

IT-strategi för Nykarvans kommuns förvaltning



Antagen av kommunfullmäktige den 13 september 2017

Ändringar införda till och med KF 2017, Dnr KS/2016:69



Innehåll

IT-strategi för Nykvarns kommun.....	0
Inledning	2
Syfte	2
IT-verksamhet i Nykvarns kommun	2
Medborgare	3
Medarbetare	4
Generellt	5
IT-säkerhet	5
Utveckling, Drift och Support.....	5
Organisation	6
Styrning	7
Teknik.....	8
Teknisk infrastruktur	8
Arbetsplats	8
System	8
Upphandling	8
Genomförande.....	9
Förvaltning av IT-strategin	9
Begrepp och definitioner	10

Styrdokument i Nykvarns kommun

I Nykvarns kommun delas centrala styrdokument upp i två huvudkategorier:

Aktiva styrdokument samt reaktiva dokument. Aktiva styrdokument omfattar dokumenttyper som beskriver vad kommunen eftersträvar i sin verksamhet eller hur kommunen ska agera för att uppnå önskvärt resultat. Aktiva dokument kännetecknas av egeninitierad, framåtsträvande aktivitet. Reaktiva styrdokument omfattar dokument som beskriver hur kommunen ska förhålla sig till en viss företeelse. Denna typ av dokument kännetecknas av att ställningstaganden och reaktioner.

IT-strategi för Nykvarns kommun hänförs till kategorin aktiva styrdokument och pekar ut den långsiktiga inriktningen för utveckling av IT-stöd och IT-verksamhet. Regelverk och normer ställs upp i diverse IT-relaterade policydokument som t ex IT-policy för Nykvarns kommun och utgör exempel på reaktiva styrdokument.



Inledning

IT-strategi för Nykvarns kommun utgör den övergripande riktningen för utformning av IT-verksamhet och IT-stöd i kommunen under en fyraårsperiod. Dokumentet är indelat i tre huvudområden:

- Medborgare
- Medarbetare samt
- Generellt

Syfte

Syftet med IT-strategin är att säkerställa att Nykvarns kommun i alla lägen erbjuder ett effektivt och välutvecklat IT-stöd som motsvarar de behov som verksamheten, kommuninnevånarna och näringslivet har.

IT-verksamhet i Nykvarns kommun

Utifrån tre av de fyra perspektiven som kommunfullmäktige har fastställt har IT-strategin koppling till följande strategiska mål:

- Kommuninnevånarna ska vara nöjda med den kommunala servicen
- Kommuninnevånarna ska ha en hög delaktighet i kommunens verksamhet och dess utveckling
- Nykvarns kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare med kompetenta och nöjda medarbetare
- Kommunen ska ha Sveriges bästa skola
- Nykvarns kommun ska ha ett gott företagsklimat och en stark tillväxt

IT-strategin har utformats utifrån delar av de av kommunfullmäktige fastställda strategiska målen.

En väl fungerande IT-verksamhet är viktig för att Nykvarns kommun på bästa sätt ska kunna fullgöra sitt uppdrag för medborgarnas bästa och är därmed en viktig ledningsfråga.

Med en sammanhållen, standardiserad IT-struktur, ett välutvecklat system för kommunikation och information samt tydliga besluts- och ansvarsområden har kommunen bäst förutsättningar att lyckas med sitt uppdrag.



Mål:

- Kommunens IT-stöd underlättar och stödjer kommunens medarbetares möjligheter att utföra sina arbetsuppgifter på bästa sätt
- IT-stödet underlättar kommunikation mellan kommunen och den enskilde kommuninnevånaren, företag samt andra aktörer.
- IT-verksamheten möter effektivt behovet av verksamhetsstöd
- IT-verksamheten underlättar och stödjer personalens arbete
- IT-verksamheten är långsiktigt kostnadseffektiv, stabil och säker
- Kommunens IT-stöd upplevs som modernt, användarvänligt och lättillgängligt
- IT-verksamheten garanterar en säker informationsförsörjning till- och från privatpersoner, myndigheter och näringsliv
- IT-verksamheten garanterar en välfungerande pedagogisk utbildningsmiljö i kommunens skolor och förskolor

Medborgare

För att nå de medborgarrelaterade målen under rubriken ”IT-verksamhet i Nykvarns kommun” och ”Digitalt först”, som regeringens program för digital förnyelse, så ska Elektroniska tjänster och tjänster av typen ”Mina meddelanden” implementeras. Det ska vara möjligt för kommunens medborgare och företagare att initiera och följa olika typer av ärenden. En E-tjänst i Nykvarns kommun ska kunna nås via ett elektroniskt formulär på kommunens hemsida, distribueras till berörd handläggare för handläggning, beslut och återkoppling, via kommunens ärendehanteringssystem.

För att garantera säkerheten och den personliga integriteten i samband med nyttjandet av elektroniska tjänster så ska användarens identitet säkerställas med hjälp av elektronisk legitimation.

Den kanske viktigaste komponenten för att möjliggöra elektronisk ärendehantering och kommunikation med kommunmedborgare och näringsliv är att säkerställa att en god tillgång till infrastruktur etableras i form av fiberbaserat bredband. Nykvarns kommun har införlivat de mål som uppställs i regeringens digitala agenda för Sverige i dokumentet ”Bredbandsstrategi för Nykvarns kommun”.

För att ytterligare förenkla kommunikationen mellan kommunmedborgare, näringsliv, kommunens medarbetare och politiker har ett gemensamt format för kommunens e-postadresser införts.



För en mer ingående beskrivning av den strategiska inriktningen för skola och förskola hänvisas till dokumentet ”IKT-strategi för skola och förskola i Nykvarn”.

Mål:

- Medborgare och företagare i Nykvarns kommun ska kunna kommunicera med kommunen via elektroniska tjänster (e-tjänster) publicerade på Nykvarns kommuns hemsida
- Säkerhet och personlig integritet vidmakthålls genom identifiering av de kommunmedborgare och företagare som kommunicerar med kommunen via elektroniska tjänster med hjälp av elektronisk legitimation (e-legitimation)
- Den digitala IT-strukturen säkerställs med hjälp av ett fiberbaserat bredbandsnät som uppfyller de krav som uppställs i ”Digital agenda för Sverige”
- Nykvarns kommun har ett gemensamt format för sina medarbetares och politikers e-postadresser

Medarbetare

De medarbetarrelaterade målen som nämns under rubriken ”IT-verksamhet i Nykvarns kommun” når vi genom att effektivt möta medarbetarnas behov av verksamhetsstöd.

Mål:

- Gemensam kontohantering (Singel sign On) för samtliga IT-system som används i kommunen har implementerats
- Kommunen tillhandahåller standardiserade arbetsplatspaket som bestående av dator, programvarupaket och lämplig mobiltelefon med möjlighet att komplettera med extra mjuk- och hårdvara efter vad den aktuella tjänsten kräver
- Kommunen har en säker och effektiv infrastruktur för IT-arbetsplatser som säkerställer att den personliga integriteten för såväl medarbetare som medborgare upprätthålls samt motverkar att olika typer av intrångsförsök
- De plattformar och IT-system som används ska vara de som bäst tillgodoser kommunens behov
- Kontinuerlig utbildning av kommunens medarbetare genomförs



Generellt

IT-säkerhet

En god IT-säkerhet är en viktig komponent i arbetet med drift och förvaltning av kommunens IT-system och medverkar till att skapa förtroende hos allmänheten genom att skydda personlig integritet, förhindra intrång i kommunens system, dataläckage samt förlust av information.

En robust och god IT-säkerhet kräver att kommunen har en fungerande katastrof-återställningsmiljö (Disaster Recovery) och rutiner för hantering av återställning i samband med driftsavbrott.

Mål:

- IT-säkerhetsarbetet i Nykvarns kommun bedrivs så att en så hög säkerhet som möjligt uppnås med hänsyn till kostnad och resursutnyttjande
- Hårdvara som används inom Nykvarns kommun är godkänd av IT-enheten
- Mjukvara som används inom Nykvarns kommun är godkänd av IT-enheten
- Programuppdateringar är granskade och testade samt styrs centralt av IT-enheten enligt gällande releaseplaner

Utveckling, Drift och Support

Nykvarns kommun tillämpar en modell för systemförvaltning där verksamheten är beställare av IT-stöd av IT-enheten och IT-enheten är beställare av IT-stöd från externa leverantörer. Med IT-stöd avses här inköp av hårdvara och upprätthållande av IT-support. Inköp av applikationer och system avsedda för stöd av verksamheten beslutas av systemägare.

Normalt drifts-, support- och utvecklingsarbete utförs av IT-enheten medan support av IT-system från tredjepartsleverantörer hanteras av respektive leverantör enligt avtal. Specialistkompetens i form av konsulttjänster köps in vid behov.

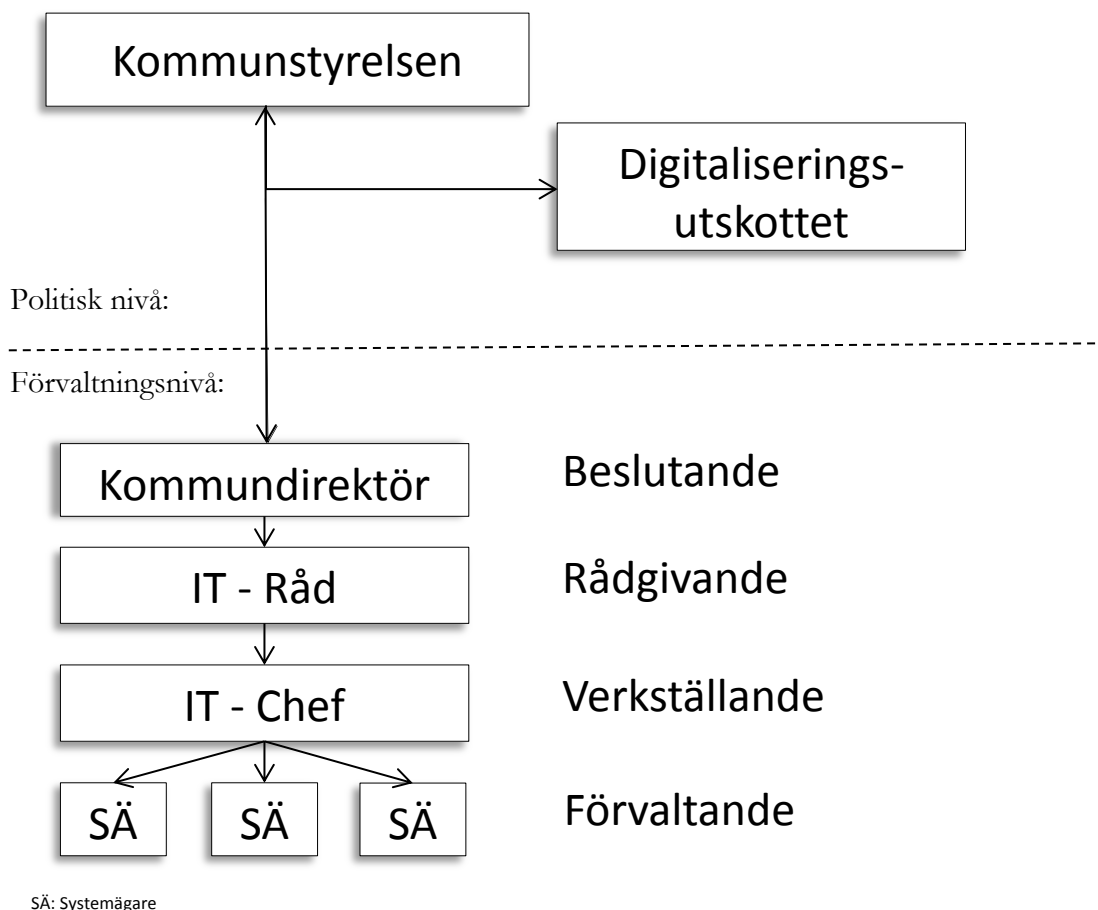
Mål:

- Normalt drift-, underhålls- och utvecklingsarbete utförs av IT-enheten
- Support av IT-system från tredjepartsleverantör hanteras av respektive leverantör
- Utveckling som kräver specialistkompetens hanteras genom inköp av konsulttjänster.



Organisation

Den IT-relaterade organisationen är indelad i en politisk nivå och en förvaltningsnivå. Den politiska IT-organisationen utgörs dels av kommunstyrelsen, dels av digitaliseringsutskottet som är ett rådgivande och beredande politiskt organ.



På förvaltningsnivå är det IT-rådet som bereder IT-relaterade ärenden. IT-rådet består av kommundirektören och samtliga avdelningschefer. IT-rådets uppdrag är att fatta beslut om investeringar i- och utveckling av IT-system och teknisk infrastruktur på kommunövergripande nivå. IT-rådet sammanträder en gång per halvår eller mer om så krävs. Kommundirektören är sammankallande och har beslutanderätt för åtgärder inom fastställd budgetram. Åtgärder utanför beslutad budgetram bereds i digitaliseringsutskottet och beslutas av kommunstyrelsen.



Mål:

- Nykarvans kommun har en central IT-enhet som ansvarar för drift och support av IT-infrastruktur samt i förekommande fall mjukvara inom hela kommunen
- IT-enheten är kommunens kontaktpunkt gentemot tredjepartsleverantörer avseende frågor av teknisk natur i samband med hantering av incidenter och problem som har med mjuk- och/-eller hårdvara att göra
- Systemägaren har det yttersta ansvaret för förvaltning av berörda IT-system
- Systemägare agerar som beställare mot IT-enheten i frågor som rör IT-infrastruktur och beställare mot tredjepartsleverantörer i frågor som avser anskaffning av verksamhetsrelaterade mjukvaruprodukter

Styrning

IT-verksamheten utgår från de behov som respektive verksamhet har. Det innebär att respektive avdelning inom kommunen tar fram förslag till IT-investeringar och förbättringsåtgärder för vidare befordran till IT-rådet.

De IT-investeringar och förbättringsåtgärder som ska genomföras fastställs i den årliga budgetprocessen efter dragnings- och godkännande i IT-rådet och har sin grund i politiskt fattade inriktningsbeslut och berörda verksamheters identifierade behov.

Förbättringsåtgärder som inte ryms inom fastställd budgetram ska behandlas av digitaliseringsutskottet och beslutas av kommunstyrelsen.

För att möjliggöra en effektiv styrning av IT-verksamheten så krävs införande av ett ramverk för systemförvaltning (systemförvaltningsmodell), där roller och befogenheter i förvaltningsorganisationen är definierade och fastställda.

Mål:

- Nykarvans kommun driver IT-förvaltningsarbetet efter en fastställd systemförvaltningsmodell
- Driften av kommunens samtliga egna IT-plattformar ska ske inom ramen för IT-enhetens ansvar
- I de fall då molntjänster köps in så ska driften av dessa ske inom ramen för molntjänstleverantörernas ansvar enligt upprättade driftavtal



Teknik

Teknisk infrastruktur

Nykarvans kommuns IT-miljö bygger på en central plattform med hårdvara som drivs och underhålls av IT-enheten.

Mål:

- De operativ- och IT-system som används är de som bäst tillgodoser Nykarvans kommuns behov
- Lagring av data sker så att verksamheten vidmakthålls vid exempelvis brand eller större driftavbrott

Arbetsplats

Nykarvans kommun möter effektivt medarbetarnas behov av verksamhetsstöd som bidrar till att Nykarvans kommuns rykte som en attraktiv arbetsplats stärks.

I Nykarvans kommun består en IT-arbetsplats, beroende på typ av tjänst, av fast eller portabel PC, Läsplatta, Smartphone eller GSM-telefon.

Mål:

- Nykarvans kommun tillhandahåller standardiserade arbetsplatspaket bestående av smartphone eller GSM-telefon, dator och programvarupaket
- Det är möjligt att komplettera programvarupaketet med ytterligare mjuk- och hårdvara i syfte att optimera IT-stödet efter användarens specifika behov
- Kommunen har en säker och effektiv infrastruktur för IT-arbetsplatser
- Anslutning av mjuk- och hårdvara till Nykarvans kommuns nätverk och-/eller datorer ska följa de regler som fastställts dokumentet "IT-säkerhetspolicy för Nykarvans kommun"

System

Nykarvans kommun ska av effektivitetskäl uteslutande använda standardprogram från tredjepartsleverantörer för att täcka behovet av IT-stöd.

Upphandling

Upphandlingar som genomförs av Nykarvans kommun ska följa gällande lagstiftning (LOU). Upphandling kan, beroende på vara, tjänst och kostnad dels göras i egen regi, dels via Telge Inköp. Nykarvans kommun kan även göra avropsanmälan på ramavtal via SKI Kommentus eller via Statens Inköpscentral. Avgörande för varifrån avrop görs är vad som är lämpligast ur ett verksamhets- och ekonomiskt perspektiv.



Mål:

- Upphandling ska genomföras enligt gällande lagstiftning
- Upphandling sker, där så är möjligt, genom avrop mot gällande ramavtal
- Nykvarns kommun så långt som möjligt vara anslutna till, de för offentlig sektor förekommande ramavtalen avseende IT-relaterade produkter och tjänster

Genomförande

I syfte att uppfylla de intentioner som ställs upp i IT-strategin kommer ett antal styrdokument och handlingsplaner att framställas inom de områden som avhandlats i detta dokument enligt den nedanstående, dock icke heltäckande förteckning över dokument:

- Framtagande av strategi för informationssäkerhet
- Handlingsplan för ett samlat ramverk för styrning av IT-säkerhet
- Framtagande av IT-säkerhetspolicy för Nykvarns kommun
- Handlingsplan för framtagande- och implementation av systemförvaltningsmodell
- Framtagande av systemförvaltningshandbok för Nykvarns kommun
- Handlingsplan för organisation av IT-verksamhet och IT-nära verksamhet
- Handlingsplan för framtagande av kontinuitetsplaner för respektive verksamhetsområde
- Framtagande av releaseplaner per verksamhetsområde
- Bredbandstrategi
- Framtagande av ramverk för upphandling av IT-relaterad utrustning

Förvaltning av IT-strategin

IT-strategin följer mandatperioderna och revideras i samband med att ny mandatperiod inleds. Dock ska dokumentet gås igenom varje år och revideras vid behov. Kanslichefen ansvarar för att strategin följs upp och uppdateras.



Begrepp och definitioner

Begrepp	Definition
Digitaliseringsutskottet	Politiskt organ för beredning av ärenden som rör digitaliseringsfrågor inför beslut i kommunstyrelsen. Digitaliseringsutskottet har en rådgivande och beredande roll.
Hårdvara eller maskinvara	Hårdvara eller maskinvara är samlingsnamn för en dators fysiska delar. Ordet hårdvara är en direktöversättning av engelskans <i>hardware</i> som betyder ungefär järnvaror, sådant man köper i en järnhandel (<i>hardware store</i>). Hårdvara i en dator är alla de saker som man kan ta på, till exempel grafikkort, cd-spelare och i förlängningen även sladdar. Motsatsen kallas programvara eller <i>mjukvara</i> och det är alla de program som används i datorn.
Informationssäkerhet	Med informationssäkerhet menar vi skydd av information och informationssystem. Skyddet ska uppfylla kommunens krav på ansvar, sekretess, tillgänglighet, kvalitet och spårbarhet. Skyddet omfattar dels åtgärder för den tekniska miljön och dess användning (IT-säkerhet), dels åtgärder som anknyter till bestämmelser ibland andra tryckfrihetsförordningen, sekretesslagen, personuppgiftslagen och arkivlagstiftningen (allmän informationssäkerhet).
IT	Informationsteknik, exempelvis internet, e-post, intranät, telefoni och IT-stöd.
IT-miljö	En IT-miljö utgörs av de delar som ingår i det som beskrivs som IT-plattform nedan. IT-miljön kan delas in i produktions- och testmiljöer samt efter vilken teknologi som den bygger på, exempelvis .Net- eller stordatormiljö.
IT-plattform	Består av infrastruktur som servrar, databaser, integrationer, datorer, operativsystem, mjukvaror som krävs för att IT-stödet ska fungera.
IT-råd	Består av kommundirektören och samtliga avdelningschefer med uppgift att fatta beslut om investeringar i verksamhetssystem och IT-miljöer samt andra IT-relaterade frågor som inte ryms inom respektive systemförvaltningsgrupps mandat.
IT-stöd	IT-stöd kan delas upp i flera delar, dels IT-system som t ex Heroma och Pro Capita, dels hårdvara som datorer och smartphones som används för att underlätta det dagliga arbetet inom verksamheten och slutligen den IT-support som IT-enheten erbjuder samtliga IT-användare.
IT-säkerhet	Säkerhet avseende skydd av IT-system och dess data syftande till att förhindra obehörig åtkomst och obehörig eller oavsiktlig förändring eller störning vid databehandling samt dator- och telekommunikation.
IT-verksamhet	Det tekniskt orienterade arbetet som görs för att hantera IT-komponenter. Delas ofta in i kategorierna IT-förvaltning, IT-utveckling och IT-drift.



LOU	Lag om offentlig upphandling.
Mjukvara	Datorprogram t ex MS Word och Excel.
Release	En release innehåller förändringar som görs i driftmiljön, både mjuk- och hårdvaruförändringar och kan omfatta en eller flera förändringar.
Tredjepartsleverantör	Leverantörer av produkter som t ex IT-system som Heroma & Pro Capita.