



KALIX KOMMUN

IT-strategi

Kalix kommun

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Upprättad	Beslutsinstans
IT-strategi	Strategi	2023-04-11, § 59	Kommunfullmäktige

1. Bakgrund

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

IT-strategin 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, användarvänliga och ha en hög tillgänglighet.

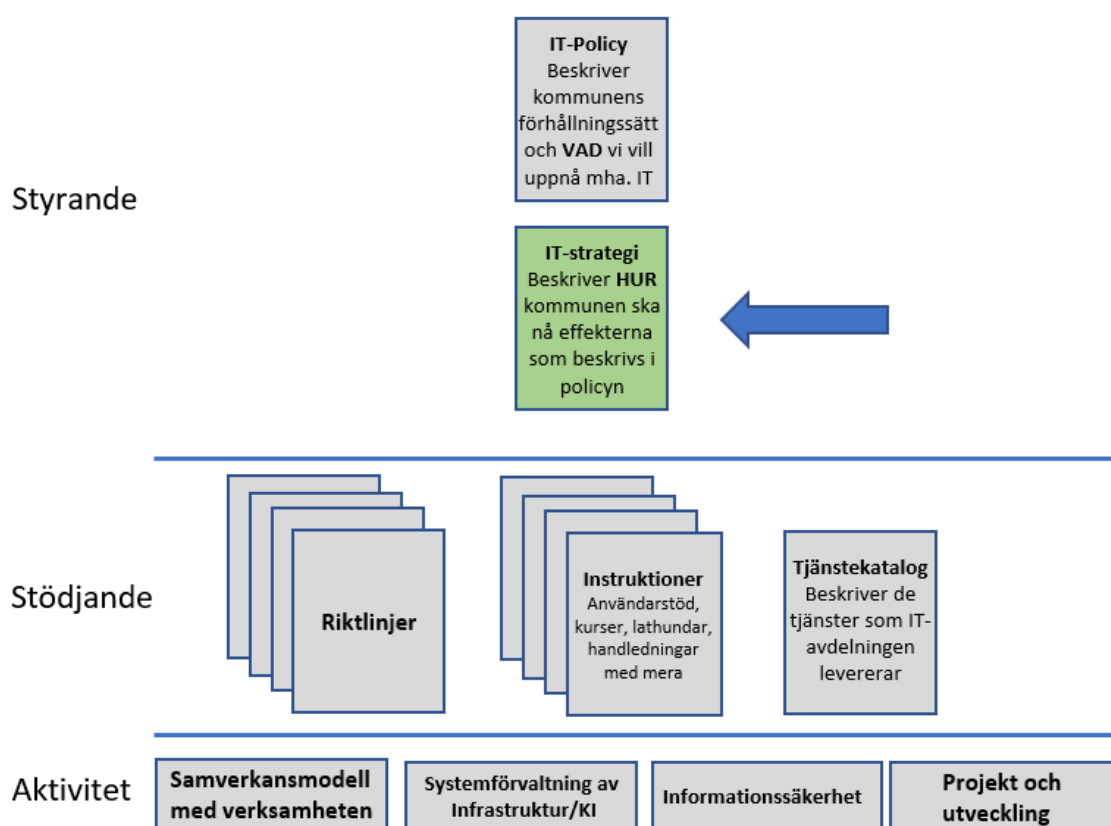


Bild 1. IT-strategins placering i kommunens styrmodell för IT

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 ska ske systematiskt och i samverkan med alla berörda verksamheter enligt samverkansmodellen beskriven i punkt 10.

- Vi ska effektivisera IT-leveransen genom att automatisera repetitiva arbetsuppgifter.
- Samverkan med andra kommuner och offentliga aktörer prioriteras.
- Alla användare, oavsett verksamhet, ska ha möjlighet till utbildning och instruktioner för de system som används.
- Servicenivån på drift, service och support ska motsvara verksamheternas krav.
- Verksamhetsplaner för digitalisering ska vara långsiktiga så att förutsättningar i infrastrukturen kan planeras.

3. Försörjning

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 acceptabel kostnad. Många leverantörer har en tydlig strategi att helt och hållet övergå till att leverera sina lösningar som molntjänster.

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.

Vår strategi när det gäller försörjning är att:

- Kostnad och kvalitet ska vara avgörande vid val av driftform.
- Alla externa tjänster och produkter ska upphandlas där verksamhetskrav, tekniska krav och krav på informationssäkerhet ska utgöra ett sammanvägt underlag för kravställningar och regleras i avtal med leverantören.
- IT-enhetens tjänsteutbud ska utvecklas att omfatta ett beställarstöd som kan stödja verksamhetens strategiska val när det gäller försörjning.
- Beställarstödet ska samverka med alla berörda verksamheter enligt samverkansmodellen beskriven i punkt 10.

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. I möjligaste mån ska tjänsteutbudet även omfatta olika valbara kvalitetsnivåer. 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.
- Omfatta valbar kvalitetsnivå på erbjudna tjänster, där möjlighet finns.
- Förvaltas för att över tid möta verksamhetens utveckling inom digitalisering.

5. Finansiering

Det blir allt svårare att leverera hög kvalitet i tjänsteleveranser där anslagsfinansierade utförare ska ansvara för leveransen. Orsaken till detta är att nya affärsmodeller, volymökningar och höga ambitioner inom digitalisering i verksamheten ofta leder till att de anslagna medlen inte räcker till.

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

Mot bakgrund av ovanstående beskrivning riskerar en finansiering via en traditionell budgetprocess av tjänsteleveranserna att hämma införandet av ny teknik och smarta digitala lösningar. En vanlig förändring är att IT-leveranserna succesivt ska bli intäktsfinansierade.

Det är därför vår målsättning att:

- Förändra IT-enhetens tjänsteleverans till att bli intäktsfinansierad.
- Genomföra förändringen så att omfördelning av budget kompenserar de taxor som initialt belastar verksamheten.
- Vald modell ska i stor utsträckning ge verksamheten förutsägbara kostnader för att underlätta verksamheternas arbete med budget och prognos.

6. Uppföljning

En förändring till tjänsteleverans där både valbar kvalitet och volym kommer att påverka verksamhetens kostnader kommer att ställa krav på en mer utvecklad uppföljning. I det sammanhanget ska vi tillämpa tre perspektiv i vår uppföljning:

- Ekonomisk uppföljning.
- Tjänsteleveransens faktiska kvalitet i förhållande till den kvalitetsnivå som anges i tjänstekatalogen
- Upplevd kvalitet som exempelvis återkommande kundenkäter, där användare ger uttryck för sin personliga upplevelse av tjänsteleveranserna

Resultatet av uppföljningen utgör en självklar del i verksamhetens styrning och ledning, på operativ, taktisk och strategisk nivå.

7. 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 har i korthet följande ansvarsområden:

Drift, service och support

Består av medarbetare i Servicedesk samt support och drifttekniker. Enhetens främsta uppgift är att tillhandahålla en infrastrukturplattform för systemdrift, agera på felanmälningar, beställningar och utföra förebyggande underhåll på kommunens infrastruktur.

Ansvarsområdet delas in i följande kompetensområden:

Arbetsplats

De resurser som tillsammans utgör "användarnära" IT-komponenter, exempelvis datorer, skrivare och basprogramvara. 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, Internetförbindelse och brandväggar.

Datacenter

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

Verksamhetsutveckling och projekt

Avser den del av verksamheten som ansvarar för utvecklingsprojekt och beställarstöd.

8. 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 och Microsoft 365. Verksamheternas krav på infrastrukturen utgör krav på utveckling och förbättringar.

Förvaltning av verksamhetssystem

Respektive verksamhet är systemförvaltare för egna verksamhetssystem. Kommunövergripande system, exempelvis ekonomisystem och personalsystem skall ha utsedda systemägare och systemförvaltare

9. Projekt

Alla större förändringar där IT-leveransen påverkas ska bedrivas i projektform. Med begreppet större förändring avses en aktivitet som påverkar många användare, har många intressenter eller räknas omfatta minst en månads sammanlagd arbetstid för alla inblandade.

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 start av projekt ska föregås av beslut på taktisk eller strategisk nivå i samverkansmodellen. (se punkt 10)

10. Styrning

Utgångspunkten 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 vår styrmodell ska kunna hantera alla former av beslut inom ansvarsområdet som inte är av allmänt intresse och därför behöver beslutas politiskt. Vår modell för styrning bygger på 3 beslutsnivåer:

Strategisk nivå (*Central ledningsgrupp*)

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

Taktisk nivå (*IT-enheten och verksamhetsrepresentanter*)

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.

Operativ nivå (*Supportansvarig och verksamhetsrepresentanter*)

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

Systemförvaltningsnivå

Alla IT-system i kommunen ska systemförvaltas enligt kommunens förvaltningsmodell. Rollerna Systemägare, Systemförvaltare och Systemadministratör ska finnas fastställda och meddelade till IT-enheten. Systemförvaltaren ansvarar för kontakterna med IT-enheten och kallar till förvaltningsmöten enligt *förvaltningsmodellen*.

11. 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 vår information ska skyddas. I Kalix kommun bedrivs ett systematiskt arbete med att fastställa vilka skyddsbehov vår information har.

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 vår 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 skyddsnivå för vår information. Det kan exempelvis handla om programvara för att förhindra virusangrepp eller obehörig åtkomst till vår 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, därför ska en förvaltningsövergripande grupp ha ett fortlöpande samarbete med syfte att:

- Våra tekniska skydd lever upp till verksamhetens krav.
- Säkra upp att våra tekniska skydd inte försämrar användarvänligheten.
- Säkra upp att tekniska skydd inte blir ett hinder för vår fortsatta digitalisering.
- Säkra upp rutiner så endast behörig personal har åtkomst till sin information.