



## Systemförvaltningsmodell för Högskolan i Halmstad

Fastställd av högskoledirektören 2020-01-15. Dnr L 2015/10

## Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Mål med modellen .....	2
Olika typer av IT-system/-program .....	2
Beskrivning av systemförvaltningsmodellen .....	2
Förvaltningsobjekt.....	2
Objektfamiljer .....	3
Systemförvaltningsorganisation.....	3
Roller och ansvar .....	3
Objektägare.....	3
Systemägare.....	4
Systemförvaltare .....	5
IT-objektägare.....	5
IT-systemägare .....	6
Driftansvarig .....	6
Grupper inom förvaltningsorganisationen .....	7
Styrgrupp .....	7
Förvaltningsgrupp .....	7
Referensgrupp .....	8
Vad krävs av ett förvaltningsobjekt?.....	8
Plan och budget.....	8
Säkerhet.....	9
Regler.....	9
Bevarandekrav .....	9
Revision.....	9

## Inledning

Högskolan i Halmstad är för sin verksamhet beroende av kontinuerlig tillgång till ett flertal IT-system. För att säkerställa tillgången till informationen och underlätta samverkan och integration mellan IT-systemen ska en gemensam modell för systemförvaltning användas. Samtliga IT-system och -program som används vid Högskolan berörs av modellen, men i olika grad.

Systemförvaltningen av Högskolans IT-system ska stå i samklang med såväl Högskolans strategier och andra relevanta styrande dokument som med Högskolans verksamhetsplanering och uppföljning.

## Mål med modellen

Systemförvaltningsmodellen ska:

- Skapa samsyn kring styrande principer för systemförvaltning av IT-stöd och stöd till användare.
- Säkerställa att systemförvaltningsarbetet bedrivs med fokus på verksamhetens nytta samt med ordning och reda
- Verka för ett gemensamt arbetssätt genom att definiera och tydliggöra ansvar, roller, mandat och arbetsområden.
- Underlätta samarbete och samplanering mellan organisationerna kring olika systemförvaltningsobjekt.

## Olika typer av IT-system/-program

Högskolans IT-system och -program kan delas in i två kategorier:

1. Högskolans verksamhetssystem och administrativa IT-system, som ska omfattas av modellen i sin helhet.
2. Övriga IT-system som utnyttjar en server, distribution via paketering, eller andra återkommande tjänster hos IT-avdelningen. För dessa ska kontaktperson (ansvarig beställare) anges.

## Beskrivning av systemförvaltningsmodellen

Modellen bygger på en uppdelning av ansvarsområden. Huvudansvaret ligger på de ansvariga inom verksamheten, medan IT-avdelningen och övriga leverantörer ska bistå med sin specialkompetens, kring t.ex. integrationer med övrig IT, erfarenhet av andra systemförvaltningsobjekt, IT-inköp och -drift. Det gemensamma målet för dem som arbetar i en systemförvaltningsorganisation är att förvaltningsobjektet ska ge största möjliga nytta för Högskolan och dess verksamhet.

## Förvaltningsobjekt

Ett förvaltningsobjekt omfattar ett eller flera IT-system, med eventuella integrationer till andra system, och även det praktiska stöd som krävs för att IT-systemen ska kunna användas och ge nytta i verksamheten. För att uppfylla detta bör förvaltningsobjekten avgränsas utifrån den verksamhet de ska stödja, snarare än Högskolans organisation.

Ett IT-system kan bara ingå i ett förvaltningsobjekt. Om IT-systemet kan passa in i flera olika förvaltningsobjekt väljs i första hand det förvaltningsobjekt där den största mängden av systemets användning återfinns, i andra hand det förvaltningsobjekt där det finns störst behov av samordning med andra IT-system. Detta innebär att ett IT-system kan flyttas mellan förvaltningsobjekt om användningen av systemet ändras.

## Objektfamiljer

Närliggande förvaltningsobjekt grupperas i objektfamiljer, för att underlätta uppföljning och överblick. Varje objektfamilj omfattar ett eller flera förvaltningsobjekt.

Befintliga objektfamiljer är: Ekonomi- och personaladministration, Ledningsadministration, Bibliotek, forsknings- och utbildningsadministration, Undervisning och forskning, Samverkan, Administrativ struktur, Infrastruktur samt Datorarbetsplatsen.

## Systemförvaltningsorganisation

Objektägaren, i samverkan med systemägare, har huvudansvaret att objektet fyller verksamhetens behov. Systemägare har budgetansvar och verksamhetsansvar för IT-system. I många fall är objektägaren även systemägare. IT-objektägaren har huvudansvaret för att objektet uppfyller Högskolans tekniska krav, och att det fungerar tillsammans med Högskolans övriga IT-resurser. IT-systemägaren är leverantör av ett eller flera IT-system.

## Roller och ansvar

Förvaltningsorganisationens roller och ansvar varierar utifrån olika förvaltningsobjekts behov. Objektägare, IT-objektägare och systemförvaltare ska alltid finnas, men deras ansvarsområden kan vid behov delas upp mellan fler personer. I förvaltningsplanen ska alltid framgå vilken person som har vilken roll (och medföljande ansvar) inom förvaltningsorganisationen.

## Objektägare

Objektägaren har huvudansvaret för planering, styrning och vidareutveckling av ett förvaltningsobjekt. Objektägaren har också huvudansvaret för att verksamheten kan dra nytta av användningen av förvaltningsobjektet. Objektägaren leder arbetet i förvaltningsobjektets styrgrupp, och ska vara en person med god kunskap om den verksamhet som förvaltningsobjektet ska stödja. Objektägare utses av rektor, högskoledirektör eller akademichef. Objektägaren är också systemägare för de IT-system som faller inom dennes linjeorganisatoriska ansvarsområde.

### Objektägarens ansvar:

- Bevaka förvaltningsobjektets långsiktiga utveckling, bl.a. genom
  - Att bedöma nyttan av förvaltningsobjektet för verksamhetsområdet och Högskolan i stort
  - Att ta hänsyn till konsekvenser av administrativ och teknisk utveckling
  - Övrig omvärldsbevakning
- I samråd med systemägare planera för och besluta om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling av system inom objektet

- Besluta om behörighetsstruktur och rättigheter för förvaltningsobjektet
- I samråd med systemägare och IT-objektägare säkerställa att IT-systemen fungerar med samverkande IT-system (inom och utom förvaltningsobjektet)
- I samråd med IT-objektägare se till att verksamhetens behov av lämpligt IT-stöd uppfylls och att säkerställa att verksamheten kan dra nytta av förvaltningsobjektet
- Regelbundet följa upp kostnader för förvaltningsobjektet
- Att säkerställa att förvaltningsobjektet har tillgång till/kan utnyttja rätt resurser (tid och pengar)
- Ställa krav på drift, IT-säkerhet, tillgänglighet och tillförlitlighet inom förvaltningsobjektet
- Ställa krav på grundläggande utbildning och användarstöd för förvaltningsobjektet
- Se till att systemfunktioner anpassas till arbetsrutiner (och tvärtom)
- Utse styrgrupp för förvaltningsobjektet, samt leda styrgruppens arbete
- Att lagar, förordningar, avtal, interna regelverk och överenskommelser följs

## Systemägare

Systemägare har huvudansvaret för planering och styrning av systemförvaltningsarbetet kring enstaka IT-system. Systemägaren ska vara en person med god kunskap om den verksamhet som IT-systemet ska stödja och i normalfallet har systemägaren ansvar för systemets budget. Systemägare utses av rektor, högskoledirektör eller akademichef.

### Systemägarens ansvar:

- Huvudansvar för det IT-system den är systemägare för; se till att
  - systemets förvaltningsorganisation har tillgång till/kan utnyttja rätt resurser (tid och pengar)
  - i samråd med objektägare och IT-systemägare säkerställa att IT-systemet fungerar med samverkande IT-system (inom och utom förvaltningsobjektet)
  - i samråd med objektägare planera för och besluta om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling av systemet
  - ställa krav på drift, IT-säkerhet, tillgänglighet och tillförlitlighet för systemet
  - Att nödvändiga avtal för systemet tecknas
  - IT-systemets långsiktiga utveckling bevakas, och att
  - ta fram regler/rutiner så att kostnader och nytta för förvaltningsobjektet följs upp regelbundet
- Att vara informationsägare för det IT-system den är systemägare för; se till att
  - informationsklassning och riskbedömning utförs enligt Högskolans informationssäkerhetsregelverk och att se till att ev åtgärder baserade på dessa genomförs
  - erforderligt skydd för informationen i systemet finns och att säkerheten uppfyller ställda och rättsliga krav
  - informationen i systemet hanteras korrekt och enligt Högskolans riktlinjer
- Att lagar, förordningar, avtal, interna regelverk och överenskommelser följs
- Utse systemförvaltare

## Systemförvaltare

Systemförvaltaren har ansvaret för det löpande arbetet kring ett, eller flera, IT-system. Systemförvaltaren samordnar användning och systemförvaltning av systemet inom Högskolan och samverkar med driftansvarig och IT-systemägare för att säkerställa en säker och rationell drift av systemet. Systemförvaltaren ska ha en god kompetens kring systemet och dess användning, samt aktuella regelverk som berör systemet och dess innehåll. Finns en nationell eller internationell användargrupp för systemet som är lämplig för Högskolans verksamhet ska systemförvaltaren ingå i denna grupp. Systemförvaltaren utses av systemägaren.

### Sammanfattning av systemförvaltarens ansvar:

- Verkställa objektägarens och systemägarens beslut kring IT-systemet
- Aktivt delta i systemförvaltnings- och informationssäkerhetsarbete som rör IT-systemet
- Svara för löpande användar- och behörighetsadministration, inklusive uppföljning av att tilldelade behörigheter är korrekta.
- Informera om IT-systemet, dess funktioner och nytta i verksamheten, till användarna
- Samla in och dokumentera förslag till vidareutveckling av förvaltningsobjektet samt lyfta upp dessa till styrgruppen
- Se till att relevant användarutbildning och användardokumentation är uppdaterad och tillgänglig för användarna
- Rapportera eventuella informationssäkerhetsincidenter till informationssäkerhetsansvarig och eventuella personuppgiftsincidenter till dataskyddsombudet enligt dokumenterade rutiner
- Uppdatera förvaltningsplanen under året
- Se till att önskemål och krav baserade i dataskyddsförordningen uppfylls
- Rapportera förändringar i behandlingen av personuppgifter inom objektet till dataskyddsombudet
- Identifiera och förmedla utvecklings- och förbättringsförslag ur ett arbetsmiljöperspektiv i syfte att öka användarvänlighet och förebygga ohälsa
- Regelbundet utvärdera nyttan och användningen av systemet
- Testa och aktivt godkänna nya funktioner innan de driftsätts, samt tillsammans med IT-systemägare och driftansvarig planera driftsättningsdatum för nya versioner, då det är möjligt
- Delta i lokal utveckling, när sådan sker, och då särskilt bevaka att grundläggande mål för förvaltningsobjektet inte äventyras och att informationssäkerheten inte åsidosätts

Systemförvaltarens fulla ansvar och befogenheter framgår av Regler och ansvarsförbindelse för systemförvaltare, dnr I 2019/38.

## IT-objektägare

IT-objektägaren är i normalfallet Högskolans IT-chef. Denne har det övergripande ansvaret för att förvaltningsobjektets tekniska delar fungerar tillsammans med Högskolans gemensamma IT-resurser och övriga förvaltningsobjekt. IT-objektägaren är också en samtalspartner och kan bistå i kommunikation med externa leverantörer. IT-objektägaren samverkar

med objektägare, systemägare och IT-systemägare avseende drift och resursfördelning inom förvaltningsobjektet.

#### **IT-objektägarens ansvar:**

- Bevaka IT-systemets långsiktiga tekniska utveckling
- Förorda lämpliga integrationer mellan befintliga system genom att t.ex. bevaka så att information kan återutnyttjas i största möjliga mån
- Att IT-säkerheten ligger på en tillräckligt god nivå
- I samråd med objektägare, systemägare och IT-systemägare, säkerställa att IT-systemen fungerar med samverkande IT-system (inom och utom förvaltningsobjektet)
- I samråd med objektägare, se till att verksamhetens behov av lämpligt IT-stöd uppfylls.
- Att biträda objektägare och systemägare vid planering av förändringar
- Att biträda objektägare och systemägare vid diskussioner med externa leverantörer
- Att lagar, förordningar, avtal, interna regelverk och överenskommelser följs

#### **IT-systemägare**

IT-systemägaren är leverantör av ett IT-system inom ett förvaltningsobjekt. När IT-systemen är köpta som en tjänst eller en programvara, styrs IT-systemägarens ansvar och roll av det avtal som skrivits mellan objektägaren/systemägaren och IT-systemägaren.

#### **IT-systemägarens ansvar:**

- Att lagar, förordningar, avtal och överenskommelser följs

**När IT-systemägaren är Högskolans IT-avdelning har IT-avdelningen dessutom följande ansvar, utöver det som faller på IT-objektägaren:**

- Att nödvändiga avtal och licenser finns för underliggande system
- Att systemet följer grundläggande principer och regler kring t.ex. persondataskydd, användbarhet och informationssäkerhet
- Att delta i eventuell lokal utveckling, och då särskilt bevaka att grundläggande mål för förvaltningsobjektet inte äventyras och att drift- och IT-säkerhetsaspekter tillvaratas.

#### **Driftansvarig**

Driftansvarig tillhandahåller driften av ett eller flera IT-system inom förvaltningsobjektet och innehar den tekniska kompetensen kring detta. Driftansvarig ansvarar, tillsammans med systemförvaltare, för att den löpande driften upprätthålls enligt överenskommelse.

Driftansvaret kan vara delat mellan olika leverantörer för samma IT-system, t.ex. så att Högskolans IT-avdelning har driftansvar för serverdrift, och IT-systemägaren har driftansvar för systemdrift.

#### **Driftansvarigs ansvar:**

- Att lagar, förordningar, avtal och överenskommelser följs

- Att se till att IT-systemet fungerar på bästa sätt

**För IT-system där Högskolans IT-avdelning är (en) driftansvarig har IT-avdelningen dessutom följande ansvar, utöver det som faller på IT-objektägaren:**

- Att nödvändiga avtal och licenser finns för underliggande system
- Att delta i eventuell lokal utveckling, och då särskilt bevaka att grundläggande mål för förvaltningsobjektet inte äventyras och att drift- och IT-säkerhetsaspekter tillvaratas.
- Att tillsammans med systemförvaltare och IT-systemägare planera driftsättningsdatum för nya versioner
- Se till att systemdokumentation hålls uppdaterad

## Grupper inom förvaltningsorganisationen

Många av arbetsuppgifterna inom förvaltningsobjekt bör hanteras gemensamt mellan flera personer, t.ex. i grupp. Nedan finns exempel på sådana grupper. Styrgrupp och förvaltningsgrupp ska alltid finnas. Oavsett om grupper utses eller inte, ska alltid definierade uppgifter hanteras. Varje objektägare beslutar om vilka grupper som ska finnas, mötesformer, grupp-deltagare etc.

### Styrgrupp

Styrgruppens uppgift är att bistå objektägare och systemägare med kompetens och råd. Styrgruppen utses av objektägaren, och bör bestå av objektägare, systemförvaltare och IT-objektägare eller annan representant från IT-avdelningen. Även systemägare eller andra personer vars förvaltningsobjekt eller verksamhet är beroende av förvaltningsobjektet på ett avgörande sätt kan ingå. Styrgruppen utses av objektägaren, och bör mötas minst två ggr/år.

#### Styrgruppens ansvar:

- Att verksamheten inom förvaltningsobjektet planeras och budgeteras
- Att en gällande förvaltningsplan finns
- Utse förvaltningsgrupp
- Utse referensgrupp(er), med namngiven kontaktperson/sammankallande, till förvaltningsobjektet

### Förvaltningsgrupp

Förvaltningsgruppens uppgift är att prioritera och planera inom ramen för förvaltningsplanen. Förvaltningsgruppen utses av styrgruppen, och består normalt av systemförvaltarna inom förvaltningsobjektet. Gruppen kan kompletteras med ytterligare personer knutna till förvaltningsobjektet, IT-avdelningen eller andra förvaltningsobjekt. Gruppen utser en av systemförvaltarna till sammankallande. Förvaltningsgruppen bör mötas minst två ggr/år.

#### Förvaltningsgruppens ansvar:

- Ta fram utkast till förvaltningsplan
- Diskutera rutiner i och kring förvaltningsobjektet, samt föreslå förenklingar av dessa



## Referensgrupp

En referensgrupp används för att fånga in och samordna användarnas önskemål och behov, samt för att informera om systemförvaltningsarbetet och säkerställa att detta har rätt inriktning utifrån verksamhetens behov. Lämpligen utnyttjas en redan existerande grupp för detta ändamål. Referensgruppen bör diskutera dessa frågor minst en gång/år.

## Vad krävs av ett förvaltningsobjekt?

Vid anskaffning av nya IT-system, som omfattas av denna modell, ska det under anskaffningsprojektet slås fast om IT-systemet ska inordnas i ett befintligt förvaltningsobjekt, eller om det utgör ett nytt. Om ett nytt förvaltningsobjekt skapas ska också det nya förvaltningsobjektet föras in i en objektfamilj.

För varje förvaltningsobjekt ska följande finnas:

- Definition – vad som omfattas av förvaltningsobjektet
- Tillhörighet till objektfamilj
- Utsedd förvaltningsorganisation
- Upprättad förvaltningsplan
- Upprättade avtal mellan systemägare och leverantörsorganisation(er)

## Plan och budget

Förvaltningsplanen är ett gemensamt styrdokument för det operativa systemförvaltningsarbetet på årsbasis. En mall för detta har tagits fram.

Senast i juni meddelar IT-avdelningen respektive systemägare om vilken IT-utrustning som faller för åldersstreck under kommande år, för att underlätta budgetering av ersättningsutrustning.

Under tredje kvartalet tas underlag till kommande års budget fram. I samband med detta ska också förslag till mål och aktiviteter för kommande år tas fram per förvaltningsobjekt. Vissa önskade aktiviteter, t.ex. utbildning, kan behöva föras in i budgetförslagen på flera olika enheter.

Under första kvartalet revideras förvaltningsplaner, med grund i den godkända verksamhetsbudgeten.

De planerade aktiviteterna genomförs i möjligaste mån vid den tidpunkt objektägaren önskar. Aktiviteterna initieras av systemägaren, IT-systemägaren eller driftansvarig.

Samplanering och samprioritering mellan de olika förvaltningsobjekten ska göras, främst via Verksamhetsstödet's ledningsgrupp (VLG). I april - maj diskuteras önskemål inför kommande år, med utgångspunkt i befintliga förvaltningsplaner. En uppföljning av denna diskussion görs sedan i september - oktober i samband med budgetarbetet.

## Säkerhet

Systemägaren ansvarar för att uppfylla riktlinjer avseende säkerhet definierade i Informationssäkerhetspolicy för Högskolan i Halmstad (dnr I 2017/44), med underliggande dokument.

I förvaltningsplanen beskrivs specifika riktlinjer för förvaltningsobjektet kring exempelvis informationsklassning, riskbedömning, åtkomst eller behörigheter under rubriken Säkerhet.

## Regler

Regler som rör användning av, eller verksamheten kring, ett förvaltningsobjekt, beskrivs i förvaltningsplanen.

## Bevarandekrav

I förvaltningsplanen beskrivs vilka allmänna handlingar som behandlas i IT-systemen, om de ska bevaras samt hur det eventuella bevarandet ska gå till.

## Revision

Förvaltningsplanen ska regelbundet revideras och uppdateras, minst en gång per år. Första revisionen av förvaltningsplanen varje år diarieförs. I samband med revision ska en uppföljning av förvaltningens mål och uppdrag dokumenteras.