansvar för att biträda och vara rådgivande åt systemägaren i frågor rörande systemägarens ansvarsområde
- Inneha en förankrande roll inom verksamheten den företräder

Systemansvarig

Rollen skall innehas av person med nära koppling till verksamheten och stor kunskap om den funktion som systemet stöder. Systemansvarig utses av systemägaren.

- Ansvar för att handlägga frågor kring systemet åt systemägaren
- Ansvar för verksamhetsmässig avbrottsplanering
- Ansvarar för att samla ihop förslag och krav på förändringar av systemet
- Ansvarar för att prioritera åtgärder och förändringar kring systemet för beslut av systemägaren
- Ansvar för planering av systemets förvaltning
- Ansvar för beställning av åtgärder från utvecklare och driftansvarig
- Ansvar för kravställning mot utvecklare och driftansvarig
- Ansvarig för att utvecklingsprojekt bedrivs enligt högskolans projektmodell
- Ansvar för uppföljning av systemet
- Ansvar för kontohantering, rättigheter och behörigheter till systemet
- Ansvar för utbildning av användare
- Ansvar för information kring systemet
- Ansvar för användardokumentation
- Ansvar för att genomföra regelbundna förvaltningsgruppsmöten
- Ansvar för förvaring och tillgängliggörande av dokumentation som upprättas i förvaltningen av systemet

Referensgrupp för systemansvarig

Inrättas vid behov av systemansvarig.

- Ansvarig för att biträda och vara rådgivande åt systemansvarig i frågor rörande systemansvarigs ansvarsområde
- Inneha en förankrande roll inom verksamheten den företräder

Driftchef

Rollen innehas av person med ansvar för driftverksamheten som tillhandahålls för systemets drift. Om systemets drift helt eller delvis sköts av Högskolan själv är vanligtvis Högskolans IT-chef den som innehar rollen.

Driftansvaret omfattar drift av server, operativsystem och nödvändig infrastruktur för systemet.

- Ansvar för drift av systemet i sin helhet.
- Ansvar för ekonomiska frågor kring systemets driftverksamhet enligt vad som fastställts i budgetprocess
- Ansvar för att drift av systemet sker i enlighet med gällande servicenivåavtal för systemet
- Ansvar för att drift av systemet sker i enlighet med kompletterande beställningar från systemägare
- Ansvar för samordning av systemets drift gentemot drift av andra system.

- Ansvar för att tillhandahålla personella resurser för drift av systemet
- Ansvar för att personella resurser innehar lämplig utbildning
- Ansvar för uppföljning av nedlagd resursinsats för driftverksamhet

Driftansvarig

Rollen innehas av person med ansvar för den driftverksamhet som tillhandahålls för aktuellt system. Driftansvarig utses av driftchef.

- Ansvar för handläggning av frågor kring systemet åt driftchef
- Ansvar för planering av driftverksamheten
- Ansvar för teknisk avbrottsplanering
- Ansvar för att utföra drift av systemet i enlighet med gällande servicenivåavtal för systemet
- Ansvar för att utföra drift av systemet i enlighet med kompletterande beställningar från systemägare
- Ansvar för att förstå systemets funktion och den verksamhet det ska stödja.
- Ansvar för driftdokumentation
- Ansvar för uppföljning av driftverksamheten
- Ansvar för att upprätta fel- och incidentrapporter
- Ansvar för att aktivt föreslå åtgärder för effektiviserad och förbättrad drift

Dokumentation

Alla förvaltningsobjekt skall vara väl dokumenterade, liksom arbetet med förvaltningen av objektet. Detta för att för att förvaltningsarbetet skall vara transparent och lätt att följa upp.

Obligatoriska dokument

Dessa dokument skall finnas för alla förvaltningsobjekt

- **Systembeskrivning** – Beskriver systemets funktion och alla ingående delar i systemet, samt förvaltningsorganisationen och rollinnehavarna i organisationen.
- **Driftsplan/SLA** – Beskriver systemets drift samt rutiner och ansvar omkring den.

Övriga dokument

Dessa dokument upprättas om det bedöms nödvändigt för systemet.

- **Behörigheter** – Beskrivning av hur behörighetstilldelning för systemet går till och skall dokumenteras
- **Säkerhetsplan** – Övergripande dokument som rör systemets säkerhet
 - **Driftsäkerhet** – Beskrivning av åtgärder för att uppnå hög driftsäkerhet
 - **Risk och sårbarhetsanalys** – Genomförs för att upptäcka brister och fastställa konsekvenser av en oönskad händelse. Risk- och sårbarhetsanalys skall beskriva hotbilder, kalkylera konsekvenser och skadekostnader samt bedöma sannolikheten för att hoten kan inträffa.
 - **Beredskapsplan** – För verksamhetskritiska system skall en beredskapsplan upprättas. Den organisation som skall hantera eventuella funktionsavbrott skall finnas beskriven i beredskapsplanen. De personer som ingår ska vara namngivna och det skall även framgå vilka funktioner de ansvarar för. Konsekvenserna och kostnaderna av ett avbrott skall vägas mot kostnaderna för utökade säkerhetsåtgärder och olika reservalternativ. I planen skall det beskrivas vilka åtgärder som skall vidtas för den händelse att störningar eller avbrott i ett viktigt system pågår under så lång tid att enhetens/myndighetens verksamhet kan äventyras.

- **Utvecklingsplan** – Dokument som beskriver planen för systemets kort- och långsiktiga utveckling

Systemägaren ansvarar för samtliga dokumenters upprättande och att dokumenten regelbundet revideras och är aktuella.