

Exp 20/1-06/4



2006-01-18

BESLUT

Dnr LiU 447/05-10

1(2)

Beslut om systemförvaltningsmodell

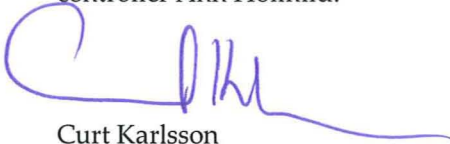
Härmed beslutas att LiUs systemförvaltning bedrivs enligt modellen "Affärsmässig systemförvaltning" med anpassningar enligt bilaga. Modellen syftar till att säkerställa att förvaltningsarbetet bedrivs med fokus på verksamhetens nytta samt med ordning och reda. De system som förvaltas enligt denna modell är de som har Universitetsdirektören, IT-chefen och Systemägarstyrelsen som systemägare.

Implementeringen av modellen samordnas i ett införandeprojekt av uppdraget Utveckling och systemförvaltning inom Gemensamma förvaltningen. I detta uppdrag ingår också framtagandet av föreskrifter och rutiner för tillämpning. Implementeringsprojektet förväntas genomföras i samverkan med controllerfunktionen i Rektors stab och uppdragsledaren för uppdraget administrativa system. Beslut om projektdefinition för införandeprojektet fattas i särskild ordning.

Detta beslut ersätter följande beslut:

- Utveckling/förvaltning av de gemensamma administrativa systemen inom universitetet, LiU 36/98-14
- Uppdrag rörande innehållsmässig systemförvaltning av de personaladministrativa systemen HR+/lön och Tur och Retur PA-systemen, LiU 398/02-14
- Organisation för utveckling/förvaltning av gemensamma IT-tjänster för studenter vid Linköpings universitet, LiU 1356/00-14
- Systemförvaltning av studentportal, e-post, fillager m.m., LiU 101/02-14
- Organisation och utveckling av IT-säkerhetsfunktionen vid universitetet, LiU 1615/98-14
- Organisation för utveckling/förvaltning av administrativa system vid universitetet, LiU 1558/98-10
- Uppdrag avseende systemförvaltning av Ladok, mm, LiU 500/99-14
- Checklista för precisering av fördelningen av ansvar för förvaltningen av Ladoksystemet mellan systemägaren och den innehållsmässige systemförvaltaren, LiU 500/99-14
- Säker användning av administrativa system vid Linköpings universitet, LiU 350/00-75
- Datorplattformar för administrativa system, LiU 851/00-74
- IT-säkerhetsarbete inom Linköpings universitet, LiU 753/01-14
- Inrättande av och instruktion för LUKAS-råd, LiU 1754/02-14
- Beslut om datorplattformar och webbläsare, LiU 1386/03-74

Detta beslut har fattats efter föredragning av IT-chef Joakim Nejdeby, controller Unn Forsberg och controller Ann Holmlid.



Curt Karlsson
Universitetsdirektör



Ann Holmlid
Controller

Kopia till

Universitetsledningen

Systemägarstyrelsen

IT-chefen

Rektors kontaktperson för uppdraget Utveckling och systemförvaltning (Holmlid)

GFs uppdragsledare för uppdraget Utveckling och systemförvaltning (Svenvik)

Rektors kontaktperson för uppdraget Administrativa system (Forsberg)

GFs uppdragsledare för uppdraget Administrativa system (Bäckman)

Rektors stab (Rydberg, Kindgren)

Gemensamma förvaltningen (Kostesic, Kreuger, Norrby)

Internrevisionen

Lokala fackliga organisationer

LiU Webb (Fredriksson)

Systemförvaltningsmodell för LiU

För att säkerställa att LiUs systemförvaltning bedrivs med fokus på verksamhetens nytta och på ett tydligt och enhetligt sätt använder LiU modellen *Affärsmässig förvaltningsstyrning*ⁱ i enlighet med den tolkning och specificering som uttrycks i detta dokument. Modellen konkretiseras för varje förvaltningsobjekt och fastställas av systemägaren. Den bygger på fem faktorer:

- Identifierade förvaltningsobjekt
- Definierat förvaltningsarbete
- Målstyrd förvaltning
- Tydliga ansvarsroller
- Definierade rutiner

Organisation för förvaltning

Förvaltningsorganisationen är en organisation i organisationen vars syfte är att förvalta och vidareutveckla förvaltningsobjekten. Förvaltningsorganisationen består av ett antal roller med ansvar och befogenheter. Denna modell har valts för att den möjliggör såväl outsourcing som intern förvaltning. Nedan beskrivs de roller som ingår i förvaltningsorganisationen. Pilarna i bilden illustrerar hur kommunikationen mellan rollerna sker. Vidare är verksamheten initiativtagare och styr förvaltningsobjektet vilket förklarar skillnaden i storlek mellan verksamhet och IT. Anledningen till att tre nivåer är vitmarkerade inom IT-området är att dessa är möjliga att outsourca vilket inte gäller övriga områden.

	VERKSAMHET		IT
STRATEGISK NIVÅ	Systemägare	↔	IT-chef
BUDGETNIVÅ	Budgetberedningen	↔	Produktionsansvarig
OPERATIV NIVÅ	Ansvarig innehållsmässig systemförvaltare	↔	Ansvarig teknisk systemförvaltare
DRIFTSNIVÅ	Innehållsliga system-administratörer	↔	Tekniska system-administratörer

ⁱ Affärsmässig förvaltningsstyrning – referensmodell för (system-) förvaltning (Nordström/Welander, 2002).

Strategisk nivå

Systemägare (SÄ)

Systemägaren har det övergripande ansvaret för att förvaltningen av förvaltningsobjektet fungerar, d.v.s. ger visioner och ramar samt sätter upp riktlinjer i enlighet med verksamhetens långsiktiga krav och behov. Systemägaren ansvarar för att:

- styrgruppsmöten och möten för strategiska användare genomförs
- förvaltningsorganisationen har rätt kompetens
- säkra resurser (personal och pengar) till förvaltningsobjektet
- förvaltningsobjektet följer beslutade säkerhetsregler och att säkerhetsnivå och skyddsåtgärder fastställs för förvaltningsobjektet utifrån en bedömning av hotbilden och konsekvenser av störningar
- minimera nyckelpersonsberoenden inom förvaltningsobjektet
- utse begreppsägare
- utse styrgrupp och förvaltningsråd och gruppen strategiska användare

IT-chef (CIO)

IT-chefen har det övergripande ansvaret för att informationsteknik kommer till verksamhetsstödjande och kostnadseffektiv användning i LiUs verksamhet. IT-chefen ansvarar för att:

- genomföra strategiska tekniska val inom förvaltningsobjektet
- upprätta och följa upp interna och externa tekniska avtal
- verka för standardisering av programvara och IT-utrustning
- verka för att förvaltningsobjekten på ett kostnadseffektivt och funktionellt sätt bildar en helhet som utgör fullgott stöd för både experter och sällananvändare
- företräder universitetsledningen i IT-säkerhetsfrågor

Budgetnivå

Budgetberedning

I budgetberedningen sammanställs krav på förvaltningsobjektet, förslag på prioriteringar av kraven samt underlag för budgetbeslut avseende förvaltningsobjekten. Budgetberedningen består av rektors kontaktperson för respektive uppdrag till Gemen-samma förvaltningen som inkluderar ett förvaltningsobjekt. Utförarens uppdragsledare tar fram underlag för budgetberedningens prioriteringar och överväganden. Budgetberedningen ansvarar för att:

- följa upp kundupplevd nytta
- upprätta och följa upp uppdrag enligt budgetbeslut
- bereder beslutsunderlag till systemägaren avseende resurser

Produktionsansvarig (PROD)

Produktionsansvarig har det övergripande ansvaret för att den tekniska delen av förvaltningen producerar resultat enligt uppdragsformuleringen. I de fall systemen tekniskt förvaltas internt inom universitetet är GF produktionsansvarig. För de system som tekniskt förvaltas externt är det respektive leverantör som är produktionsansvarig. Produktionsansvarig ansvarar för att:

- förvaltningsorganisationen har rätt teknisk kompetens
- säkra resurserna (personal och pengar) till det tekniska förvaltningsarbetet
- säkra att adekvat utrustning enligt universitetets beslut om IT-infrastruktur används

Operativ nivå

Ansvarig innehållsmässig systemförvaltare (ISF)

Den innehållsmässiga systemförvaltaren säkerställer att de mål och aktiviteter som definierats i förvaltningsplanen genomförs inom de ramar som tilldelats för perioden och enligt med respektive uppdragsformulering. Innehållslig systemförvaltare ansvarar för att:

- förvaltningsobjektet marknadsförs inom organisationen
- möten för slutanvändare och förvaltningsrådet genomförs
- tillhandahålla och genomföra utbildning
- certifiera användare och övervaka att krav för behörighet uppfylls
- verksamhetsmässig och teknisk support tillhandahålls
- upprätthålla, uppdatera och tillhandahålla användardokumentation
- anpassa rutiner och funktioner efter omvärldsförändringar
- inventera och samordna behov
- samla in ändringsaktiviteter, bereda och analysera ändringar
- utveckla rutiner och funktioner
- samarbeta med närliggande förvaltningsobjekt
- tillsammans med TSF ta fram förslag till förvaltningsplan inklusive mål
- upprätta beslutsunderlag till styrgrupp i samråd med förvaltningsrådet
- kvalitetssäkra innehållet i förvaltningsobjektet
- lagar och regelverk följs
- säkra att objektet stödjer verksamhetsplaner
- kvalitetssäkra programvara
- upprätthålla regelverk för användarrättigheter/behörigheter
- prioritera förvaltningsaktiviteter tillsammans med TSF, utifrån mål och budget
- upprätthålla en begreppsstruktur inom objektet som följer de definitioner som respektive begreppägare upprättat.

Ansvarig teknisk systemförvaltare (TSF)

Teknisk systemförvaltare ansvarar för att den tekniska förvaltningen genomförs inom förvaltningsplanens ramar och leder det operativa arbetet med IT-stödet. Teknisk systemförvaltare ansvarar för att:

- informera användare vid driftstopp
- tillhandahålla teknisk support
- felanalysera och rapportera direkta fel, driftproblem, förbättringar, incidenter och händelser
- upprätthålla, uppdatera och tillhandahålla teknisk system- och driftsdokumentation
- prioriterar tillsammans med ISF förvaltningsaktiviteter utifrån mål och budget
- samarbetar med närliggande förvaltningsobjekt
- tar tillsammans med ISF fram förslag till förvaltningsplan inklusive mål och budget
- genomföra uppgraderingar av data, programvaror och databaser
- hantera backup och återställande
- se till att adekvat utrustning enligt universitetets beslut om IT-infrastruktur används
- se till att förvaltningsobjektet följer beslutade säkerhetsregler
- övervaka tillgänglighet och prestanda

Driftsnivå

Användarstöd (AS)

Användarstöd har det operativa ansvaret för att användarna får den hjälp de behöver. Användarstödet medverkar i kravställandet på förvaltningsobjektet. Användarstöd ansvarar för att:

- genomföra behörighetsadministration och säkerhetsarbete (ny, borttag och förändring)
- tillhandahåller och genomför utbildning, support och information
- upprätthålla och tillhandahålla dokumentation
- inventerar och samordnar behov
- samlar in, bereder och analyserar ändringsaktiviteter
- rapporterar direkta fel i rutiner och funktioner
- ansvarar för att testa förändrade rutiner och funktioner
- övervakar programförändringar och dess konsekvenser

Systemadministratör (SA)

Systemadministratören samordnar driftaktiviteter i enlighet med beslut samt utför det operativa driftarbetet på uppdrag av Teknisk systemförvaltare.

Beslutsfora

För att driva arbetet med förvaltningsobjekten effektivt med information och beslut på rätt nivå bildas följande beslutsfora:

Grupp	Syfte	Kallar
Systemråd – en grupp per systemägare	⇒ Godkänna/besluta om förvaltningsplan ⇒ Besluta om och ange uppdrag (aktiviteter utom plan) ⇒ Prioritera utom plan ⇒ Följa upp förvaltningen	SÄ
Förvaltningsråd – ett råd per förvaltningsobjekt	⇒ Följa upp förvaltningen inom ram ⇒ Planera och prioritera aktiviteter inom ram ⇒ Ta fram beslutsunderlag för åtgärder utom ram ⇒ Ta fram förslag till förvaltningsplan inför nästkommande period ⇒ Ta beslut om prioriteringar gällande det operativa genomförandet, inom ramen för fastställd förvaltningsplan	ISF
Strategiska användare	⇒ Sprida information om nya funktioner ⇒ Diskutera krav och nya idéer ⇒ Fånga behov ⇒ Kritisktförhållningssätt till förvaltningsobjektet	SÄ
Slutanvändarträff	⇒ Sprida information om nya funktioner ⇒ Diskutera krav och nya idéer ⇒ Fånga behov (utbildning och utveckling) och synpunkter från användare	ISF

Förvaltningsaktiviteter

Arbetet med att hantera förvaltningsobjekt har identifierats utifrån följande huvudaktiviteter:

Aktivitet	Definition
Förvaltningsstyrning <i>Arbetet med att styra, planera och följa upp förvaltningsarbetet.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ta fram förslag på förvaltningsplan inkl.mål och budget • Säkra att förvaltningsobjektet stödjer verksamhetsplanen • Säkra resurser (personal och pengar) till förvaltningsarbetet • Genomföra möten för förvaltningsråd, styrgrupp och strategiska användare • Prioritera förvaltningsaktiviteter utifrån mål och budget • Följa upp förvaltningsarbetet • Ta fram beslutsunderlag • Upprätthålla och utveckla regelverk och policydokument • Upprätthålla gemensam struktur • Samarbeta med närliggande förvaltningsobjekt • Marknadsföring av förvaltningsobjektet • Kvalitetssäkra innehållet i förvaltningsobjektet • Kvalitetssäkra programvarukvalitet • Följa upp kvalitet och kundupplevd nytta
Användarstöd <i>Åtgärder för att ge användare och andra intressenter stöd i problemsituationer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tillhandahålla verksamhetsmässig och teknisk support • Felsökning • Upprätta och tillhandahålla användar- och systemdokumentation • Informera användare vid förändringar och driftstopp • Tillhandahålla och genomföra utbildning/informationsträffar • Behörighetsadministration och säkerhetsarbete • Medverka i kravställande på förvaltningsobjektet
Ändringshantering <i>Avser åtgärder från det att ett ändringsbehov uppstår till dess att ändringen är införd. Ändringarna kan delas in i fyra typer: Rättningar, Anpassningar, Förbättringar och Saneringar</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Samlar in, bereder och analyserar ändringsaktiviteter • Inventering och samordning av utvecklingsbehov som beslutsunderlag • Uppdatera användar- och systemdokumentation • Genomföra test • Felanalysera och rapportera direkta fel (Rättning) • Utveckla rutiner och funktioner efter önskemål (Förbättring) • Sanering av information (Sanering)
Drift <i>Avser aktiviteter för att säkerställa driften av förvaltningsobjektet.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Upprätthålla, uppdatera och tillhandahålla driftsdokumentation • Hantera backup och restore • Övervaka tillgänglighet och prestanda • Upprätthålla säkerhetsnivåer • Diskvård • Bevaka versioner av programvaror • Övervaka planerade driftstopp • Upprätthålla tidplan för underhåll och förändringar • Samarbeta med närliggande system • Genomföra systemstöd och felsökning • Koordinering av kopplingar till närliggande system • Genomföra uppgraderingar av data, programvaror och databaser • Logga fel, driftproblem, förbättringar, incidenter och händelser