



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Åmåls
kommun

Gemensam IT-strategi för Dalslandskommunerna

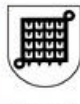
1	INLEDNING.....	3
1.1	SAMMANFATTNING.....	3
1.2	BAKGRUND	4
1.3	SYFTE	4
1.4	STYRANDE DOKUMENT	4
1.5	OM DETTA DOKUMENT	4
2	IT-POLICY.....	6
2.1	SYN PÅ IT.....	6
2.2	VISION	7
2.3	MÅL FÖR 2007.....	7
3	SAMVERKAN.....	8
3.1	NIVÅER FÖR SAMVERKAN	8
3.2	MÅL FÖR SAMVERKAN MELLAN VERKSAMHETER.....	9
3.3	MÅL FÖR SAMVERKAN MELLAN IT-ENHETERNA	9
4	APPLIKATIONER.....	10
4.1	INLEDNING.....	10
4.2	MÅL FÖR 2007.....	11
4.3	FÖRESLAGNA APPLIKATIONER.....	12
4.4	PROCESS FÖR INFÖRANDE AV NYA APPLIKATIONER.....	12
5	TEKNISK PLATTFORM.....	13
5.1	INLEDNING.....	13
5.2	MÅL 2007 FÖR DEN TEKNISKA PLATTFORMEN.....	14
5.3	PORTAL FÖR MEDARBETARE	15
5.4	PORTAL FÖR KOMMUNINVÅNARE	16
6	INFORMATIONSSÄKERHET	17
6.1	INLEDNING.....	17
6.2	NULÄGE.....	18
6.3	DET GEMENSAMMA DALSLANDSNÄTET	19
6.4	MÅL FÖR 2007.....	19



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

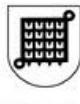
7	ORGANISATION OCH ANSVAR	20
7.1	ROLLER	20
7.2	PLACERING AV APPLIKATIONER.....	24
7.3	ORGANISATORISKA ENHETER	24
8	KOMPETENS	25
8.1	INLEDNING.....	25
8.2	MÅL.....	25
9	FINANSIERING	26
10	HANDLINGSPLAN	27
11	BILAGOR	27



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

1 Inledning

1.1 Sammanfattning

Strategin är framtagen med hjälp av intervjuer av kommunernas chefer samt under tillsyn av IT-cheferna.

Kommunalförbundet fick en roll i detta projekt vid ett möte där IT-cheferna redogjorde för bredbandsprojektet. IT-cheferna framförde då ett behov av en gemensam IT-strategi och bad om tillåtelse att använda en del av bredbandspengarna till detta, vilket KFD ställde sig positiv till. Redovisningen är att betrakta som en avrapportering av detta uppdrag. KFD förväntas inte fastställa någon IT-strategi.

IT-strategin innehåller inga bindande kostnader utan anger inriktning på arbetssätt för att utvärdera nyttor av gemensamma applikationer. Vid förändringar i enlighet med IT-strategin som inte ryms inom resp. IT-enhets budget så får man ta ställning till åtgärden i den normala budgetprocessen i resp. kommun.

IT-strategin innehåller ett förslag att kommunerna organiserar sina IT-enheter på ett likartat sätt, bl a för att skapa bättre förutsättningar för ytterligare samordning. För att få bättre kvalitet på vår IT-säkerhet är mer resurser/omprioritering nödvändig.

Som en del av den totala IT-strategin ingår två policys, IT-policy och Informations-säkerhetspolicy. Dessa två är att betrakta som "egna" dokument och tanken är att respektive KF ska fatta beslut om dessa. Den övriga delen av IT-strategin är som sagt att betrakta som en styrning av inriktningen på IT-enheternas arbetssätt och föreslås beslutas i respektive KS.

KFD föreslås besluta.

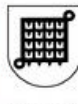
- att rekommenderar medlemmarna att föreslagna policys antas.
- att rekommenderar medlemmarna att anta gemensam IT-strategi.
- att uppmanar kommunerna att beakta den gemensamma IT-strategin, samt dess handlingsplan i kommande budgetarbete (Bilaga G)



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

1.2 Bakgrund

Kommunerna i Dalsland bedriver ett flertal verksamheter som måste finnas för att samhället ska fungera och för att invånarna i kommunerna ska få god service.

Effektiv verksamhet och service ställer stora krav på medarbetarna inom kommunerna och det IT-stöd de använder i sitt dagliga arbete.

Nya tekniska möjligheter och en uttalad vilja att i ökande omfattning samverka mellan kommunerna i Dalsland har varit utgångspunkten för framtagningen av denna gemensamma IT-strategi.

1.3 Syfte

Avsikten med den gemensamma IT-strategin 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, teknisk plattform och organisation av IT-verksamheten.

1.4 Styrande dokument

IT-verksamheten styrs av följande gemensamma dokument :

Dokument	Varaktighet	Ingår i detta dokument
IT-policy	5 år	Ja
IT-strategi	3-5 år	Ja
Informationssäkerhetspolicy	3-5 år	Som bilaga E
IT-säkerhetsinstruktioner	1 år	Nej
Systemsäkerhetsplan	1 år	Nej

I respektive kommun finns idag ett antal strategiska dokument inom IT-området. Av Bilaga A framgår vilka de är samt i vilken utsträckning detta dokument ersätter eller kompletterar de befintliga styrande dokumenten.

1.5 Om detta dokument

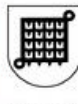
Dokumentet har tagits fram på uppdrag av Kommunalförbundet Dalsland och har genomförts med en styrgrupp bestående av de fem IT-cheferna i Dalsland.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

Dokumentet är att betrakta som en avrapportering av detta uppdrag. KFD förväntas inte fastställa någon IT-strategi.

Före framtagningen av dokumentet har ett stort antal intervjuer genomförts med representanter för olika delar av verksamheten och flertalet ledningsfunktioner, se Bilaga B. Intervjuerna har genomförts dels för att få fram verksamhetens och ledningens behov och krav på det framtida IT-stödet, dels för att förankra huvudsyftet att IT-stödet i ökande omfattning ska vara gemensamt för hela Dalsland.

Dokumentet har följande huvudavsnitt :

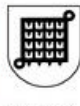
- **IT-policy** - ett avsnitt med en generell avsiktsförklaring avseende IT-stödets övergripande syfte i verksamheten. IT-policyn kan även användas som ett separat dokument.
- **Samverkan** – beskriver olika nivåer på samverkan mellan verksamheter respektive IT-enheter. Mer utförlig beskrivning av nivåer för samverkan finns i Bilaga C.
- **Applikationer** – definierar olika typer av applikationer och de strategiska målen för dessa.
- **Teknisk plattform** – beskriver vad den tekniska plattformen omfattar och de strategiska målen för den tekniska plattformen.
- **Informationssäkerhet** - förklarar kortfattat vad området omfattar och anger de strategiska målen för informationssäkerhet. Kommunerna har även tagit fram en gemensam Informationssäkerhetspolicy som återfinns i Bilaga D.
- **Organisation och ansvar** - definierar roller och ansvarsfördelning för att säkra ett väl fungerande IT-stöd.
- **Kompetens** – anger behovet av kompetens inom IT och de strategiska målen för nivån på denna kompetens.
- **Finansiering** – lägger fast de grundläggande finansiella riktlinjerna för anskaffning, underhåll och förnyelse av IT-stödet.
- **Handlingsplan** – omfattar prioriterade aktiviteter för att initiera genomförandet av den gemensamma IT-strategin.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun

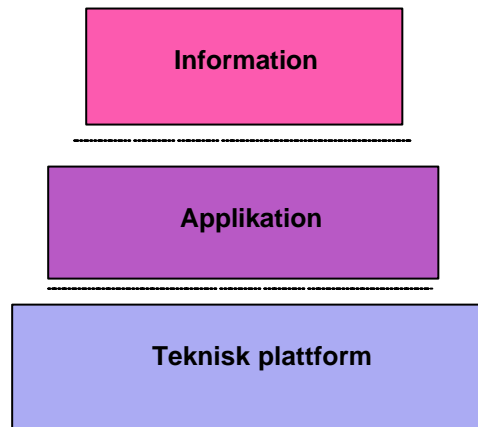


Ämälis
kommun

Med strategiska mål avses de mål som bör uppnås senast 2007 för att bidra till förverkligandet av den långsiktiga visionen.

Varje huvudavsnitt inleds med en kort förklaring av området och vad det omfattar.

Beskrivningen utgår till stor del från nedanstående översiktsbild :



I respektive huvudavsnitt återfinns översiktsbilden med ett förtydligande inom respektive område.

2 IT-Policy

2.1 Syn på IT

IT är ett stöd för den kommunala verksamheten. IT ska användas för att skapa förutsättningar för ökad effektivitet och kvalitet samt en positiv utveckling av verksamheten.

IT ska användas för att underlätta kontakter mellan invånarna och den kommunala verksamheten.

Nya möjligheter att med hjälp av IT sprida information och skapa dialog, såväl internt som externt, ska utnyttjas.

IT ska bara användas när det ger ett tydligt mervärde.

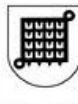
IT-organisationen ska vara en stödresurs till verksamheten.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

2.2 Vision

Systematisk samverkan på IT-området ska leda till ökad effektivitet och kvalitet samt positiv utveckling av verksamheten i Dalslandskommunerna. Kommuninvånarna ska uppleva att det är enkelt och positivt att ta kontakt med kommunerna via IT och att de får god service.

2.3 Mål för 2007

För att uppnå visionen har följande övergripande strategiska mål definierats :

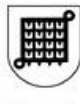
- **Samverkan** - Den kultur av samverkan som finns mellan kommunerna ska vidmakthållas och stärkas. Ökad samverkan mellan verksamheter och mellan IT-enheter ska realiseras.
- **Applikationer** – För att öka effektiviteten, minska sårbarheten och sänka kostnaderna ska samverkan kring applikationer systematiseras och utökas. Process för införande av nya applikationer ska införas.
- **Teknisk plattform** – Med det gemensamma Dalslandsnätet som bärare skapas successivt en enhetlig teknisk plattform för såväl data som telefoni. Plattformen omfattar såväl det administrativa nätet som det pedagogiska nätet och telefonnätet i respektive kommun. En gemensam portal för medarbetarna etableras liksom en gemensam portal för kommuninvånarna.
- **Informationssäkerhet** – En gemensam process, för införande och vidmakthållande av tillräcklig informationssäkerhet i olika delar av verksamheten och för den tekniska plattformen, ska tas fram och tillämpas.
- **Organisation och ansvar** – Roller och ansvarsfördelning ska tydliggöras. Systemägare för alla typer av applikationer ska utses. IT-enheternas funktioner ska successivt samordnas mellan kommunerna.
- **Finansiering** – Fördelning av kostnader för införande, underhåll och förnyelse av IT-stödet ska tydliggöras. Kostnads/intäktsanalys ska tillämpas vid införande av nya applikationer. För de delar av IT-kostnaderna som härrör från samverkan ska fördelningsnycklar finnas.



Bengtsfors kommun



Dals-Eds kommun



Färgelanda kommun



Melleruds kommun



Ämälis kommun

- **Kompetens** – Alla medarbetare ska ha grundkompetens på generella applikationer. Medarbetare som använder gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer ska ha nödvändig specialistkompetens på dessa. IT-tekniker ska ha nödvändig specialistkompetens på utrustning och tekniska stödsystem inom sin funktion. Samverkan ska nyttjas för att fördjupa och bredda olika specialistkompetenser.

3 Samverkan

Dalslands kommuner har en etablerad samverkan inom många områden. Denna kultur av samverkan mellan kommunerna ska vidmakthållas och stärkas.

Samverkan ska skapa förutsättningar för kommunerna att hjälpa varandra, låna resurser vid behov och att bygga gemensam kompetens över kommungränserna. Samtidigt får samverkan inte vara en begränsande faktor för de kommuner som väljer att fokusera på specifika områden i större utsträckning än sina grannkommuner och inte heller begränsa en kommuns möjlighet att söka samverkan med kommuner utanför Dalsland.

Samverkan ger sänkta kostnader, ökad kvalitet, minskad sårbarhet och möjlighet till säkrare kompetensförsörjning. Under senare år har samverkan inom olika IT-områden intensifierats genom projekt som bl a etableringen av det gemensamma Dalslandsnätet, införandet av gemensamt ekonomisystem och förstudien av gemensam lösning för telefoni.

Nedan definieras nivåerna för samverkan och de strategiska målen för samverkan mellan verksamheter respektive IT-enheter.

3.1 Nivåer för samverkan

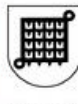
Av figuren framgår fem definierade nivåer för samverkan som ska tillämpas på olika områden inom IT. En närmare beskrivning av de olika nivåerna och vilka fördelar de ger återfinns i Bilaga C – Samverkan.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



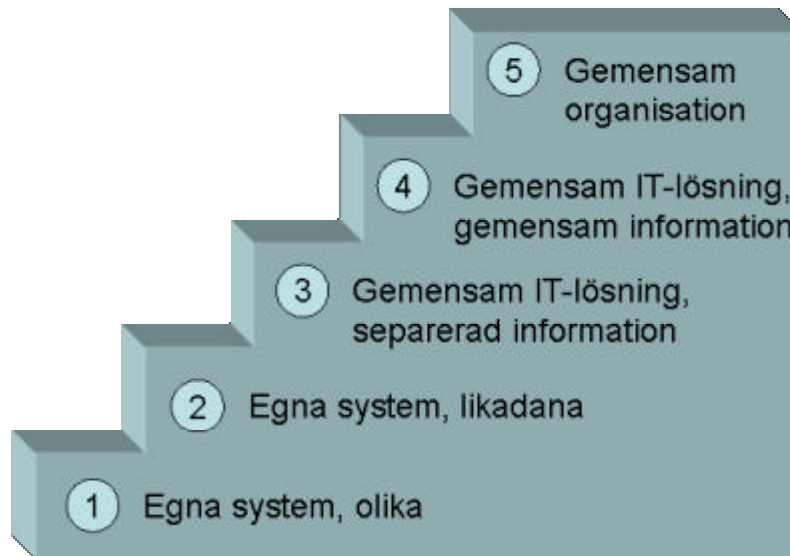
Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun



3.2 Mål för samverkan mellan verksamheter

Ökad samverkan mellan verksamheter avseende IT-stöd ska realiseras.

Mål för 2007 :

- För minst 50 % av de gemensamma applikationerna ska samverkan på nivå 3 eller högre vara genomförd.
- För minst 30 % av de verksamhetsspecifika applikationerna ska samverkan på nivå 3 eller högre vara genomförd.

3.3 Mål för samverkan mellan IT-enheterna

Ökad samverkan mellan IT-enheterna ska realiseras.

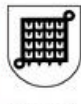
Mål för 2007 :



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun

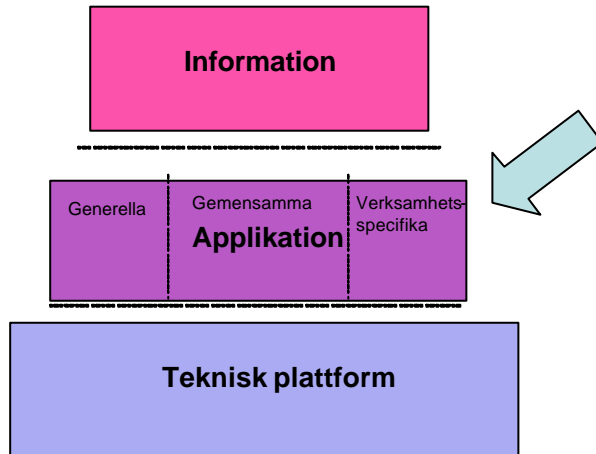


Ämälis
kommun

- Delområden inom driften av den tekniska plattformen ska vara tydligt definierade. Ansvaret för respektive delområde ska vara delegerat till den IT-enhet som är bäst lämpad att lösa uppgiften.
- Gemensam teknisk standard för IT-utrustning ska finnas och följas vid nyanskaffning och förnyelse.
- Ramavtal för avrop av IT-utrustning från såväl IT-enheter som verksamheter ska finnas och användas.
- För minst 50 % av IT-utrustningen och de tekniska stödsystemen inom varje delområde ska samverkan på nivå 2 eller högre vara genomförd.

4 Applikationer

4.1 Inledning



Med applikationer menas de programvaror som medarbetarna använder i sin dagliga gärning. Inom varje kommun finns ett stort antal applikationer av olika typer.

Applikationerna delas in i :

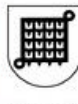
- **Generella applikationer** – används av alla oavsett verksamhet.
Exempel är mail, ordbehandling, portaler och hänvisningssystem för telefoni.
- **Gemensamma applikationer** – används av flera förvaltningar.
Exempel är ekonomisystem, ärendehantering och geografiska informationssystem.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

- **Verksamhetsspecifika applikationer** – används endast inom en enskild förvaltning. Exempel är skolsystem, sociala system och bibliotekssystem.

Ett exempel på en gemensam applikation som har stor potential att öka effektivitet och kvalitet i verksamheterna är geografiska informationssystem (GIS). GIS används av flertalet verksamheter men ofta på ett ineffektivt sätt. En kortfattad beskrivning av GIS finns som Bilaga E. Prioriterade aktiviteter avseende GIS återfinns i Handlingsplanen.

De strategiska målen och den initiala prioriteringen framgår nedan. Mål avseende portaler återfinns under avsnittet "Teknisk plattform".

4.2 Mål för 2007

För att öka effektiviteten, minska sårbarheten och sänka kostnaderna ska samverkan kring applikationer systematiseras och utökas. Vägledande för vilka applikationer som ska prioriteras ska vara :

- Avtal som är på väg att gå ut.
- Nuvarande applikation fungerar dåligt.
- Svårigheter att upprätthålla kompetens på nuvarande applikation.
- Flera kommuner använder redan samma applikation.

Mål för 2007 :

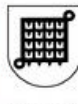
- En prioriteringslista för införande och förnyelse av generella, gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer för hela Dalsland ska finnas framtagen och följas.
- För minst 50 % av de generella och gemensamma applikationerna ska hela Dalsland använda samma applikation.
- För minst 30 % av de verksamhetsspecifika applikationerna ska hela Dalsland använda samma applikation.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

4.3 Föreslagna applikationer

Utgående från intervjuerna inom Dalslandskommunernas verksamheter har följande applikationer framhävts som möjliga att nyttja gemensamt:

- **Gemensamma portaler** - En gemensam portal för medarbetarna bör etableras liksom en gemensam portal för kommuninvånarna.
- **Elektronisk handel** – hela kedjan från beställning till leverans. En naturlig följd av det nya gemensamma ekonomisystemet
- **PA/lönesystem** – införande av ett gemensamt PA-system ska göras efter införandet av gemensamt ekonomisystem.
- **GIS** – Integrering med GIS främjas inom flera olika förvaltningar. Fokus ska ligga på GIS-tillämpningar inom områden där samtliga kommuner har samma applikation för en viss verksamhet (underlättas av likadana databaser).
- **Mailsystem** – Samma mailsystem ska införas för samtliga förvaltningar inom de fem Dalslandskommunerna. Mailsystemet bör på sikt vara gemensamt och i ett första steg ska det ha en gemensam katalogfunktion.
- **Ärende/dokumenthanteringssystem** - Samma ärende/dokumenthanteringssystem ska införas.

4.4 Process för införande av nya applikationer

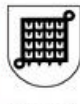
Införande av nya applikationer skall ske enligt process beskriven i Bilaga F. När införande av en ny applikation planeras ska alltid koordinering ske med övriga Dalslandskommuner, för att om möjligt skapa ett gemensamt IT-stöd.



Bengtsfors kommun



Dals-Eds kommun



Färgelanda kommun



Melleruds kommun



Ämälis kommun

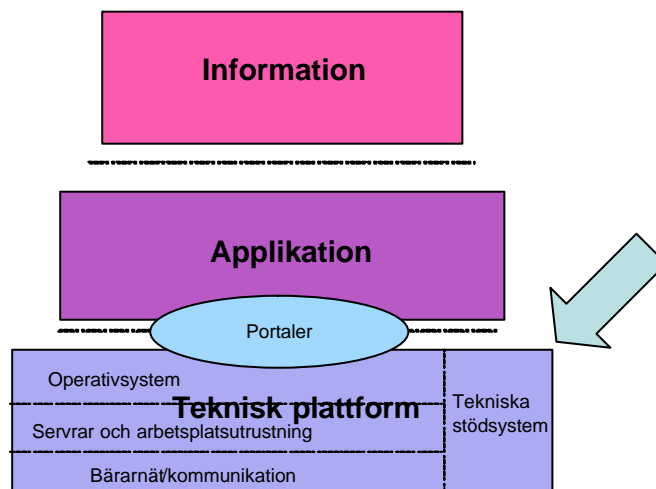
5 Teknisk plattform

5.1 Inledning

Detta avsnitt beskriver strategin för den tekniska plattformen i Dalsland. Avsnittet omfattar även målen för en gemensam portal för medarbetarna och en gemensam portal för kommuninvånarna.

Grunden för att tekniskt kunna samverka på ett effektivt sätt på IT-området har lagts genom införandet av det kommungemensamma bredbandsnätet - Dalslandsnätet. All IT-baserad kommunikation ska på sikt gå i detta nät.

Med en väl utbyggd gemensam IT-infrastruktur skapas dels möjligheten att i många tekniska avseenden se Dalslandskommunerna som en enhet, dels förutsättningar för en långt driven samverkan på applikationsområdet.



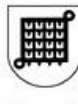
Med teknisk plattform menas den tekniska infrastruktur i form av IT-utrustning och tekniska stödsystem som kommunerna måste ha för att kunna använda sitt IT-stöd. Den tekniska plattformen omfattar allt inom data och telefoni i såväl de administrativa näten som de pedagogiska näten.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

IT-utrustningen består grovt av kommunikationsutrustning, servrar och arbetsplatsutrustning för data och telefoni.

Exempel på kommunikationsutrustning är lokala datanät, brandväggar, utrustning för fjärraccess, telefonväxlar och stödsystem för telefoni (bl a hänvisningssystem).

Servrar med operativsystem behövs för att till exempel kunna installera och driftsätta verksamheternas applikationer. All IT-baserad information lagras normalt i dessa servrar. Nätoperativsystem och behörighetskontrollsystem styr medarbetarnas tillgång till olika applikationer och information.

Exempel på arbetsplatsutrustning är arbetsstationer (PC), skrivare och telefonapparater för trådbunden och trådlös telefoni.

Tekniska stödsystem används av IT-enheterna för att bl a kunna dokumentera IT-utrustningen, registrera felanmälningar, ge fjärrsupport på medarbetarnas PC samt för att upprätthålla god tillgänglighet till IT-utrustningen och informationen.

Driften av den tekniska plattformen kan indelas i ett antal delområden baserat på exempelvis teknik eller kompetens. Ansvaret för ett delområde omfattar då driften av IT-utrustning och tekniska stödsystem inom delområdet.

5.2 Mål 2007 för den tekniska plattformen

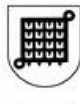
- Samtliga verksamhetsställen ska vara anslutna till Dalslandsnätet.
- Samtliga medarbetare ska ha möjlighet att logga in på det administrativa nätet.
- Delområden inom driften av den tekniska plattformen ska vara tydligt definierade. Ansvaret för respektive delområde ska vara delegerat till den IT-enhet som är bäst lämpad att lösa uppgiften (även samverkansmål).
- Gemensam teknisk standard för IT-utrustning och tekniska stödsystem ska finnas och följas vid nyanskaffning och förnyelse (även samverkansmål).
- Ett gemensamt nätoperativsystem ska vara infört i samtliga kommuner.
- Det ska finnas en gemensam IP-plan för samtliga kommuner.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

- De administrativa näten och de pedagogiska näten ska vara etablerade som logiskt skilda nät på samma tekniska plattform.
- Gemensam telefonlösning ska vara införd och integrerad i Dalslandsnätet.
- Ramavtal för avrop av IT-utrustning från såväl IT-enheter som verksamheter ska finnas och användas (även samverkansmål). Alla inköp av IT-utrustning ska göras i samråd med IT-inköpsansvarig på respektive IT-enhet.
- Möjligheten till fjärraccess för medarbetare med geografiskt rörliga arbetsuppgifter ska finnas.

5.3 Portal för medarbetare

Kommunerna i Dalsland ska arbeta utifrån ett portaltänkande där portalen utvecklas till en samlingsplats för alla medarbetares totala IT-stöd. Alla anställda ska utifrån sin roll i kommunen kunna nå relevant information i alla typer av applikationer via en och samma portal.

Ett geografiskt och tekniskt oberoende ska skapas där en medarbetare kan nå sitt IT-stöd från vilken Dalslandsdator som helst.

Applikationerna ska gradvis anpassas till att använda portalen för åtkomst.

5.3.1 Mål för 2007

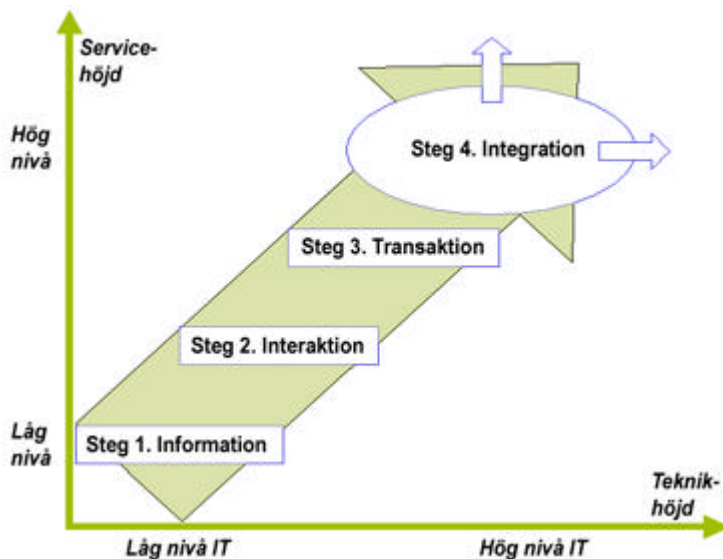
- En gemensam portal ska vara införd för samtliga kommuner i Dalsland.
- Samtliga medarbetare ska ha portalen som den naturliga ingången till allt kommunalt IT-stöd. Detta gäller även de som idag endast har tillgång till det pedagogiska nätet och de som idag normalt inte använder datorer i arbetet.
- Funktioner för rollbaserad tillgång till applikationer och information ska finnas.
- Portalen ska vara ett levande instrument för informationsförmedling. Ny information ska publiceras dagligen och inaktuell information ska tas bort.
- Alla som producerar IT-baserad information ska publicera informationen så att den kan nås via portalen.



5.4 Portal för kommuninvånare

Begreppet 24-timmarsmyndigheten står för öppen och effektiv offentlig service som är tillgänglig för invånare och företag när de efterfrågar den. Myndigheten ska på ett klart och tydligt sätt informera om sin verksamhet och om invånarnas rättigheter och skyldigheter. Myndigheten ska ge snabba och rättvisa besked till alla.

Dalslands kommuner ska skapa en gemensam portal för kommuninvånare, elever, vårdnadstagare och andra intressenter. Portalen ska kunna nås via Internet. Portalen ska vara vägen till kommunal information och IT-baserade tjänster som kommunerna erbjuder. Portalen ska också vara kanalen till andra myndigheter så att den blir invånarnas "24-timmarsmyndighet". Bilden nedan illustrerar olika servicenivåer som myndighetsportalen erbjuder.



5.4.1 Mål för 2007

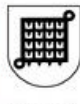
- En gemensam portal för alla kommuninvånare i hela Dalsland ska vara införd.
- Kommunerna ska ha uppnått det första steget på 24-timmarsstrappan, som innebär att förvaltningarna presenterar sin verksamhet och sina tjänster på portalen.



Bengtsfors kommun



Dals-Eds kommun



Färgelanda kommun



Melleruds kommun

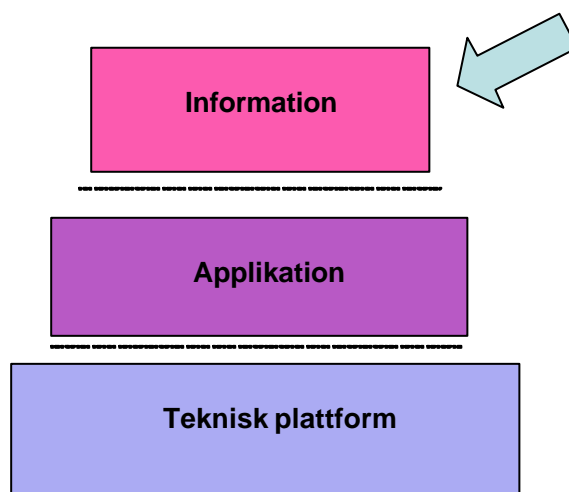


Ämälis kommun

- Kommunerna ska även ha uppnått steg två, som innebär att förvaltningarna erbjuder enkla tjänster på portalen. Hit räknas blankettservice och andra självbetjäningstjänster samt möjlighet att söka i diaries och publika databaser.
- På steg tre gör kommunerna det möjligt att hämta, lämna och bearbeta egen information genom att tillhandahålla personifierade e-tjänster med inloggning genom överenskommen användaridentitet eller innehav av godkänt certifikat för säker identifiering. Denna typ av tjänster skall finnas inom några områden, exempelvis barnomsorg, ansökan till skolor och bygglovshantering.
- På nivå fyra är gränserna mellan olika myndigheter genomskinliga för invånaren som bara ska behöva kontakta en myndighet för att hantera ärenden i frågor som involverar flera myndigheter. Kommunerna i Dalsland ska erbjuda invånarna uppdaterade länkar till relevanta myndigheter på läns-, stats- och europainivå. Dalslandskommunerna ska söka samverka med myndigheter på läns- och statsnivå för att skapa integrerade lösningar.

6 Informationssäkerhet

6.1 Inledning



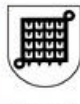
Information liksom de processer, system och nätverk som krävs är viktiga tillgångar för organisationen. Sekretess, riktighet och tillgänglighet är ofta nödvändiga för att



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

upprätthålla organisationens effektivitet, efterlevnad av gällande lagar, liksom också anseende och good-will.

Organisationer och deras informationssystem utsätts i allt större omfattning av hot från många håll, t.ex. databedragerier, spionage, sabotage, vandalisering, brand eller översvämning. Andra hot utgör de välkända angreppen av virus och hackare. Dessa och andra hot förväntas bli alltmera spridda, omfattande och sofistikerade.

Samtidigt blir organisationer, på grund av ökat beroende av informationssystem och informationstjänster, alltmera sårbara. Sammankopplingen mellan privata och allmänna nät liksom gemensamt utnyttjande av informationsresurser ökar svårigheten att styra åtkomst. Utvecklingen mot alltmer distribuerad informationsbehandling minskar utrymmet för central styrning utförd av specialister.

Alla informationssystem är inte uppbyggda med tanke på säkerhet. Den säkerhet som kan uppnås genom enbart tekniska åtgärder är begränsad och måste få stöd av ledningens åtgärder. Att avgöra vilka styrmedel och åtgärder som bör införas kräver omsorgsfull planering och detaljkännedom.

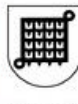
Informationssäkerhetsarbetet kräver att alla i organisationen medverkar och arbetar efter en gemensam process. Det kan också ställa krav på medverkan av andra intressenter, t.ex. leverantörer, andra kommuner och statliga myndigheter. Rådgivning av externa specialister kan också behövas.

Informationssäkerhetsåtgärder kostar mindre att införa och är effektivare om de planeras och vidtas redan under kravspecifikation och systemutformning.

6.2 Nuläge

Driften av Dalslandskommunernas verksamhetssystem (gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer) har hittills (2004-05-20) fungerat bra med god tillgänglighet till systemen och inga allvarliga sekretessrelaterade incidenter.

Det finns dock svaga punkter i den formella ansvarsfördelningen, brister i dokumentation av rutiner och beroenden till enskilda individer som medför ökad risk för att något kommer att gå fel framöver. I det gemensamma Dalslandsnätet ökar också riskexponeringen både på grund av att fler användare har tillgång till nätet samt att fler system med potentiella säkerhetsbrister är inkopplade i ett gemensamt nät.

Bengtsfors
kommunDals-Eds
kommunFärgelanda
kommunMelleruds
kommunÄmälis
kommun

6.3 Det gemensamma Dalslandsnätet

En generell sanning för säkerhet är att nivån på säkerheten sätts av den svagaste länken. I Dalslandsnätet kommer det att innebära att en svaghet i hanteringen i en kommun kan sänka säkerhetsnivån i de övriga Dalslandskommunerna. Kommunerna i Dalsland kommer att behöva samordna arbetssätten runt utvärdering av hot och risker samt att utarbeta gemensamma rutiner för behörighetsadministration, virus-skydd, patchning av system, revision av loggar, backup och incidenthantering. Kommunerna i Dalsland har en gemensam Informationssäkerhetspolicy, som återfinns i Bilaga D.

6.4 Mål för 2007

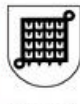
- All utrustning som riskerar att smittas av virus skall ha anti-virus skydd.
- En gemensam process för arbetet med informationssäkerhet ska vara införd.
- Inför ett gemensamt system i Dalsland för identifiering av användare.
- Spårbarhet skall vara införd i samtliga verksamhetssystem. Det skall gå att reda ut vem som har gjort vad i alla system i efterhand.
- Driftavtal som reglerar driftkvalitet ska finnas för samtliga IT-system.
- Mer än hälften av användarna av verksamhetssystem skall kunna logga in med single sign-on.
- Två-faktor autentisering skall införas för att ge behörighet till känsliga system. Exempel på tvåfaktor autentisering är smartkort+pinkod eller lösenordsdosa+pinkod.
- Enhetliga rutiner för behörighetsadministration skall införas. En centralt utformad rutinbeskrivning skall användas av all lokal behörighetsadministration.
- Det skall finnas enhetliga rutiner för lösenordsbyte.
- Det skall finnas separata logiska nät för olika verksamhetsbehov i det kommunsammanbindande nätet (Dalslandsnätet). Verksamheter med olika säkerhetskrav skall hållas isär i olika logiska nät. Kommunikation mellan de logiska näten skall tillåtas enligt ett regelverk som skyddar näten.
- Kryptering skall erbjudas för att möjliggöra överföring av sekretesskyddad information (exempelvis för socialförvaltningarna).



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

7 Organisation och ansvar

För att kunna ta tillvara möjliga samverkansvinster på IT-området i Dalsland krävs en tydlig ansvarsfördelning mellan förvaltningar och IT-enheter och en successiv samordning av IT-enheternas funktioner. IT-chefsgruppen initierar och driver arbetet med genomförandet av denna strategi. Ansvaret för applikationer som används i hela Dalsland ska fördelas mellan samverkande kommuner.

7.1 Roller

Detta dokument ger inte en fullständig rollbeskrivning för alla inom respektive kommun som arbetar med IT, men några viktiga roller/funktioner beskrivs kortfattat nedan :

7.1.1 IT-chefsgruppen

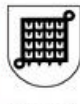
Syftet för IT-chefsgruppen är att driva och koordinera en utökad samverkan på IT-området, i enlighet med fastlagd strategi, samt att säkra fortsatt införande, underhåll och förnyelse av det gemensamma IT-stödet.

7.1.2 Personalansvarig på IT-enheten

Den personalansvarige på respektive IT-enhet är ansvarig för kommunens IT-tekniker och för att IT-enheten har kompetens inom den teknik IT-enheten har ansvar för. Den personalansvarige är ansvarig för de anställdas kompetensutveckling och fördelningen av arbetsuppgifter.

7.1.3 Driftansvarig

Driftansvarig är ansvarig för den operativa driften av IT-stödet. Vilken IT-utrustning, vilka tekniska stödsystem och vilka applikationer som den driftansvarige ansvarar för, regleras av driftavtal som tecknas mellan den driftansvarige och respektive applikations Systemägare.

Bengtsfors
kommunDals-Eds
kommunFärgelanda
kommunMelleruds
kommunÄmälis
kommun

Den driftansvarige ska formellt godkänna nya applikationer innan de tas i drift. Den driftansvarige ansvarar för att rutiner för drift finns och att personalen har nödvändig kompetens och tid för att driftavtalen ska kunna uppfyllas.

Driftansvaret omfattar normalt

- Kommunikationsutrustning (fysiskt nät, routrar, switchar, brandväggar)
- Servrar (Hårdvara och operativsystem)
- Drift av applikationer (installation, driftsättning, uppgraderingar, underhåll och avveckling)
- Backup

Driftansvar omfattar normalt inte användarstöd, felsökning i applikation, eller behörighetsadministration.

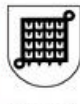
7.1.4 IT-inköpsansvarig

Ansvarar för alla inköp av IT-utrustning till den egna kommunens del av den gemensamma tekniska plattform (kommunikationsutrustning, servrar och arbetsplatsutrustning). Ansvaret omfattar såväl det administrativa nätet som det pedagogiska nätet. Ansvarar också för rådgivning och samråd till förvaltningarna vid inköp av nya applikationer och säkerar att nya applikationer är godkända för drift i Dalslandsnätet. Ansvarar för administration av samtliga licenser.

7.1.5 IT-säkerhetsansvarig

IT-chefsgruppen har ett övergripande strategiskt ansvar för IT-säkerheten i hela Dalsland. Omfattningen på ansvaret behöver renodlas och samordnas. Nedan anges några tänkbara områden.

- Utarbeta IT-säkerhetsinstruktioner
- Utbilda medarbetare i IT-säkerhet
- Initiera och revidera förvaltningars IT-säkerhetsplaner
- Granska IT-utrustning ur ett säkerhetsperspektiv innan de införskaffas eller tas i drift.
- Operativt IT-säkerhetsansvar, konfiguration av brandväggar, granskning av brandväggsloggar, konfiguration av antivirus m.m.

Bengtsfors
kommunDals-Eds
kommunFärgelanda
kommunMelleruds
kommunÄmälis
kommun

- Incidenthantering.

7.1.6 Systemägare

Alla generella, gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer ska ha en systemägare. Systemägaren har ansvaret för applikationen från beslutet om införande till dess att applikationen är avvecklad. Det är Systemägaren som budgeterar och attesterar alla kostnader (inklusive licenskostnader) för applikationen. Systemägaren ska säkerställa att medarbetare har rätt kompetens för att effektivt kunna utnyttja applikationen. Systemägaren fattar beslut om vem som har behörighet att få tillgång till applikationen och vilken typ av rättigheter i applikationen som varje enskild medarbetare skall ha. Systemägaren ansvarar för att specifik produktsupport upphandlas vid behov. Vidare ansvarar Systemägaren för att driftavtal tecknas med Driftansvarig.

Systemägaren utser en systemansvarig som normalt är en person i verksamheten med god kunskap om applikationen. Beroende på behovet kan också finnas bassupport och separat applikationssupport, se vidare nedan.

Systemägarskapet för **generella applikationer** är normalt gemensamt för hela Dalsland och delegerat till någon av IT-enheterna.

Systemägarskapet för **gemensamma applikationer** inom respektive kommun ligger normalt på den förvaltning som har den mest omfattande användningen av applikationen. När samverkan mellan kommunerna utökas omfattar detta systemägarskap hela Dalsland.

Systemägare för **verksamhetsspecifika applikationer** är normalt chefen för den förvaltning applikationen inhandlas för. Förvaltningarna utser dock själva systemägare för sina specifika applikationer. När samverkan mellan kommunerna utökas omfattar även detta systemägarskap hela Dalsland.

I samband med en ökad grad av samverkan kommer det på sikt att finnas färre applikationer och endast en systemägare per applikation för hela Dalsland.

7.1.7 Systemansvarig

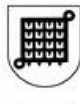
Systemansvarig för en applikation ska ha god kunskap om applikationen, använda den dagligen och administrera rättigheter i applikationen. Systemansvarig samordnar



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

och genomför, på systemägarens uppdrag, utbildning på applikationen för berörda medarbetare. Systemansvarig samlar in önskemål om förändringar och kompletteringar av applikationen och har kontakt med leverantören och berörda IT-enheter.

Den systemansvarige ska säkerställa att det finns dokumentation som beskriver de egna rutinerna som systemansvarig och att det finns dokumentation för drift av applikationen.

Support till medarbetarna på applikationen skall normalt tillhandahållas av den systemansvariga personen. Vid stort antal användare kan separat applikationssupport behövas.

7.1.8 Bassupport

Den lokala supportfunktion som ansvarar för support till medarbetarna på basfunktioner såsom skrivare, filåtkomst, inloggning m.m. samt generella applikationer som mailsystem och ordbehandling.

7.1.9 Applikationssupport

Vid stort antal användare av en applikation kan separat applikationssupport behövas. I samband med att applikationer upphandlas samordnat, ska applikationssupporten normalt samlas till ett ställe för samtliga kommuner.

7.1.10 Verksamhetsutvecklare

Verksamhetsutvecklaren på respektive förvaltning följer verksamhetens behov av IT-stöd och utbudet av applikationer inom verksamhetens område. Funktionen har i dagläget många benämningar, bl a IT-samordnare och IT-pedagog.

7.1.11 Systemadministratör

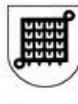
Systemadministratören är tekniskt ansvarig för den dagliga driften av en applikation. Detta innebär ansvar för att den är tillgänglig på överenskomna tider, driftsättning av förändringar på uppdrag av Systemansvarig, samt kontroll av säkerhetskopiering och återläsningsfunktion. Versionsbyten görs tillsammans med Leverantören, på uppdrag



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

av Systemägaren/Systemansvarig. Systemadministrationen utförs normalt av samma IT-enhet som har driftansvaret för applikationen.

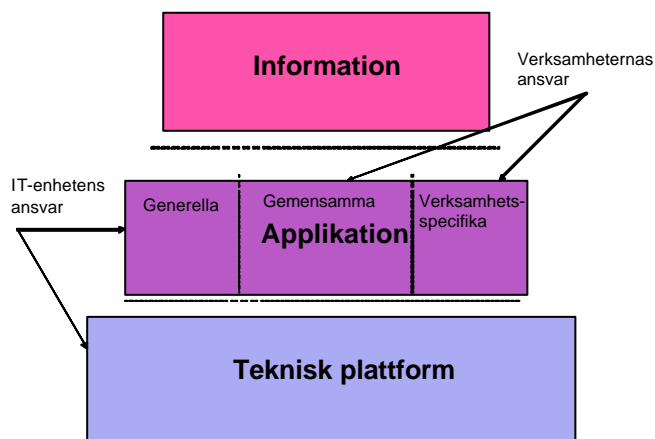
7.2 Placering av applikationer

Ansvaret för applikationer som används i hela Dalsland ska successivt delegeras ut till IT-enheterna. Fördelningen av driftansvaret/systemadministrationen för dessa applikationer ska följa nedanstående kriterier :

- Ansvar för en applikation ska läggas på den kommun som kunskapsmässigt ligger främst på det området.
- En jämn fördelning mellan kommunerna ska uppnås avseende arbetsbelastning, kompetensutveckling och placering av gemensamma investeringar.

7.3 Organisatoriska enheter

Respektive förvaltning har ansvar för att IT används som ett stöd och ett utvecklingsverktyg i linje med verksamhetens målsättning. IT-enheten har ansvar för den tekniska plattformen och infrastrukturen ut till den enskilda medarbetaren.



7.3.1 Kostnadsfördelning

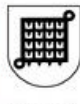
Det skall vara en sammanhängande IT-enhet per kommun som fördelar ut kostnader för den



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

tekniska plattformen och generella applikationer. IT-enheterna skall i princip äga all IT-utrustning och hyra ut den till förvaltningarna.

8 Kompetens

8.1 Inledning

Användningen av IT som verktyg ökar inom samtliga förvaltningar. Allt fler medarbetare använder också allt fler olika applikationer. Detta ställer ökande krav på användarvänligheten i applikationerna, då allt fler användare kommer att vara "sällananvändare". Det ställer också nya krav på kompetensutveckling av medarbetarna. Alla medarbetare behöver en grundkompetens inom IT och många behöver specialistkompetens på verksamhets-specifika applikationer. En framgångsrik kompetensutveckling förutsätter att personalen först får tillgång till tekniken, därefter utbildas och sedan återkommande tränas i användning av verktygen.

8.2 Mål

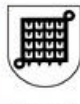
- Alla medarbetare i de fem Dalslandskommunerna skall besitta nödvändig grundkompetens inom IT. Omfattningen på grundkompetensen innefattar grundkompetens på generella applikationer och definieras av IT-enheterna i samverkan med förvaltningarna. Definitionen på nödvändig grundkompetens ska revideras allt eftersom IT-stödet i verksamheten utvecklas.
- Vidare skall medarbetarna ha nödvändig specialistkompetens för att på ett bra sätt använda de specifika verktyg som krävs i hans/hennes arbete. Denna kompetens varierar mellan förvaltningarna och mellan olika yrkesgrupper inom respektive förvaltning. Systemägaren ansvarar för att användarna av respektive applikation får nödvändig utbildning. Behovet av utbildning bör ses över regelbundet och vid behov ingå som en del vid inköp av nya applikationer eller uppdateringar.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

- Respektive IT-enhet skall ha teknisk specialistkompetens på de delområden inom den gemensamma tekniska plattformen som de har ansvar för. IT-enheten har vidare ett övergripande kompetensansvar inom IT-området i sin kommun.
- Genom ökad samverkan mellan kommunerna i Dalsland skall kompetensnätverk byggas inom respektive samverkansområde. Dessa nätverk har till uppgift att bygga upp och fördjupa specialistkompetens inom olika områden (t.ex. rapportskapande, verksamhetsutveckling, dokumentation) samt att ge stöd, råd och hjälp över kommungränserna. Samtidigt skall nätverken säkerställa att den lokalt nödvändiga kompetensen inte utarmas personalmässigt vid samordning.

9 Finansiering

IT-stödet spelar en allt större roll i kommunernas verksamhet och står också för en allt större del av kommunernas kostnader. Inom IT-området uppstår kostnader för införande, underhåll och förnyelse av IT-stödet i form av bl a hårdvara, mjukvara, kommunikationskostnader, telefonkostnader och utbildningskostnader. Följande riktlinjer ska tillämpas för fördelningen av IT-relaterade kostnader :

Huvudinriktningen är att samtliga verksamheter skall bära sina egna kostnader, det vill säga:

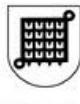
- Varje kommun bär i princip sina egna kostnader för IT.
- Kostnaderna för gemensamma och verksamhetsspecifika applikationer bärs av berörda förvaltningar.
- IT-enheterna fördelar ut kostnader för den tekniska plattformen och generella applikationer. (IT-enheterna ska i princip äga all IT-utrustning och hyra ut den till förvaltningarna.)
- Vid förändringar i den tekniska plattformen ska verksamheterna i god tid informeras om förändringen och dess ekonomiska konsekvenser. Budgetmässiga konsekvenser skall kommuniceras tydligt, i god tid och till samtliga berörda.



Bengtsfors
kommun



Dals-Eds
kommun



Färgelanda
kommun



Melleruds
kommun



Ämälis
kommun

- Kostnader för kommungemensamma satsningar delas normalt lika mellan kommunerna (20% per kommun). Det innebär bland annat att kostnaden för den fortsatta driften och utvecklingen av det kommunsammanbindande nätet delas lika mellan kommunerna. Kostnaderna för kommunikationen inom respektive kommun skall dock bäras av respektive kommun.
- Om införandet av en gemensam applikation som gynnar helheten innebär att någon kommun drabbas ekonomiskt, t ex genom att en väl fungerande applikation måste bytas i förtid, genomförs anpassningen till IT-strategin med hjälp av solidarisk finansiering.

10 Handlingsplan

Ett antal prioriterade aktiviteter bör genomföras på kort sikt för att påbörja förverkligandet av IT-strategin. Förslag till prioriterade aktiviteter som bör startas inom ett år från fastställandet av dokumentet finns i Bilaga G. Det fortsatta genomförandet föreslås fastställas genom årliga handlingsplaner utarbetade av den gemensamma IT-chefsgruppen.

11 Bilagor

Bilagorna till detta dokument har samlats i ett separat dokument "Bilagor till Gemensam IT-strategi för Dalslandskommunerna".

Bilagorna är följande :

Bilaga A : Styrande dokument

Bilaga B : Intervjuer

Bilaga C : Samverkan

Bilaga D : Informationssäkerhetspolicy

Bilaga E : Geografiska informationssystem (GIS)

Bilaga F : Process för införande av nya applikationer

Bilaga G : Handlingsplan