

Rapport avseende granskning av IT- säkerhet.

Melleruds Kommun

Oktober 2014

Innehåll

Sammanfattning.....	1
1. Inledning.....	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Syfte, revisionsfråga	3
1.3 Revisionskriterier och metod.....	3
1.4 Avgränsning	4
2. Granskning	5
2.1 Allmänt om IT-verksamheten	5
2.1.1 Organisation	5
2.1.2 Ansvar och roller	5
2.1.3 Datorutrustning/programvara	6
2.1.4 Säkerhet	6
2.1.5 IT-support.....	8
2.1.6 Användarna.....	9
2.2 Policydokument.....	10
2.2.1 IT-strategi	10
2.2.2 IT-policy med strategier	11
2.2.3 Övriga dokument	11
2.3 Användarnas synpunkter	12
2.4 Uppföljning av tidigare genomförd granskning avseende IT-avdelningens service och support	13
2.4.1 Kommentarer	15
3. Sammanfattande kommentarer	16
Bilaga	18

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunen att:

- Fortsätta arbetet med att utarbeta rutiner för informationssäkerhet
- Ge samtliga nyanställda och personal i övrigt utbildning i IT-säkerhet
- Uppdatera och komplettera samtliga policydokument och riktlinjer på IT-området
- Förtydliga IT-avdelningens uppdrag och ansvar och kommunicera detta till verksamheterna exempelvis rörande Appleprodukterna inom skolan. Förslagsvis kan serviceavtal tas fram mellan IT-avdelningen och kommunens olika verksamheter.
- Införa mätbara mål för IT-enhetens verksamhet
- Se över utbildningsbehovet bland kommunens personal och därefter ta fram användarutbildningar inom IT

Karlstad den 27 oktober 2014



Pontus Ericsson
Revisor



Karin Selander
Certifierad kommunal revisor

Sammanfattning

Kommunens IT-säkerhet är kopplad till den organisation och ansvarsfördelning som finns genom regler, rutiner och kompetens hos ansvariga och användare. IT-säkerheten är också kopplad till säkerheten i själva IT-systemen, dvs. skydd av data och system mot obehörig åtkomst och obehörig eller oavsiktlig förändring eller störning vid databehandling och kommunikationssäkerhet.

Nedan framgår en kort uppföljning av granskningens kontrollmål:

- Hur är IT-verksamheten organiserad (ansvarsfördelning)? *IT-avdelningens ansvarsområden är drift, teknisk support, datanätet, telefoni etc. Det finns inte några serviceavtal mellan IT-avdelningen och de olika verksamheterna. Systemansvariga finns ute i de olika verksamheterna och ansvarar för användarfrågor.*
- Vilka regler och rutiner finns? *Några aktuella policydokument finns inte.*
- Vilken kompetens finns hos ansvariga och användare? *IT-kompetensen är varierande bland kommunens användare, men de flesta har enligt uppgift tillräcklig kunskap för att utföra sina arbetsuppgifter.*
- Vilket skydd finns av data och system mot obehörig åtkomst eller obehörig oavsiktlig förändring eller störning vid databehandling? *Som säkerhet för alla datorer finns exempelvis brandväggar och spamfilter. Melleruds kommun använder sig av tvåfaktorsinloggning I dagsläget finns ingen utarbetad rutin för informationssäkerhet. IT-chefen anser att det skulle behövas instruktioner och modeller för hur informationsklassificering ska ske.*
- Hur sker backup och vilka reservrutiner finns vid driftavbrott? *Backuper tas två gånger om dygnet. Det finns en prioriteringsordning för kommunens olika system vid driftavbrott, där de viktigaste systemen prioriteras.*
- På vilket sätt tas hänsyn till den tekniska driftsäkerheten i byggande av t ex näten? *Vid den fortgående utbyggnaden av nät, där IT-avdelningen har en viss delaktighet, tas hänsyn till den tekniska säkerheten.*
- Hur upplever kommunens anställda driftsäkerhet mm i kommunens datasystem? *Enkätundersökning har genomförts med samtliga anställda med mailadress. Resultatet är varierande, men bland många användare finns ett visst missnöje.*
- I uppdraget ingår även att undersöka svaren som kommunrevisionen erhållit med anledning av den tidigare granskningen av IT-avdelningens service och support. *Inga förändringar har skett sedan föregående granskning.*

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Kommunens IT-säkerhet är kopplad till den organisation och den ansvarsfördelning som finns genom regler, rutiner och kompetens hos ansvariga och användare. IT-säkerheten är också kopplad till säkerheten i själva IT-systemen, dvs. skydd av data och system mot obehörig åtkomst och obehörig eller oavsiktlig förändring eller störning vid databehandling och kommunikationssäkerhet.

1.2 Syfte, revisionsfråga

Granskningen ska besvara följande kontrollmål:

- Hur är IT-verksamheten organiserad (ansvarsfördelning)?
- Vilka regler och rutiner finns?
- Vilken kompetens finns hos ansvariga och användare?
- Vilket skydd finns av data och system mot obehörig åtkomst eller obehörig oavsiktlig förändring eller störning vid databehandling?
- Hur sker backup och vilka reservrutiner finns vid driftavbrott?
- På vilket sätt tas hänsyn till den tekniska driftsäkerheten i byggande av t ex näten?
- Hur upplever kommunens anställda driftsäkerhet mm i kommunens datasystem? Enkätundersökning har genomförts med samtliga anställda med mailadress.
- I uppdraget ingår även att undersöka svaren som kommunrevisionen erhållit med anledning av den tidigare granskningen av IT-avdelningens service och support.

1.3 Revisionskriterier och metod

Vi har kartlagt de styrdokument som finns centralt inom kommunen samt vilka rutiner som finns och uppföljning av dessa. Vi har även kartlagt rutinerna inom områden såsom loggning av internettrafik, internetfilter och rutiner för agerande vid brott mot regler för användande av kommunens datorsystem. Förekomsten av besök på hemsidor av icke arbetsrelaterad art eller som av andra anledningar anses som olämpliga skulle förutom risk för virusangrepp kunna utgöra en förtroenderisk och därmed skada kommunens anseende.

Vidare har intervjuer med kommunens IT-ansvarige tjänsteman genomförts. De bedömningsgrunder som bildat underlag för våra analyser, slutsatser och bedömningar har i första hand varit den dokumentation vi erhållit från Melleruds kommun rörande IT-verksamheten samt de svar vi har erhållit via intervjuer med kommunens IT-ansvarige.

En enkätundersökning har genomförts i syfte att ta reda på användarnas synpunkter om driftsäkerheten i Melleruds kommuns datasystem. Enkäten har skickats till samtliga användare i kommunen med en e-postadress kopplad till sitt användarkonto.

Rapporten har faktakontrollerats av berörda tjänstemän.

1.4 Avgränsning

Vi har inte utfört några tester/kontroller, som exempelvis intrångsförsök, i syfte att verifiera de uppgifter vi erhållit från kommunens personal.

2. Granskning

2.1 Allmänt om IT-verksamheten

2.1.1 Organisation

Melleruds kommuns IT-avdelning ingår i Administrativa enheten. IT-avdelningen består av IT-chef, nätverkstekniker, hårdvarutekniker, servertekniker, säkerhetstekniker och webbt tekniker. IT-enheten tillhandahåller teknisk support och dessa finns lokaliserade i kommunhuset. Det finns ingen aktuell uppdragsbeskrivning eller några andra direktiv som reglerar IT-avdelningens verksamhet. Ansvarsområdena är drift, teknisk support, datanätet, telefoni etc. Det finns inte några serviceavtal mellan IT-avdelningen och de olika verksamheterna. Några målformuleringar finns inte uppsatta i verksamhetsplanen. IT-enheten har vissa internkontrollaktiviteter inlagda i Stratsys.

I kommunen finns ett IT-råd med representanter från kommunens olika verksamheter vars syfte bl. a. är att hantera utvecklingsfrågor på IT-området. Representanterna i IT-rådet är på olika sätt kopplade till verksamhetsutvecklingen inom sina respektive områden.

Det pågår ett samarbete mellan Dalslandskommunerna om ett gemensamt nätverk för att få redundans i nätet. Kommunerna samarbetar om gemensamma system för såväl ekonomi- som personalsystem. Ett samarbete sker även avseende tekniska lösningar i nätet.

2.1.1.1 Kommentarer

Vi ser positivt på att enheten har börjat arbeta med intern kontroll i Stratsys. Några målformuleringar finns inte uppsatta i verksamhetsplanen. Vi rekommenderar kommunen att överväga att införa mätbara mål för verksamheten.

2.1.2 Ansvar och roller

Ansvar och roller är tydligt definierat utifrån IT-avdelningens perspektiv. Dock saknas en kommunövergripande beskrivning över ansvaret. Olika personer inom IT-enheten ansvarar för olika områden, men alla arbetar med allt och hjälper varandra. Ansvarsfördelningen är gjord utifrån personalens kompetensområde. Det finns inga skriftliga arbetsinstruktioner eftersom alla inom IT-enheten arbetar med allt. Utbildning av personalen inom IT-avdelningen sker kontinuerligt för att rätt kompetens ska finnas inom avdelningen. IT-avdelningens ansvar innefattar teknisk support, men inte användarsupport (t ex programspecifika frågor).

Systemansvariga finns ute i de olika verksamheterna och ansvarar för användarfrågor. IT-avdelningen har en lista över systemansvariga. Respektive förvaltningschef äger sina respektive system. Alla verksamheter är ansvariga för att deras anställda har rätt IT-kompetens och får den utbildning som behövs.

2.1.3 Datorutrustning/programvara

Samtliga inköp skall gå via IT-avdelningen efter beställning från verksamhetsansvariga. Detta är villkoret för att IT-avdelningen ska utföra support.

Melleruds kommun utnyttjar, liksom många andra av landets kommuner, Kammarkollegiets, SKL:s och Kommentus ramavtal. Ingen utrustning leasas utan samtliga datorer köps in och ägs därmed av kommunen. Detta innefattar även licenser. De flesta verksamhetsprogram upphandlas och köps in via kommunens IT-avdelning. IT-avdelningen konsulteras oftast innan nya verksamhetsprogram inhandlas för att säkerställa att det aktuella verksamhetsprogrammet harmonierar med kommunens övriga IT-system. I sammanhanget är det värt att notera att det skett en utveckling av programvarorna de senaste åren, vilket innebär att de oftast har en bra teknisk nivå och är lättare att anpassa till den befintliga IT-plattformen.

Kommunens datorer ägs av respektive förvaltning/enhet. Majoriteten av kommunens datorer är mellan 3-5 år gamla. Det finns ett antal datorer som verksamheterna har valt att behålla även om dessa är äldre än 5 år. För de datorer som är äldre än 5 år ger inte IT-avdelningen någon support på.

När hårdvara är föremål för utrantering tas dessa omhand av IT-avdelningen och förstörs. Detta gäller särskilt datorer där sekretessuppgifter bearbetats. Hårddisken plockas då ut och slås sönder.

Inom skolan köptes Appleprodukter (iPad, iMac) in för ett par år sedan. Enligt uppgift från IT-chefen var detta en satsning av tidigare förvaltningschef som skedde utan att IT-avdelningen informerades. Skolan har idag synpunkter på att Appleprodukterna inte är kompatibla med övrig utrustning och att den tekniska supporten inte är tillräcklig. Investeringen gjordes trots att rätt kompetens inte fanns inom IT-enheten vilket IT-chefen menar är anledningen till att de inte kan supporta de anställda som använder Appleprodukter. På sikt tror IT-chefen att det kan finnas support även för dessa produkter eller att de kommer att tas bort. Anledningen till att detta kunnat ske är enligt IT-chefen att IT ägs av respektive förvaltning och inte av IT-enheten. Han anser att IT i dagsläget inte är en central fråga men att IT-avdelningen har en önskan om representation av IT i kommunledningen.

2.1.4 Säkerhet

Melleruds kommun använder sig av tvåfaktorsinloggning, vilket innebär att användaren måste ha både ett certifikat för produkten och inloggningsuppgifter för att komma åt kommunens nätverk. Kravet på certifikat gör att ingen kommer åt någon information på kommunens nätverk med privat dator, telefon etc.

Kommunen har tre speglade servrar, vilket gör att ett serveravbrott endast märks genom att systemen blir segare. Om alla serverna mot förmodan skulle ligga nere, kan de

använda de andra Dalslandskommunernas servrar. Mellerud kommuns servrar är separata, så åtkomst till en server ger inte åtkomst till övriga servrar. Om t ex en hackare skulle komma in på en server kommer den inte vidare till de andra serverna.

IT-chefen ansvarar för informationssäkerheten i kommunen. I dagsläget finns ingen utarbetad rutin för informationssäkerhet. IT-chefen anser att det skulle behövas instruktioner och modeller för hur informationsklassificering ska ske. Olika dokument innebär olika risker och ställer därmed olika krav på säkerhet. T ex vilken säkerhet som behövs för dokument som sparas i pärm eller elektroniskt. Detta påverkar vem som ska ha tillgång till informationen och hur den ska vara tillgänglig. Ett arbete har påbörjats men någon modell/några skriftliga rutiner finns ännu inte. Någon utbildning inom säkerhet sker inte, varken för nyanställda eller övrig personal.

Som säkerhet för alla datorer finns exempelvis brandväggar och spamfilter. I övrigt finns inga spärar för vilka sidor på internet som går att besöka. Brandväggarna kommer enligt uppgift att bytas ut under 2014. Vissa andra kommuner har valt att spärra hemsidor med pornografiskt innehåll och spelsajter för besök från kommunens datorer. För detta har de installerat särskilda program. Dessa spärar då för sådant som är olagligt som exempelvis barnpornografi, fildelning eller annat som är skadligt för kommunens driftsäkerhet. Detta både med avseende på etiska aspekter samt risken för virusangrepp. För vissa andra kommuner kommer en varning upp när en sådan hemsida besöks, men för Mellerud kommuns användare är internet helt öppet. Detta innebär att allt ansvar i denna fråga lämnats till den enskilde användaren. IT-avdelningen loggar all datatrafik och tar stickprov. På detta sätt kan otillåtet användande upptäckas. Vilka restriktioner som ska finnas på IT-området uppges i första hand vara en ledningsfråga.

Automatiska programuppdateringar av antivirusprogram liksom säkerhetskopiering sker varje dygn. IT-funktionen ansvarar för backuprutiner, låsrutiner samt rutiner för tekniska frågor. Kommunen har ett "normalt" intrångsskydd som bedöms som tillräckligt. Intrångsförsök mäts och kontrolleras. Det finns få administratörsbehörigheter i kommunens system, vilket anses som en viktig del i att minska riskerna för obehöriga intrång.

Sociala medier som exempelvis Twitter och Facebook går att nå via kommunens egen hemsida. Två personer inom kommunen har behörighet att ändra på kommunens Facebooksida och det finns skriftliga regler för hur detta ska ske. Dock finns inga regler för hur dessa får användas för privat bruk från kommunens datorer. Enligt uppgift gör Kommunen prestationsmätningar och har individbaserade löner. På detta vis kan de få indikationer om någon skulle sitta stora delar av arbetstiden på sociala medier. I och med de nya sociala mediernas inträde har kommunledningen att ta ställning till vilka regler som ska gälla inom detta område. Det är viktigt att det finns en ansvarig utsedd för de projekt som bedrivs i sociala medier. Vi ser det som viktigt att privat användande av sociala medier under arbetstid, liksom hur hantering av inläggen i de sociala medierna skall hanteras i diariet regleras. En förteckning över vilka externa webbplatser som Mellerud är aktiv på bör finnas liksom regler för vad som får publiceras och regler för hur texter får formuleras.

All datatrafik loggas, men någon särskild kontroll av denna sker inte från IT-funktionens sida. Det finns dock möjlighet att i efterhand kontrollera exempelvis hur länge en användare varit inloggad. Det finns en möjlighet att koppla en logg på en särskild användare, men det måste ske på initiativ från verksamhetschef. I verksamhetssystemen är det systemansvariges ansvar att inom ramen för den interna kontrollen säkerställa att överträdelser eller försök till sådana inte sker. Kommunen har tidigare tillsammans med övriga Dalslandskommunerna låtit utföra tester av sin IT-säkerhet i syfte att säkerställa att

den är tillräcklig. Senaste testat avsåg brandväggar. Åtgärder har vidtagits med anledning av resultatet av testet.

Driftövervakning sker över samtliga servrar och det går direkt att se när fel uppstått på en enhet och incidenter loggas. Det finns dokumentation upprättad över samtliga nätverk i kommunen. Backup tas två gånger varje dygn samt att en månadsbackup tas. Backup tas på all information som finns på kommunens servrar.

Det bör finnas riskbedömningar och sårbarhetsanalyser för varje större verksamhetssystem. En prioritering bör göras utefter hur länge ett visst verksamhetssystem kan ligga nere utan att väsentliga funktioner som är beroende av systemet sätts ur spel. Tillgängligheten är viktigare för vissa system än för andra. Det finns en prioriteringsordning för kommunens olika system vid driftavbrott, där de viktigaste systemen prioriteras. Vården har högst prioritet, följt av försörjningsstödet. Tre separata servrar används för att minimera risken för driftstopp. Om alla serverna skulle ligga nere samtidigt kan övriga Dalslandskommuners servrar användas.

Merparten av serverutrustningen finns i ett serverrum. I serverrummets väggar finns plåt och i rummet finns ett släcksystem som suger ut allt syre för att motverka att en eventuell brand ska spridas. Kommunens lokaler är försedda med både stöld- och brandlarm. Vid den fortgående utbyggnaden av nät, där IT-avdelningen har en viss delaktighet, tas mycket hänsyn till den tekniska säkerheten.

Utvecklingen på IT-området kan eventuellt innebära att allt fler program i framtiden kommer att vara internetbaserade istället för att ligga lokalt på någon dator eller server hos kommunen. Detta kan på sikt aktualisera helt andra frågor kring IT-säkerheten.

2.1.4.1 Kommentarer

Vi föreslår att kommunen fortsätter sitt arbete med att utarbeta rutiner för informationssäkerhet. Någon utbildning inom IT-säkerhet sker inte idag. Vi föreslår att kommunen undersöker fördelarna i att samtliga nyanställda och personal i övrigt ges obligatorisk utbildning i IT-säkerhet. Sociala medier som exempelvis Twitter och Facebook går att nå via kommunens egen hemsida och det finns i dagsläget inga regler för hur dessa får användas för privat bruk från kommunens datorer. Likaså finns det inte några restriktioner avseende vilka hemsidor som går att besöka. Dessa frågor kan förslagsvis regleras i en informationssäkerhetspolicy eller som separata instruktioner.

2.1.5 IT-support

IT-supporten går som regel till så att användaren ringer eller mailar in ett ärende. IT-supporten har öppet under kontorstid. Det finns ingen tidsgräns för hur lång tid ett supportärende får ta. De vanligaste supportärendena tar oftast mellan 5-10 minuter och övriga ärenden kan ta längre tid. En prioriteringslista upprättas efter hur akut ett supportärende bedöms vara. Det finns en risk att vissa ärenden blir liggande en längre tid. Det finns ett särskilt ärendehanteringssystem för att hålla ordning på supportärendena. Belastningen på IT-avdelningen varierar beroende på vilka övriga projekt som drivs för tillfället. IT-chefen gör bedömningen att de skulle behöva vara en person ytterligare för att kunna driva verksamheten på ett önskvärt sätt med tanke på den ständiga tillväxt som sker inom IT-området som exempelvis smartphones och surfplattor. Det finns ett stort

behov av att få in support av dessa i systemet, men det skulle medföra vissa kostnader. I dagsläget får användarna klara sig själva i stor utsträckning.

IT-avdelningen tillhandahåller teknisk support, inte användarsupport. Programvarorna omfattas inte av IT-avdelningens supportansvar. Några serviceavtal mellan verksamheterna och IT-avdelningen förekommer inte och verksamheterna betalar heller inte något för supporttjänsterna.

2.1.5.1 Kommentarer

Ansvarsfördelning mellan IT-enheten och förvaltningarna kan upplevas som otydlig. IT-enhetens ansvarsområden verkar inte överensstämja med förvaltningarnas förväntningar på IT-enheten. Vi föreslår därför att kommunen förtydligar IT-avdelningens uppdrag och ansvar och kommunicerar dessa till förvaltningarna.

2.1.6 Användarna

Behörigheter till kommunens nätverk och allmänna datasystem tilldelas efter att IT-enheten har erhållit information från respektive enhetschef. IT-enheten hämtar information från personalsystemet och kan samtidigt bekräfta att personen är anställd av kommunen. Behörigheter uppdateras inte med automatik, men det bedöms enligt uppgift inte som ett stort problem. Ett exempel är när personal inom omsorgen byter arbetsställe och detta inte uppdateras, men det beskrivs ändå som ett relativt litet problem.

IT-avdelningen kan ta fram en rapport över behörigheter och se vilka användningskonton som finns i PA-systemet. Varje användare har ett eget konto i PA-systemet. IT-avdelningen får återkoppling från verksamheterna i samband med att personal avslutar sin tjänst. Då en tjänst upphör är det upp till respektive enhetschef att meddela IT-enheten om att personens behörigheter ska tas bort. Någon koppling med automatisk uppdatering av behörigheter vid personalförändring finns inte. Om enhetschefen glömmer att meddela IT-enheten att en person slutat upptäcks det dock av IT-enheten, som kontinuerligt kontrollerar vilka personer som inte har varit inloggad de senaste tre månaderna. Anledningen till att kontrollen inte görs mer frekvent än var tredje månad har enligt IT-chef med bestämmelserna i PUL att göra. Det finns heller ingen funktion i personalsystemet som gör en helautomatisk koppling möjlig och en omprogrammering skulle enligt IT-chef bli väldigt kostsam.

Behörigheter till verksamhetsspecifika system tilldelas av verksamhetens huvudansvariga administratör. IT-enheten har ingen behörighet till program som innehar sekretessbelagd information, t ex Procapita.

Någon strukturerad utbildning för nyanställda eller uppdatering av befintlig personal sker inte. Ansvar för utbildning ligger på verksamheterna. Enligt IT-chefen varierar IT-kunskaperna från person till person, men de flesta har tillräcklig kunskap för att utföra sina arbetsuppgifter.

Det finns ett dokument kallat "Mellerud kommuns Användarinstruktion för hantering av IT" där det bl. a redogörs för vissa grundläggande begrepp och klargörs hur kommunens IT-resurser får utnyttjas. Dokumentet innehåller även riktlinjer för användande av e-post, internet, lösenord på påföljder och åtgärder vid regelbrott. Något obligatoriskt moment där de anställda intygar att de förbinder sig att följa reglerna enligt användarinstruktionen

finns inte. Likaså saknar vi regler kring hur sociala medier som exempelvis Facebook och Twitter får användas för privat bruk från kommunens datorer. Användarinstruktionen är i övrigt välskriven på ett informativt sätt och täcker in övriga relevanta områden på ett bra sätt. Dokumentet håller på att uppdateras i och med övergången till Office 365.

Varje år i december genomförs en enkätundersökning inom IT-området tillsammans med företaget ITQ. Enkäten skickas till alla användare inom kommunen som har ett mejlkonto. Resultatet från enkätundersökningen analyseras och ligger sedan till grund för förbättringsåtgärder.

2.1.6.1 Kommentarer

Någon strukturerad utbildning för nyanställda eller uppdatering av befintlig personal sker inte. Vi föreslår att kommunen ser över utbildningsbehovet bland kommunens personal och tar fram IT-utbildningar därefter.

2.2 Policydokument

Det betydande ansvaret för arbetet med utveckling av riktlinjer och rutiner åvilar kommunens IT-chef, men det krävs enligt uppgift från IT-chef mer resurser för att IT-avdelningen ska kunna vara drivande i dessa frågor. Övergripande styrdokument ansvarar kommunledningsgruppen för.

Nedan redogörs i korthet för den informationssäkerhetspolicy som finns antagen i kommunen. Dokumenten finns tillgängligt för all personal via kommunens intranät.

2.2.1 IT-strategi

Det finns en gemensam IT-strategi för Dalslandskommunerna daterad 2004-08-20. Syftet med dokumentet är att på en övergripande nivå lägga fast hur det gemensamma IT-stödet ska byggas upp, underhållas och förnyas. Detta gäller såväl formerna för samverkan som applikationer, tekniska plattformar och organisation av IT-verksamheten.

IT-verksamheten styrs av ett antal gemensamma dokument som IT-policy, IT-strategi, informationssäkerhetspolicy etc. Varaktigheten i dessa dokument anges också. Där kan nämnas att IT-policy och IT-strategi har en varaktighet på 5 respektive 3-5 år. IT-strategin redogör för olika målsättningar inför 2007 och är således inte aktuellt.

Dokumentet redogör för viktiga områden som organisation och ansvar. Områden som bassupport och applikationssupport behandlas också i dokumentet. Den lokala supportfunktionen ansvarar för support till medarbetarna på basfunktioner såsom skrivare, filåtkomst, inloggning m.m. samt generella applikationer som mailsystem och ordbehandling.

Ett eget område berör kompetens. Alla medarbetare behöver en grundkompetens inom IT och många behöver specialistkompetens på verksamhetsspecifika applikationer.

2.2.2 IT-policy med strategier

Dokumentet "IT-policy med strategier" är gemensamt för Dalslandskommunerna och gällde för perioden 2009-2013. Även detta dokument behandlar organisation och ansvar. Ett annat område är kompetens där det framgår att upprätta och bibehålla kompetensen hos medarbetarna är väsentligt för att få god kvalitet vid användande av IT-stödet.

Dokumentet redogör för viktiga områden som organisation och ansvar. Rollerna som systemägare och systemansvarig klargörs. Där framgår bl. a att systemägaren ska säkerställa att medarbetare ska ha rätt kompetens för att effektivt kunna utnyttja applikationen och att det ska finnas utbildningsplaner. Det är också systemägarens ansvar att drift- och supportavtal tecknas med IT-enhet samt med leverantören av systemet. Systemägaren utser en systemansvarig person i verksamheten med god kunskap om applikationen. Systemansvarig är den som ska ha god kunskap om applikationen, använda den dagligen och administrera rättigheter i applikationen.

2.2.3 Övriga dokument

Utöver ovan nämnda dokument har IT-avdelningen tagit fram dokumentet "Översikt av IT-miljön i Mellerud kommun. Dokumentet är snarare av internt bruk för IT-avdelningen. För användarna har tagits fram användarinstruktioner, vilket beskrivs i stycke 2.1.6 ovan.

IT-strategin är daterad 2004 och den IT-policy som finns gällde för perioden 2009-2013. Båda dessa dokument är i behov av att uppdateras. Vi ser ett stort behov av att samtliga dokument ses över och uppdateras samt att de aktiviteter som föreslås i dokumenten, exempelvis utbildningsinsatser, genomförs. Enligt IT-chefen pågår ett arbete med att uppdatera dokumenten men att arbetet inte har högsta prioritet eftersom de samtidigt haft behov av att genomföra vissa gemensamma upphandlingar.

Enligt IT-strategin skall det finnas IT-säkerhetsinstruktioner och systemsäkerhetsplaner. Några sådana har inte upprättats.

2.2.3.1 Kommentarer

Några uppdaterade policydokument har fortfarande inte tagits fram. Vi föreslår att kommunen fortsätter sitt arbete med att uppdatera policydokumenten.

2.3 Användarnas synpunkter

I syfte att ta reda på användarnas synpunkter har vi låtit genomföra en enkät bland samtliga användare i kommunen med en e-postadress kopplad till sitt användarkonto. Enkäten har genomförts via webben och har innehållit följande påståenden:

- Jag stöter sällan på driftproblem avseende kommunens IT.
- Generellt sett åtgärdas driftproblemen inom rimlig tid.
- Jag erhåller det stöd som jag behöver vid diverse IT-problem.
- Jag upplever tillgängligheten hos kommunens IT-support som god.
- Jag får den utbildning inom IT som jag behöver.
- Enkäten har också innehållit en öppen fråga där användarna kunnat lämna övriga kommentarer.

Svarsfrekvensen på vår enkätundersökning är god. Enkäten har skickats ut till 606 anställda och av dessa har 238 besvarat enkäten, vilket innebär en svarsfrekvens på 39 % (konfidensnivå överstiger 95 %).

Resultatet av undersökningen visar att många användare ofta stöter på driftproblem avseende kommunens IT. Av de ca 220 svarande har 114 personer svarat 1 eller 2 (där 1= instämmer inte alls, 5= instämmer helt) på frågan om de sällan stöter på driftproblem och 62 personer har svarat 3. Totalt har 176 personer svarat 1-3 vilket motsvarar 74 % av de svarande. Från enkätundersökningen framgår att flest personer inom kultur- och utbildningsnämnden stöter på driftproblem avseende kommunens IT. Hela 41 % har svarat 1 följt av 26 % som svarat 2.

På frågan om driftproblemen generellt sett åtgärdas inom rimlig tid är resultatet varierande. 52 personer (24 %) har svarat 2, 68 personer (31 %) svarat 3 och 57 personer (26 %) svarat 4. Resultatet visar både att många anser att driftproblemen åtgärdas inom rimlig tid samtidigt som många anser att de inte gör det. Liksom de användare som stöter på driftproblem, är det också kultur- och utbildningsnämnden som framförallt upplever att inte driftproblemen åtgärdas inom rimlig tid. 77 % av respondenterna från denna nämnd har svarat 1-3. Några exempel på övriga kommentarer är: *"Fick vänta i två veckor på att få i ordning min mail"* och *"Vid vissa tillfällen tar det lång tid att åtgärda små fel vilket orsakar irritation. Det känns som man inte tar saker i ordning utan att påminner man om och om igen så får den som gör detta hjälp snabbare"*

På frågan om personalen erhåller det stöd de behöver vid diverse IT-problem är resultatet väldigt varierande. Flest personer har svarat 4 (63 personer, 29 %) följt av 3 (60 personer, 27 %). Övervägande del verkar nöjda med det IT-stöd de erhåller samtidigt som det finns ett missnöje bland många användare. Det går inte att urskilja några större olikheter mellan svaren från de olika förvaltningarna.

Fler respondenter har svarat 4 eller 5 på frågan om de upplever tillgängligheten hos kommunens IT-support som god än 1 och 2. Dock hamnar snittet runt 3, vilket visar en varierande upplevelse av tillgängligheten hos kommunens IT-support bland kommunens användare. Det är ingen större skillnad hur de olika förvaltningarna har svarat på denna fråga. Ett exempel på övriga kommentarer berörande tillgänglighet är: *"Enda problemet är avsaknad av jour för avbrott som infaller på "obekvämtid" annars fungerar IT avdelningen bra"*. Att det inte finns någon IT-support mer än på vardagar mellan 8-17 är något som även IT-chefen ser som ett problem men han menar att det inte finns tillräckligt med resurser för att de ska kunna utöka tillgängligheten i IT-supporten.

En majoritet av de svarande anser att de inte får den utbildning som de behöver inom IT. 68 personer (31 %) har svarat 1 och 62 personer (28 %) har svarat 2, vilket utgör 61 % av respondenterna. Bland övriga kommentarer uttrycker många ett behov av utbildning, både inom IT-enheten och för användarna. Det är ingen större skillnad hur de olika förvaltningarna har svarat på denna fråga. Exempel på övriga kommentarer är: *”personligen behöver jag mer utbildning i de olika systemen, och data utbildning överlag”* och *”innan något nytt system tas i bruk, måste vi få utbildning inom detta område. Det har varit jättejobbigt i höst med datan och många, många timmar har fått läggas för att föra de allra enklaste saker som vi är beroende av, ex skriva scheman, namnlappar etc”*.

Övriga kommentarer avser problem med Appleprodukter och att det inte finns någon support på kommunens IT-avdelning för dessa produkter. IT-chefen menar att problemet ligger i att skolan har gjort en egen satsning på Appleprodukter utan att informera IT-avdelningen innan. Det finns därför inte rätt kompetens och inte tillräckligt med resurser inom IT-avdelningen för att de ska kunna supporta de anställda som använder Appleprodukter. På sikt tror IT-chefen att det kan finnas support för dessa produkter eller att dessa kommer tas bort.

En sammanställning av svaren framgår av Bilaga 1.

2.4 Uppföljning av tidigare genomförd granskning avseende IT-avdelningens service och support

Vi har låtit genomföra en uppföljning av de svar som kommunrevisionen erhållit, med anledning av kommunrevisionens tidigare granskning avseende IT-avdelningens service och support.

I samband med denna granskning lämnades följande rekommendationer:

- Se över och uppdatera policydokument och riktlinjer på IT-området
- Tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag och ansvar och överväga att göra IT-avdelningen till en egen resultatenhet
- Ta fram serviceavtal mellan IT-avdelningen och kommunens olika verksamheter avseende service och support
- Se över utbildningsbehovet bland kommunens personal och utforma en IT-utbildning utefter detta.

Kommunstyrelsens svar, från 2014-06-19, på ovan rekommendationer är följande:

- Uppdatering av policydokument och riktlinjer har som gemensamt arbete redan påbörjats inom samarbetet mellan Dalslandskommunerna, av de IT-ansvariga. Detta arbete har inte kunnat ha högsta prioritet eftersom vi samtidigt haft behov av att genomföra vissa gemensamma upphandlingar. Dessa upphandlingar har vi bedömt behövt få gå före. I vår gemensamma planering runt uppdatering av policydokument och riktlinjer har vi haft ett inledande möte i december 2013 och har inbokat ett antal möten under våren 2014.
- IT är idag en självklar och mycket viktig del av all verksamhet idag! Detta visar inte minst den kvalitetsundersökning IT-avdelningen gjorde under slutet av december 2013. Att IT-avdelningen behöver få en tydligare definition av uppdraget och ansvar

håller Administrativa chefen med om. Detta skulle betydligt underlätta kommunikationen med verksamheterna om vad de kan förvänta sig för stöd av IT-avdelningen. Delar av detta ingår givetvis i arbetet runt policydokument och riktlinjer som redan påbörjats.

Att göra IT-avdelningen till en egen resultatenheter är däremot inte något som Administrativa chefen kan rekommendera. I Melleruds kommun bedrivs samtliga verksamheter som kostnadsenheter. Att då lyfta ut IT-avdelningen och göra den till en egen resultatenheter blir en kulturförändring som kräver år av förberedelser. Det finns andra och mer effektiva steg vi kan göra istället. T ex se över kostnadsfördelningen för klienthanteringen. Skapa en tjänstekatalog utifrån en tydligt definierad uppdrag- och ansvarsbeskrivning.

- * Är något som Administrativa chefen anser hänger ihop med frågan om resultatenheter. Att kunna ha denna typ av serviceavtal kräver att IT-avdelningen kan ta ut kostnadstäckning för de merkostnader som ett sådant avtal kan medföra. Att skriva serviceavtal utifrån dagens förutsättningar skulle innebära ett standardavtal som ingen kan gå in i och göra några specialanpassningar i. Det är då bättre att fokusera på att tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag och ansvar, för att sedan informera ut det internt på bred front. Även en tjänstekatalog passar bättre för Melleruds kommuns förutsättningar. Även här kommer de policydokument och riktlinjer in som finns och som redan arbetas med genom Dalslandssamarbetet.
- * Utbildning är något som ständigt behövs. Inom IT-området är det främst utbildning inom programanvändning som behövs. Vi har idag lagt ut ansvaret för detta på olika personer som kallas systemansvarig. Själva rutinen fungerar dåligt och det är snarare här vi skulle behöva förbättra oss. De allra flesta idag har någon form av IT-kunskaper och klarar av våra verksamhetssystem hjälpligt. Det uppstår dock situationer där man behöver få hjälp runt en viss funktion. Det är då systemansvariga kommer in. Så en utbildningsinsats skulle nog ge störst effekt om vi la den på våra systemansvariga i första hand. Däremot bör vi ha någon form av introduktionsutbildning för nyanställda där de får en genomgång av våra IT-verktyg samt hur de kan få hjälp via våra systemansvariga och andra guider som finns tillgängliga.

Vad har hänt sedan sist:

- * Några uppdaterade policydokument har fortfarande inte tagits fram. IT-chefen menar att detta arbete inte har kunnat ha högsta prioritet eftersom de samtidigt haft behov av att genomföra vissa gemensamma upphandlingar.
- * IT-avdelningens uppdrag och ansvar har inte tydliggjorts. Anledningen menar IT-chefen är att förvaltningarna har olika åsikter om hur resurserna ska fördelas. Om förvaltningarna vill att IT-enheten ska tillhandahålla användarsupport (mer ansvar) behövs mer resurser (en extra anställd skulle behövas). IT-avdelningen skulle också behöva mer resurser för att kunna tillhandahålla teknisk support under andra tider än måndag till fredag mellan klockan 8-17. IT-chefen anser att IT-avdelningens ansvar är klart definierat från IT-enhetens sida, men att det inte stämmer överens med alla förvaltningarnas förväntningar. Någon resultatenheter för IT-enheten har inte införts. IT-chefen anser att Melleruds kommun är en för liten kommun.
- * Några serviceavtal mellan IT-avdelningen och kommunens olika verksamheter avseende service och support har inte tagits fram. IT-chefen menar istället att det är bättre att fokusera på att tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag och ansvar till verksamheterna.
- * Några IT-utbildningar har inte tagits fram. IT-chefen anser att det framförallt är inom programanvändning som utbildning behövs. En utbildningsinsats skulle ge störst effekt om den i första hand lades på systemansvariga. Det skulle också behöva tas fram en introduktionsutbildning för nyanställda där de får en genomgång av

kommunens IT-verktyg samt hur de kan få hjälp av systemansvariga och andra guider som finns tillgängliga. Ansvaret för utbildningar ligger ute hos respektive förvaltning.

2.4.1 Kommentarer

Vi föreslår att kommunen fortsätter sitt arbete med att uppdatera policydokumenten. Vi föreslår samtidigt att kommunen förtydligar IT-avdelningens uppdrag och ansvar och kommunicera dessa till förvaltningarna. Vi föreslår också att kommunen ser över utbildningsbehovet bland kommunens personal och därefter tar fram IT-utbildningar.

3. Sammanfattande kommentarer

I dagsläget finns ingen utarbetad rutin för informationssäkerhet. Från granskningen har framkommit att instruktioner och modeller för informationsklassificering saknas. Vi föreslår att kommunen fortsätter sitt arbete med att utarbeta rutiner för informationssäkerhet.

Någon utbildning inom IT-säkerhet sker inte idag. Vi föreslår att kommunen undersöker fördelarna i att samtliga nyanställda och personal i övrigt ges utbildning i IT-säkerhet.

Sociala medier som exempelvis Twitter och Facebook går att nå via kommunens egen hemsida och det finns i dagsläget inga regler för hur dessa får användas för privat bruk från kommunens datorer. Likaså finns det inte några restriktioner avseende vilka hemsidor som går att besöka. Dessa frågor kan förslagsvis regleras i en informationssäkerhetspolicy eller som separata instruktioner.

Efter genomförd granskning kan vi konstatera att det är ett antal områden inom IT som är i behov av fortsatt utveckling. Policydokument såsom IT-strategi och IT-policy är i stort behov av att uppdateras. Ett arbete med att uppdatera policydokumenten har påbörjats men det är i dagsläget stillastående till följd av högre prioriterade arbeten.

Ansvarsfördelning mellan IT-enheten och förvaltningarna kan upplevas som otydlig. IT-enhetens ansvarsområden verkar inte överensstämma med förvaltningarnas förväntningar på IT-enheten. Vi kan konstatera att det inte förekommer några serviceavtal eller liknande mellan IT-avdelningen och de olika verksamheterna. Ett serviceavtal tydliggör såväl förväntningar som krav och leder till att de förväntningar och krav som verksamheterna har på service och support kan ställas utifrån definierade kriterier. Uppdatering av policydokument och framtagande av serviceavtal är exempel på uppdrag som kan åvila IT-avdelningen först efter att de fått uppdraget. Detta initiativ måste således komma högre upp i kommunens organisation. Det handlar även om att konkretisera och tydligare definiera IT-avdelningens uppdrag i stort. Vi föreslår därför att kommunen förtydligar IT-avdelningens uppdrag och ansvar och kommunicerar dessa till förvaltningarna.

Vi ser positivt på att enheten har börjat arbeta med intern kontroll i Stratsys. Några målformuleringar finns inte uppsatta i verksamhetsplanen. Vi rekommenderar kommunen att överväga att införa mätbara mål för verksamheten.

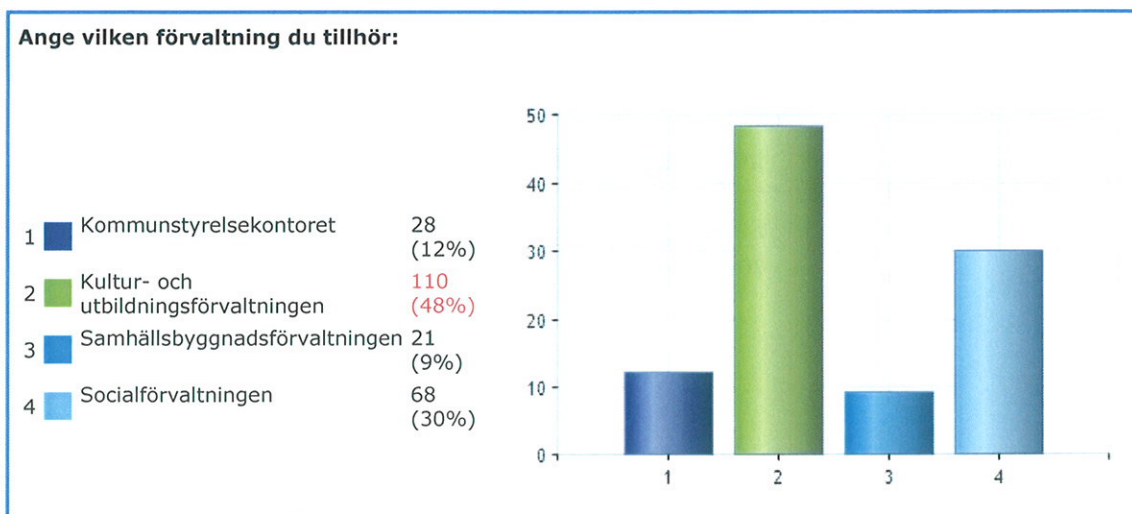
Någon strukturerad utbildning för nyanställda eller uppdatering av befintlig personal sker inte. För att förebygga uppkomsten av fel är det av stor vikt att säkerställa att samtlig personal håller en viss kunskapsnivå. Detta kan exempelvis ske genom att samtliga nyanställda erhåller obligatorisk IT-utbildning och att IT-kunskaperna hos befintlig personal uppdateras någon gång per år. Vi föreslår att kommunen ser över utbildningsbehovet bland kommunens personal och tar fram IT-utbildningar därefter.

IT-avdelningen kan mycket väl vara drivande i samtliga processer som beskrivits ovan, men de måste ges uppdraget och detta måste tydligt definieras.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunen att:

- * Fortsätta arbetet med att utarbeta rutiner för informationssäkerhet
- * Undersöka fördelarna i att samtliga nyanställda och personal i övrigt ges utbildning i IT-säkerhet
- * Se över, uppdatera och komplettera samtliga policydokument och riktlinjer på IT-området
- * Förtydliga IT-avdelningens uppdrag och ansvar och kommunicera detta till verksamheterna. Förslagsvis kan serviceavtal tas fram mellan IT-avdelningen och kommunens olika verksamheter
- * Införa mätbara mål för IT-enhetens verksamhet
- * Se över utbildningsbehovet bland kommunens personal och därefter ta fram användarutbildningar inom IT

Bilaga 1 Sammanställning av enkätsvar



	1	2	3	4	5	Svar
1 = instämmer inte alls, 5 = instämmer helt						
1 Jag stöter sällan på driftproblem avseende kommunens IT.	57 (26%)	57 (26%)	62 (28%)	34 (15%)	11 (5%)	221/238 (93%)
2 Generellt sett åtgärdas driftproblemen inom rimlig tid.	28 (13%)	52 (24%)	68 (31%)	57 (26%)	15 (7%)	220/238 (92%)
3 Jag erhåller det stöd som jag behöver vid diverse IT-problem.	20 (9%)	44 (20%)	60 (27%)	63 (29%)	32 (15%)	219/238 (92%)
4 Jag upplever tillgängligheten hos kommunens IT-support som god.	21 (10%)	52 (24%)	55 (25%)	68 (31%)	22 (10%)	218/238 (92%)
5 Jag får den utbildning inom IT som jag behöver.	68 (31%)	62 (28%)	47 (22%)	25 (11%)	16 (7%)	218/238 (92%)

