

# **IT – program**

## **för Mjölby kommun**

Antaget av Kommunfullmäktige, §126, 2005-12-13  
Dokumentansvarig: Administrativ chef

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1.1	Vad vi menar med IT .....	3
1.2	Nyttan.....	3
1.3	IT- programmets syfte .....	3
1.4	IT- riktlinjer inom förvaltningar och kontor .....	4
<b>2</b>	<b>Inriktning .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Ansvarsfrågor .....</b>	<b>4</b>
3.1	Kommunövergripande system .....	4
3.2	Beskrivning av olika funktioners uppdrag inom IT-området .....	5
3.2.1	Övergripande ansvar .....	5
3.2.2	Systemägare.....	5
3.2.3	Systemförvaltare .....	6
3.2.4	Datachef.....	6
3.2.5	Nätverket för information och teknikutveckling .....	7
3.2.6	Data- och nätverkstekniker .....	7
3.2.7	IT-säkerhetssamordnare.....	7
3.3	Användare .....	8
<b>4</b>	<b>Inriktning och förhållningssätt .....</b>	<b>8</b>
4.1	Offentlighet och sekretess.....	8
4.2	Miljöfrågor .....	9
4.3	Arbetsmiljö .....	9
4.4	Kompetensutveckling .....	9
4.5	IT - säkerhet .....	9
4.6	Kommunikationsnät .....	10
4.7	Standarder och rekommendationer .....	10

# 1 Inledning

Mjölby kommun har målsättningen att effektivt utnyttja informationstekniken och att ta tillvara den tekniska utvecklingen inom IT-området. Informationsteknikens användning är ett strategiskt verktyg för den fortsatta utvecklingen inom samtliga verksamheter.

## 1.1 Vad vi menar med IT

Informationsteknik (IT) är ett samlat begrepp för den teknik och de hjälpmedel som används för att bearbeta, lagra, överföra och presentera information, exempelvis datateknik, telefoni, telefax, TV, video, elektronisk post, bildöverföring och andra former för informationshantering.

## 1.2 Nyttan

Informationstekniken är en nödvändighet och en förutsättning för det moderna samhället. I takt med informationssamhällets tillväxt, ställs allt större krav på de interna och externa informationsåtgärderna i en kommun. IT används i kommunens samtliga verksamheter och teknikens möjligheter ska alltid beaktas vid olika organisations- och verksamhetsförändringar.

Informationstekniken skapar nya möjligheter att stärka demokratin och medborgarinflytandet. De flesta medborgare har tillgång till dator och annan IT-utrustning och kan t ex via bredband och teleföbindelser kommunicera med andra datoranvändare, myndigheter och organisationer.

Via internet och elektronisk post kan kommunen nå ut med information mm till medborgarna och dessa kan i sin tur nå politiker och tjänstemän med synpunkter, förslag och ansökningar samt ta del av taxor, protokoll, diariéer och liknande. Olika typer av elektroniska tjänster blir allt vanligare och innebär att medborgarna kan sköta en rad ärenden vid datorn som t ex ansöka om plats i förskola, deklarerar, betala räkningar mm. Detta kräver många gånger en säker identifiering vilket kan ske genom olika tekniker bland annat "e-legitimation". Detta bör leda till färre interna transporter, minskat pappersflöde, snabbare handläggning samt bättre kontroll på ärendestatus och på sikt en effektivare verksamhet.

Utvecklingen av elektroniska tjänster kan dock inte helt ersätta andra kontaktvägar för medborgarna. Kommunen ska säkerställa alla möjligheter till kontakt och rätt till information oavsett val av kontaktväg.

## 1.3 IT- programmets syfte

IT-programmets syfte är att ange kommunens grundläggande policy och strategier vid planering och nyttjande av IT. IT-programmet syftar till:

- att utifrån kommunens organisation och arbetsformer skapa en gemensam inriktning för användningen av informationsteknik i hela organisationen
- att tydliggöra ansvarsfrågor i organisationen
- att ange övergripande krav och riktlinjer inom IT-området för kommunens samtliga verksamheter

IT-programmet är ett styrande dokument som kontinuerligt ska omprövas och förändras. IT-programmet gäller för Mjölby kommuns organisation och antas av kommunfullmäktige. Ansvarig för dokumentet är kommunens administrativa chef som svarar för att det revideras vid behov.

## **1.4 IT– riktlinjer inom förvaltningar och kontor**

Förvaltningarna i Mjölby kommun ska *vid behov* utarbeta kompletterande riktlinjer för hur informationstekniken ska användas i verksamheten. Dessa riktlinjer ska bygga på förvaltningarnas verksamhetsplaner, kommunens IT-program och övriga IT-säkerhetsdokument.

## **2 Inriktning**

- Medborgarnas och det lokala näringslivets utnyttjande av IT ska uppmuntras och underlättas och kommunen ska vara ett föredöme inom området genom att i verksamheten använda nya lösningar. Kommunen ska fortlöpande verka för utveckling av olika elektroniska tjänster och IT-infrastrukturfrågor för medborgarna och företagen i kommunen. Tendenser till ökade klyftor i samhället på grund av att vissa grupper ej har kunskap om eller tillgång till IT ska motverkas genom god IT-miljö inom barnomsorg och utbildningssektor. Biblioteken har en särställning genom att kunna erbjuda medborgare tillgång datorer för att kommunicera med kommunens system/e-tjänster och på så sätt ge möjlighet till förbättrad insyn i den kommunala verksamheten.
- Användningen av informationsteknik i kommunens organisation ska inriktas på metoder där IT underlättar och effektiviserar verksamheten.
- IT-verksamheten ska bedrivas med högt ställda krav på säkerhet, skydd av den personliga integriteten, enligt gällande lagstiftning och med förtroende från allmänheten.
- Samordning inom IT-området måste ske för att säkerställa en god infrastruktur och informationshantering. Den kommunala organisationen måste här betraktas som en helhet.
- Tekniken som styr IT-utvecklingen förändras mycket snabbt. Kommunen måste därför vara lyhörd för förändringar och ta till sig utvecklingen där det bedöms som värdefullt.
- Kommunens offentliga handlingar ska göras tillgängliga för politiker och allmänhet genom informationsteknik.

## **3 Ansvarsfrågor**

Avsnittet beskriver ansvarsfrågor och olika funktioners roller för kommunens IT-verksamhet.

### **3.1 Kommunövergripande system**

Med kommunövergripande system avses system som används av flera kommunala förvaltningar. En huvudledning till att kommunen har gemensamma system för flera förvaltningar är, att information sammanställs vid olika förvaltningar eller att information ska föras mellan förvaltningarna. Detta underlättas väsentligt om en gemensam systemlösning finns. Ekonomisystemet, personaladministrativa systemet, karthanteringsystemet, ärendehantering, e-post och televäxeln är exempel på befintliga kommunövergripande system. Behovet av utbyte av information över förvaltningsgränserna och mellan olika system ökar. Nya kommunövergripande system kommer att införas varefter behov uppstår. Exempel på nyare kommunövergripande system är självservice i lönesystemet.

Vid utveckling och förändring i systemen ska funktionalitet och användarvänlighet ha central betydelse.

Det är kommunstyrelsen som beslutar om vilka informationssystem som ska vara gemensamma för kommunen, hur finansiering ska ske, vem som är systemägare och när systemen ska införas.

Arbetet i det strategiska nätverket för IT och informationsutveckling ska syfta till en sammanhållen organisation i kommunen med avseende på IT-verksamhet och användningen av IT-produkter.

## **3.2 Beskrivning av olika funktioners uppdrag inom IT-området**

### **3.2.1 Övergripande ansvar**

Det övergripande ansvaret för IT-verksamheten i Mjölby kommun har kommunfullmäktige. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för IT-säkerheten. Systemägare är den nämnd eller styrelse i kommunen inom vars verksamhetsområde ett IT-system används, förvaltas och administreras. Systemägaren kan delegera det operativa ansvaret för ett IT-system till förvaltningschefen.

### **3.2.2 Systemägare**

Systemägaren har följande ansvar:

- att löpande följa upp att egna system stödjer verksamheten
- att delta i och stödja IT-säkerhetsarbetet
- att i samråd med dataenhet bedöma om ett system är verksamhetskritiskt
- att för verksamhetskritiska system upprätta en systemsäkerhetsplan som utgår från:
  - den information IT-systemet hanterar
  - lagar, förordningar och författningar
  - verksamhetens krav på säkerhet vad avser sekretess, riktighet och tillgänglighet
  - hotbilden mot informationen
  - vilka olika behörighetsprofiler som ska gälla
  - omfattning av loggning (transaktions- och säkerhetsloggar)
  - hur loggar ska följas upp, arkiveras, förvaras och sparas
  - längsta acceptabla tid för driftavbrott och/eller informationsbortfall
  - tid för hur snabbt återläsning av säkerhetskopierat material ska kunna ske
  - organisation och befattningar som rör systemet
  - att, i samråd med datachef, säkerställa att systemet fungerar ihop med samverkande IT-system
  - att fatta beslut om förvaltning av IT-systemet
  - att driftgodkänna IT-systemet
  - att i samverkan med datachef fastställa avbrottsplan för IT-systemet
- att fastställa IT-systemets dokumentation och användarhandledning
- utbildning som rör systemet
- att lämna förslag på att system som inte i tillräcklig grad är till gagn för verksamheten avvecklas
- att behövliga licenser respektive tillstånd finns

- att ansvara för hur, av vem och vilken information som ska registreras
- att ansvara för vilka uppgifter som ska tillhandahållas enligt offentlighetsprincipen och hur detta ska ske
- att besluta om och beställa (skriftligt) enskilda användares behörighet till IT-systemet
- att anmäla till systemförvaltare och dataenheten när personal slutar eller av annat skäl ska ha ändrade behörigheter
- att besluta om vilka delar i informationen som är sekretessbelagda

### 3.2.3 Systemförvaltare

Systemförvaltaren är en tjänsteman som utses av systemägaren/förvaltningschefen och svarar för administration, förvaltning och användning av ett IT-system i verksamheten. I detta ingår:

- att delta i och stödja IT-säkerhetsarbetet i samverkan med dataenheten
- att verkställa systemägarens beslut
- att sköta användar- och behörighetsadministration.
- att hålla sig informerad om utvecklingen av systemet och påtala behov av förändringar till systemägaren
- att dokumentera uppkomna fel, brister och incidenter i systemet och rapportera dessa till systemägaren och IT-säkerhetssamordnaren
- att medverka i planering av datum för produktionssättning inför nya releaser/versioner
- att medverka i tester vid uppdateringar och felrättningar
- att bevaka att systemet hålls uppdaterat med buggfixar och säkerhetsuppdateringar.
- att ansvara för användarsupport beträffande verksamhetsrelaterade frågor i systemet
- att reservrutiner enligt kontinuitetsplaneringen är kända
- att medverka i utbildning av systemets användare

### 3.2.4 Datachef

- Datachefen är operativt ansvarig för kommunens IT-infrastruktur (nätverk, kommunikation mm) och ansvarig för IT-systemens tekniska drift. Datachefen samverkar med systemägaren vad avser drift och resurstilldelning för ett IT-system.
- Datachefen har bl.a. ansvar för:
  - att upprätta och hålla systemsäkerhetsplan för IT-infrastruktur aktuell
  - att delta i och stödja IT-säkerhetsarbetet
  - delta i arbetet med den strategiskt långsiktiga och övergripande IT-utvecklingen
  - att omvärldsbevakning sker
  - att systemägarens krav enligt systemsäkerhetsplaner omsätts i IT-infrastrukturen
  - att i samråd med systemägare se till att systemet fungerar ihop med samverkande IT-system
  - att testmiljö för klienter finns tillgänglig vid behov
  - att rutiner för säkerhetskopiering uppfyller systemägarnas krav
  - att IT-infrastrukturen hålls uppdaterad med buggfixar och säkerhetsuppdateringar.
  - att säkerhetskopierat material förvaras på ett betryggande sätt och att det årligen kontrolleras att återläsningsrutiner fungerar
  - att reservrutiner, serviceavtal mm finns så att systemägarnas krav på längsta tillåtna avbrottstid kan tillgodoses
  - att ansvara för teknisk support för användare ("help desk")
  - att biträda systemägarna i avbrottsplaneringen

- att vara teknisk rådgivare till systemägarna då förändringar i systemen är aktuella
- att IT-infrastrukturen har tillräcklig kapacitet
- att IT-säkerheten för IT-infrastrukturen motsvarar systemägarnas krav
- att ett IT-system håller den tekniska och funktionella kvalitet som överenskommit med systemägaren.
- organisationens brandväggar och skydd mot skadlig kod
- att IT-säkerhetsinstruktionen för drift är aktuell
- i övrigt har datachefen i uppdrag att arbeta med utredningsfrågor på uppdrag av systemägare

### **3.2.5 Nätverket för information och teknikutveckling**

- Nätverket består av förvaltningschefer och andra funktioner kan adjungeras. I nätverkets uppdrag ingår att:
  - initiera och bereda frågor av strategisk karaktär rörande bl.a. IT-verksamhet i kommunen
  - föreslå kommungemensamma målsättningar rörande IT-området och IT-säkerhetsarbetet
  - planera för hur kommungemensamma IT-säkerhetsfrågor utifrån genomförda uppföljningar ska hanteras
  - ge förslag på kompetensutveckling inom området IT

### **3.2.6 Data- och nätverkstekniker**

Data- och nätverksteknikern ansvarar tillsammans med systemägaren och systemförvaltaren för att den dagliga driften upprätthålls enligt överenskommelse mellan systemägaren och datachefen.

Teknikern har bl.a. följande uppgifter:

- registrera/avregistrera användare i systemet (infrastrukturen) med den behörighetsprofil som systemägaren har beslutat
- tillhandahålla teknisk support
- delta i och stödja IT-säkerhetsarbetet
- initiera felsökning vid driftsstörningar och vidta nödvändiga åtgärder och dokumentera dessa
- följa rutiner för säkerhetskopiering och förvaring av säkerhetskopierat material
- ansvara för att dokumentation sker enligt interna föreskrifter
- ansvara för registrering i ärendehanteringssystemet NilexPlus
- bevaka och ge förslag på utveckling och uppdateringar

### **3.2.7 IT-säkerhetssamordnare**

IT-säkerhetssamordnaren ska stödja arbetet med att uppnå god säkerhet i IT-systemen samt är ansvarig för att samordna IT-säkerhetsarbetet och utföra tillsynen för detta arbete. Detta kan innebära aktivt deltagande i projekt, etablerande av interna och externa kontaktnät, utvärdering och deltagande i diskussioner kring metoder, plattformar eller IT-system. IT-säkerhetssamordnaren kan sägas arbeta som konsult åt verksamheten. Funktionen har till uppgift att:

- följa upp att riktlinjer för IT-säkerhet och IT-säkerhetsinstruktionerna revideras och hålls aktuella
- vara rådgivande i IT-säkerhetsfrågor
- stödja datachefen vid upprättande av kontinuitetsplan för IT-infrastrukturen
- stödja systemägarna vid
  - upprättande av systemsäkerhetsplan
  - upprättande av IT-säkerhetsinstruktioner
  - upprättande av kontinuitetsplanering för verksamheten
  - säkerhetsgranskning inför driftgodkännande
  - utbildning i IT-säkerhetsfrågor
- sammanställa och rapportera IT-säkerhetsincidenter
- följa upp hur riktlinjer för IT-säkerhet efterlevs och delta i IT-säkerhetsrevisioner

### 3.3 Användare

Varje användare ska följa gällande lagstiftning samt regler för IT-säkerhet. I detta ansvar ingår att:

- delta i och stödja IT-säkerhetsarbetet
- noga ta del av och följa aktuella säkerhetsinstruktioner för användare
- rapportera olika former av fel, brister och incidenter, t ex misstänkt virusangrepp enligt fastställda rutiner
- föreslå förändringar till systemförvaltaren eller närmast ansvarige chef
- påtala egna behov av utbildning

## 4 Inriktning och förhållningssätt

Här beskrivs det kommungemensamma förhållningssättet och inriktning inom exempelvis IT-säkerhet, kompetensutveckling, miljöfrågor och kommunikationsnät.

### 4.1 Offentlighet och sekretess

Akter och handlingar som lagras i kommunens IT-system är offentliga om det inte uttryckligen anges att de innehåller sekretessbelagda uppgifter enligt gällande lagstiftningar. Allmänheten som vill ta del av offentlig handling bör vända sig till respektive förvaltning. Förvaltningen är skyldig att låta den som vill ta del av handlingen. Handlingen kan presenteras på bildskärm eller i pappersform och distribueras på digitalt media, utskrift eller e-post. Kommunen har rätt att ta ut avgift för utskrift enligt fastställd taxa. Kommunen har inte någon skyldighet att lämna ut handlingar på datamedia, t ex på diskett, USB-minne eller CD/DVD. Handlingar som anländer till kommunen i elektronisk form, via fax, elektronisk post eller liknande, ska betraktas på samma sätt som vanlig inkommande post och diarieföras på sedvanligt sätt.

Personuppgifter ska hanteras på det sätt som anges i personuppgiftslagen. Varje nämnd ska utse en person som är personuppgiftsombud enligt personuppgiftslagen. Viss information som hanteras är sådan att särskilda sekretesskrav och lagar ska tillämpas. Generellt bedöms att surfloggar är sekretessbelagda men cookies är det inte. En bedömning av sekretessfrågan ska göras i varje enskilt ärende. Vid utelämnande av handlingar och data måste även upphovsrättsliga regler beaktas.



## **4.2 Miljöfrågor**

Den moderna informationstekniken ger möjligheter till olika slag av insatser på miljöområdet. Information i miljöfrågor kan spridas via de kommunala informationsnäten.

Användningen av elektronisk post och möjligheten att sända dokument på elektronisk väg bör kunna minska pappersmängden samt bidra till att minska transporter. Mjölby kommun ska sträva efter att få fram administrativa rutiner som utnyttjar informationstekniken på sådant sätt att miljöförbättringar och miljöfördelar uppstår. Utrustning som köps in ska så långt möjligt vara energisnål och ha energisparläge. Utrustning som inte används kvällar, nätter och helger ska stängas av. Utrustning som tas ur bruk i verksamheten lämnas till dataenheten som tömmer utrustningen på information och lämnar till Hulje återvinningscentral.

## **4.3 Arbetsmiljö**

Vid utformningen av en datorarbetsplats ska stor vikt läggas vid arbetsplatsens utformning med hänsyn till arbetsmiljö och praktisk användning.

## **4.4 Kompetensutveckling**

Förändringstakten inom IT-området ställer höga krav på fortlöpande kompetensutveckling. Nya programvaror och uppdatering av gamla program marknadsförs med allt kortare intervall. Ambitionsnivån ska vara hög då det gäller utbildning av personalen på såväl kommun- gemensamma som förvaltningsspecifika applikationsprogram. Kostnader för utbildning och kompetenshöjande åtgärder ska särskilt beaktas vid införandet av nya IT-lösningar.

Kompetensutveckling ska ses ur ett totalkostnadsperspektiv där värdet av den personliga utvecklingen vägs in. Samtliga förvaltningar ska i sin planering beakta behovet av personalens kompetensutveckling. Utbildning ska om möjligt bedrivas som internutbildning inom kommunen. I det strategiska avgörandet ska ingå bedömningen av i vilken utsträckning som kommunen ska ha egen IT-kompetens inom olika områden.

## **4.5 IT - säkerhet**

En allt större del av organisationen utnyttjar och blir mer och mer beroende av IT i den dagliga verksamheten. Det innebär att investerade belopp i utrustning, programvaror och arbete kontinuerligt ökar. Ett medvetet arbete krävs för att skydda gjorda investeringar.

Kommunen ska arbeta i enlighet med krisberedskapsmyndighetens rekommendation "basnivå för IT-säkerhet" (BITS). Arbete med säkerhetsanalyser och säkerhetsåtgärder ska ske kontinuerligt. Ansvariga för detta arbete är IT-säkerhetssamordnare samt systemägare och datachef.

Systemägaren är den som förfogar över systemet. Ansvar för att skydda och förvalta lagrad information och programvaror har respektive systemägare. System med fler än en användare ska ha en systemförvaltare utsedd. Systemförvaltaren är kontaktperson i samtliga frågor rörande systemet och ska vara väl insatt i säkerhetskrav och systemanvändning. Varje samhällsviktig/verksamhetskritiskt system ska ha en systemsäkerhetsplan.

## **4.6 Kommunikationsnät**

I stort sett samtliga kommunala verksamheter är idag sammankopplade i ett gemensamt kommunikationsnät. Detta nät ska tillvarata de nya tekniska möjligheter som successivt utvecklas inom telefoni och datakommunikation. Beslut om fortsatt utbyggnad tas i samband med den årliga budgetprocessen.

## **4.7 Standarder och rekommendationer**

För den fortsatta utbyggnaden inom IT-området krävs att organisationen står på en enhetlig grund i form av gemensam produktstrategi och gemensamma tekniska lösningar avseende både dator- och telefoniutrustning. Endast licensierade programvaror får användas inom den kommunala förvaltningen. Datachefen fastställer vilka programvaror som ska vara kommungemensamma och när uppdatering ska ske efter samråd med nätverket för informations- och teknikutveckling. Vid större förändringar som kräver investeringsbeslut tas beslutsunderlag fram av Administrativa servicekontoret. Samtliga förvaltningar och enheter i kommunen ska använda samma programvara för ordbehandling, kalkyl, ärendehantering, diarium, intranät/internet och elektronisk post för en effektiv sammanhållning och ett optimalt utnyttjande av resurserna i organisationen.

Flertalet arbetsplatser är eller kommer att vara sammankopplade i nätverk för att kunna nå gemensamma servrar och/eller datorer. Nätverk är därmed en strategisk resurs för hela organisationen. För att uppnå en homogen och samtidigt flexibel lösning krävs enhetlighet med avseende på såväl fysiska nätverk som kommunikationssätt och kommunikationsprogramvaror. Datachefen ansvarar för nätverkens utbyggnad och drift.