

## Riktlinjer för IT-användandet i Vansbro kommun

Dokumentnamn Riktlinjer för IT-användandet i Vansbro kommun	Dokumenttyp Riktlinje	Antagen 2012-10-02 KS § 216	Beslutsinstans Kommunstyrelsen
Diarienummer KS 2012/262		Senast reviderad	Gäller från och med 2012-10-02

## Innehåll

---

<b>INLEDNING.....</b>	<b>3</b>
<b>GILTIGHET .....</b>	<b>3</b>
<b>KOMMUNENS IT-MILJÖ .....</b>	<b>4</b>
IT-INFRASTRUKTUR .....	4
STANDARDPROGRAM.....	5
VERKSAMHETSSPECIFIKA PROGRAM.....	5
VERKSAMHETSSYSTEM .....	5
<b>ANSVAR OCH ROLLER.....</b>	<b>5</b>
KOMMUNSTYRELSEN .....	6
CHEFER.....	6
PERSONALCHEF .....	6
SKOLCHEF .....	6
IT-FUNKTIONEN.....	6
<i>Arbetstider</i> .....	6
<i>Organisation</i> .....	6
<i>Ansvar</i> .....	7
<i>IT-support</i> .....	7
SYSTEMÄGARE (ÄGARE AV VERKSAMHETSSYSTEM) .....	8
SYSTEMADMINISTRATÖR .....	8
ANVÄNDARANSVAR.....	9
<b>ANVÄNDANDET AV IT .....</b>	<b>9</b>
<b>HANTERING AV UTRUSTNING .....</b>	<b>10</b>
<b>HANTERING AV PROGRAMVAROR .....</b>	<b>10</b>
<b>LOGGNING .....</b>	<b>10</b>
<b>SANKTIONER.....</b>	<b>10</b>
<b>STYRANDE DOKUMENT FÖR IT-ANVÄNDANDET I VANSBRO KOMMUN .....</b>	<b>10</b>

## Riktlinjer för användandet av IT i Vansbro kommun

---

Dokumentet *Riktlinjer för IT-användandet* ägs av *kommunstyrelsen* och utgår ifrån kommunens IT-policy<sup>1</sup>. Det beskriver de regler och förhållningssätt som gäller vid användande av IT i Vansbro kommun. Dessutom fastställer det ansvarsfördelning och roller.

### Inledning

Den kommunövergripande IT-policyn ger vägledning, viljeinriktning och en värdegrund i frågor som rör användande och utveckling av IT-tjänster.

Detta dokument fastställer riktlinjer och krav gällande hantering av IT-relaterade resurser inom kommunens samtliga verksamheter.

Utifrån dessa riktlinjer ska IT-funktionen utarbeta *Instruktioner för IT-användning*. Ett regelverk som styr användandet av IT på en mer detaljerad nivå och som har sin grund i säkerhet avseende informationsbevarande, åtkomst och IT-drift.

Beroendet av IT är idag mycket stort. Datorer används inom alla verksamheter. Den tekniska utvecklingen möjliggör snabbt alltmer integrerade och avancerade IT-lösningar. Sammantaget ställer detta stora krav på kommunens IT-miljö. Kommunen måste klara att erbjuda en stabil och driftsäker IT-miljö, som skyddar kommunens information mot intrång och annan skadlig hantering, så att

- rätt information är tillgänglig för rätt person när den behövs,
- obehöriga personer inte kan ta del av konfidentiell information,
- offentlighetsprincipen kan upprätthållas,
- informationen är och förblir riktig,
- system som hanterar information fungerar väl och i enlighet med sitt syfte,
- användning av informationssystem (inklusive internet) kan spåras.

Ett väl utbyggt kommunikationsnät mellan samtliga kommunala arbetsplatser skapar förutsättningar för en effektiv administration. Det är en förutsättning för säker lagring och IT-drift. Genom att använda gemensamma standarder och system, skapas förutsättningar att göra informationen tillgänglig, minska kostnaderna och samtidigt höja kvaliteten.

### Giltighet

Riktlinjerna gäller för all personal - oavsett anställningsform, alla elever, förtroendevalda samt övriga parter som i någon form kommer i kontakt med kommunens IT-miljö.

---

<sup>1</sup> Fastställd av kommunfullmäktige den 2012-05-28, § 42

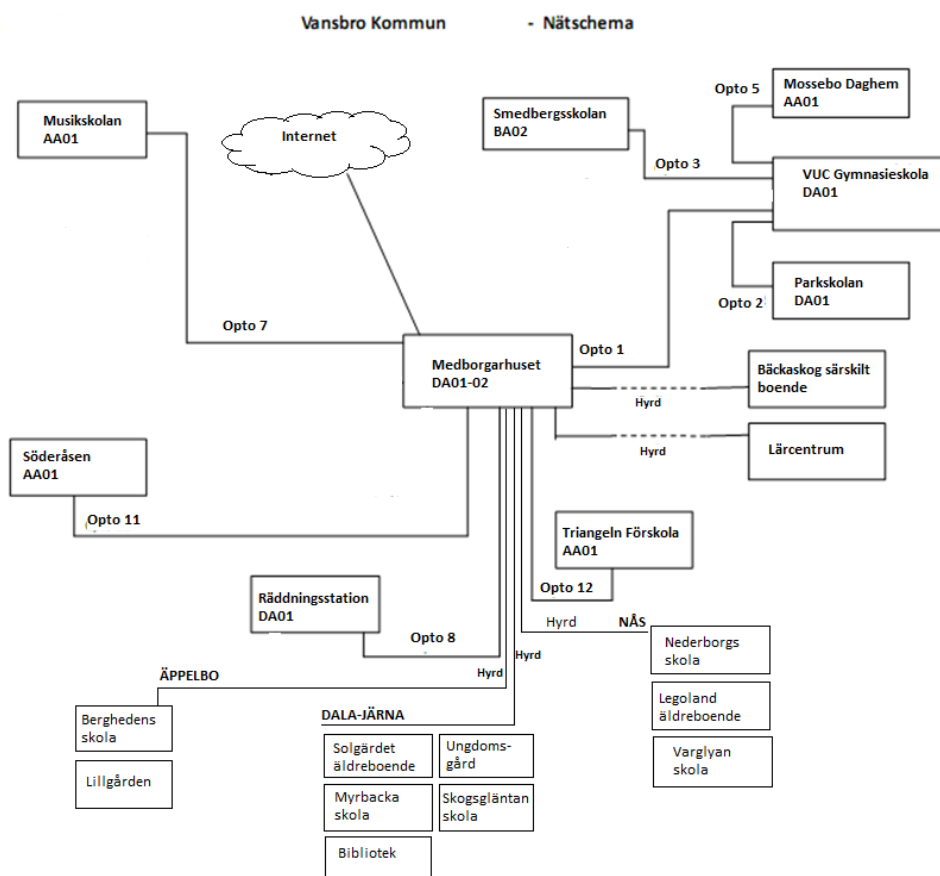
Alla verksamheter inom Vansbro kommun är bundna av dessa riktlinjer. Det innebär att det inte finns utrymme att besluta om lokala regler som inte når upp till den fastställda nivån, däremot är det tillåtet att med lokala regler förstärka IT-säkerheten.

Dokumentet uppdateras vid behov, eller minst en gång per år och fastställs av kommunstyrelsen.

## Kommunens IT-miljö

### IT-infrastruktur

Kommunens IT-miljö är komplex. Det s.k. resursnätet består av fiberoptisk kabel och sammanbinder de kommunala arbetsplatserna i centralorten. Kommunen äger nätet. Till resursnätet knyts övriga orter genom hyrda ledningar. Sammantaget utgör detta den fysiska IT-infrastrukturen.



**Bild 1 Schematisk bild över kommunens IT-infrastruktur**

På respektive arbetsplats finns lokala nätverk, som antingen består av kablar eller av radiosändare. I flera fall består de av både kablar och radiosändare.

Till infrastrukturen räknas all aktiv utrustning i ovanstående nätverk. Medborgarhuset utgör navet i nätverket och på varje arbetsplats finns utrustning som tar emot och sänder signaler för datakommunikation, mellan arbetsplatserna och i de lokala nätverken.

Till IT-infrastrukturen räknas också kopplingen mot internet och de brandväggar som skyddar mot intrång. Vidare ingår den kommunikation som möjliggör användandet av s.k. molnettjänster, eller applikationer som driftas av externa leverantörer (ASP<sup>2</sup>).

I Medborgarhuset finns alla servrar, med tillhörande operativsystem. Dessa utgör plattform för drift av samtliga verksamhetssystem och räknas till infrastrukturen. Viktiga komponenter i IT-infrastrukturen är inloggningsservrar, datalagring, databaser, e-postservrar och back-up-system, liksom övrig IT-säkerhet, så som antivirusprogram, SPAM-filer<sup>3</sup> och avbrottsfri kraftförsörjning.

Till IT-infrastrukturen räknas i dessa sammanhang även arbetsstationer och kommunikationen fram till dessa.

### **Standardprogram**

Alla standardprogram för e-post, kalender, ordbehandling, kalkyl och presentation tillhandahålls av IT-funktionen.

### **Verksamhetsspecifika program**

Verksamhetsspecifika program tillhandahålls av respektive verksamhet.

### **Verksamhetssystem**

För att verksamheterna ska kunna bedriva sina respektive kärnverksamheter på ett effektivt sätt krävs moderna stödsystem. Respektive verksamhet avgör vilket, eller vilka stödsystem som krävs.

Många av verksamhetssystemen är integrerade med varandra för en effektivare datahantering.

Befintliga verksamhetssystem finns förtecknade i *bilaga 1 Systemförteckning*.

## **Ansvar och roller**

Alla som använder kommunens IT-system har ett ansvar att upprätthålla IT-säkerheten.

---

<sup>2</sup> Applikation Service Provider

<sup>3</sup> Filtrerar bort oönskad e-post eller s.k. skräppost, t.ex. reklamutskick, utskick av datorvirus och bedrägeriförsök. Under första halvåret 2012 filtrerades mer än 96 % av alla inkomna e-postmeddelanden (eller ca 8,7 miljoner) bort.

## **Kommunstyrelsen**

Kommunstyrelsen äger och ansvarar för dessa riktlinjer.

## **Chefer<sup>4</sup>**

Kommunens samtliga chefer ansvarar för att riktlinjerna, med tillhörande instruktioner för IT-användning, är kända bland alla användare (medarbetare, elever och övriga).

Cheferna ansvarar också för att alla medarbetare, inom respektive verksamhet, är väl förtrogna med *tillämpningsanvisningarna*<sup>5</sup> för respektive verksamhetssystem.

## **Personalchef**

Personalchefen, tillsammans med berörd chef, ansvarar för eventuella disciplinära åtgärder, som föranleds av brott mot kommunens regelverk för IT-användandet.

Personalchefen ansvarar också för den information om personal som importeras från personalsystemet till ILM<sup>6</sup> och ligger till grund för skapandet av konton och behörigheter i IT-systemen.

## **Skolchef**

På samma sätt som personalchefen ansvarar för uppgifter som importeras från personalsystemet, ansvarar skolchefen för de uppgifter om elever som importeras till ILM och ligger till grund för skapandet av konton och behörigheter i IT-systemen.

## **IT-funktionen**

**IT-funktionen ansvarar för en stabil IT-drift som präglas av hög tillgänglighet och god kvalitet.**

### **Arbetstider**

IT-funktionens arbetstider begränsas till kontorstider (med tillhörande flexitidsavtal). Således finns ingen support, felsökning eller felavhjälpning under övriga tider.

### **Organisation**

IT-funktionen ska finnas centralt i organisationen och ansvara för IT inom såväl administration som skola. Organisationen ska präglas av kompetens och service-

---

<sup>4</sup> Med chefer avses alla med personalansvar, på alla nivåer (inkl.rektorer)

<sup>5</sup> Se vidare under avsnittet Systemägare

<sup>6</sup> Identity Lifecycle Manager, identitetshantering

anda. IT-funktionens bemanning och organisatoriska tillhörighet avgörs inom förvaltningen.

### **Ansvar**

IT-funktionen har ansvaret för den ekonomi och resurshantering som möjliggör drift av IT-infrastrukturen.

IT-funktionen ska genomföra IT-produktion i enlighet med upprättade *driftplaner*<sup>7</sup> för varje enskilt IT-system. IT-funktionen ansvarar för att data säkerhetskopieras enligt fastställda driftplaner, samt att återställandet av kopierad data kan ske på ett rationellt och tillförlitligt sätt.

IT-funktionen har ett informationskrav som innebär att systematiskt rapportera drifts- och systeminformation till systemägare.

Systemadministratörer ska löpande informeras när det gäller drift av verksamhets-system. När oplanerade driftstörningar i verksamhetssystem uppstår ska IT-funktionen omedelbart informera berörda systemadministratörer.

IT-funktionen har även ett informationsansvar gentemot berörda användare, när såväl planerade som oplanerade driftstörningar uppstår i IT-infrastrukturen.

IT-funktionen ansvarar för övergripande behörighetssystem.

Vid incidenter ska IT-funktionen vara systemägaren behjälplig med hanteringen.

Vid driftstörningar inom gällande arbetstid/kontorstid ska IT-funktionen, utan fördröjning, vidta åtgärder.

IT-funktionen ansvarar för att kommunens IT-miljö skyddas både fysiskt och logiskt genom att beakta rekommendationer från *Myndigheten för samhällsskydd och beredskap*.

IT-funktionen ska upprätta ett internt regelverk, *Instruktioner för användandet av IT i Vansbro kommun* som beskriver de regler som alla användare har att följa vid användandet av IT.

### **IT-support**

IT-funktionen ska inom området IT-infrastruktur ge support till alla användare och i de fall som support ska tillhandahållas av annan, ska IT-funktionen hänvisa till rätt instans. Förvaltningen avgör vilka tider som IT-supporten ska vara i drift.

---

<sup>7</sup> I de fall där driftplaner saknas ska de snarast upprättas. Se vidare under avsnittet Systemägare

### **Systemägare (ägare av verksamhetssystem)**

**Systemägaren är ytterst ansvarig för det eller de verksamhetssystem, som verksamheten specifikt använder sig av.**

Då ansvarsfördelningen följer linjeorganisationen är verksamhetschef normalt sett systemägare. Systemägaren ansvarar för såväl funktion, som kostnader<sup>8</sup> och avtal.

Systemägare ansvarar för att upprätta *Tillämpningsanvisningar* som beskriver regler och riktlinjer omkring användningen av verksamhetssystemet. Dessa anvisningar är anpassade till gällande speciallagstiftningar. Anvisningarna innehåller också beskrivningar av fastställda rutiner och övriga lokala bestämmelser.

Systemägaren ska förvalta, anpassa och vidareutveckla användandet av verksamhetssystemet, så att det svarar mot kommunens krav på *effektivitet, kvalitet och säkerhet*. Systemägaren ansvarar för ekonomin omkring systemet - dvs. licenskostnader (även för tillhörande tredjepartsprodukter), men även för att nyttan med systemet svarar mot kostnaden.

Systemägaren ansvarar för att personal med rätt kompetens finns tillgänglig och att materiella resurser är tillräckliga så att en säker drift av verksamhetssystem kan ske.

Systemägaren är ytterst ansvarig för IT-säkerheten inom sitt verksamhetsområde och har ett juridiskt ansvar för att gällande lagstiftning<sup>9</sup> följs. Utifrån detta ska en *driftplan* upprättas.

Systemägaren utser systemadministratör(er).

### **Systemadministratör**

Systemadministratören arbetar på delegation av systemägaren och ansvarar för att planera, samordna och följa upp användandet av verksamhetssystem. Systemets funktioner ska kontrolleras och följas upp. Om brister upptäcks ska åtgärder vidtas utan fördröjning.

Systemadministratören ansvarar för att det finns aktuella användarmanualer.

Systemadministratören ska initiera och samordna eventuella förändringar i systemet. Systemadministratören ansvarar för att säkerhet och behörigheter till systemet fungerar.

Systemadministratören upprätthåller kontakter med IT-funktionen, leverantörer, systemägare och systemanvändare.

---

<sup>8</sup> Kostnaderna för verksamhetssystem bärs av respektive verksamhet senast fr.o.m. 2013

<sup>9</sup> T.ex. Offentlighets- och sekretesslagen och Personuppgiftslagen



Systemadministratören ansvarar för att systemanvändarna tilldelas rätt behörighet i systemet, att de har den utbildning som krävs, *innan* de släpps in i systemet och att de erhåller kontinuerlig utbildning.

Systemadministratören har också ett informationsansvar som innebär att systemanvändarna ges löpande information, i den omfattning som krävs, för att upprätthålla såväl säkerhet som kvalitet.

### **Användaransvar**

**Samtliga personer som använder IT i Vansbro kommuns IT-miljö är användare.**

Användarna ska följa de regler och bestämmelser som finns uppställda inom kommunen och som beskrivs i *Instruktioner för IT-användning*.

Systemanvändarna har dessutom att följa de *Tillämpningsanvisningar* som fastställts av systemägaren för varje enskilt verksamhetssystem.

### **Användandet av IT**

**Syftet med användandet av IT är alltid att *stödja, utveckla och effektivisera verksamheten.***

Vansbro kommun ska ge bästa möjliga service åt medborgare, brukare och företag. Ett verktyg för detta är att tillhandahålla en kundorienterad, kostnadseffektiv, stabil och säker IT-miljö åt kommunens verksamheter. Detta i sin tur möjliggör och underlättar utvecklandet av nya och effektiva arbetsmetoder. Syftet med användandet av IT i kommunens verksamheter är att

- rationalisera,
- öka effektiviteten,
- förbättra kvaliteten,
- utveckla verksamheten, t.ex. genom nya e-tjänster.

All användning av IT-utrustning, såväl datorer som telefoner som ägs av kommunen, ska vara kopplad till kommunens verksamhet. Dock tillåts anställda att utföra privata ärenden, av enklare karaktär, med stöd av kommunens IT. T.ex. tillåts samtal och meddelanden till andra myndigheter, tidsbeställning hos läkare och tandläkare, kontakter med barnomsorg eller skola och liknande typer av samtal, eller meddelanden som måste ske under arbetstid.

Detaljerade regler utarbetas av IT-funktionen och beskrivs i *Instruktioner för IT-användning*. Reglerna har sin grund i detta dokument och syftar till att kommunen ska ha en säker och stabil IT-miljö.

## **Hantering av utrustning**

### **Vansbro kommun äger genom IT-funktionen all hårdvara.**

Kommunens IT-utrustning ska hanteras på ett sätt, så att den inte blir stulen eller skadad. Datorer och mobiltelefoner är värdeföremål och ska hanteras aktsamt.

Om den enskilde användaren uppträtt oaktsamt, kan denne bli ersättningskyldig för den utrustning som skadats eller förkommit.

## **Hantering av programvaror**

För programvaror gäller upphovsrättsskydd och användandet är i de allra flesta fall förknippat med licensiering (eller annan form av användaravtal) och en kostnad för tillåtelsen att använda programmen.

På kommunens datorer får endast licensierade och godkända programvaror köras. IT-funktionen ansvarar för godkännandet. Alla standardprogram ägs av IT-funktionen, som också ansvarar för licenserna för dessa program, medan verksamheterna själva ansvarar för de verksamhets-specifika programmen och att dessa är rätt licensierade.

Otillåten användning av programvara som strider mot upphovsrättslagen är straffbar.

## **Loggning**

All användning av IT ska loggas för att i efterhand möjliggöra utredning av incidenter. Stickprov ska regelmässigt göras i känsliga system för att kontrollera att otillbörlig användning av system inte sker.

Loggarna kan komma att lämnas ut till andra myndigheter.

Loggarna används även för att effektivisera IT-produktionen, samt för att spåra fel och brister.

## **Sanktioner**

Både IT-funktionen och systemadministratörer äger rätt att omedelbart stänga av användare som överträder reglerna, varefter ansvarig chef kontaktas.

Om överträdelsen anses grov och kräver ytterligare disciplinära åtgärder överläts ansvaret för detta till personalchefen.

Om överträdelsen anses grov och kan innebära straffpåföljd kommer polisanmälan att ske.

## **Styrande dokument för IT-användandet i Vansbro kommun**

Arbetet med IT och datoranvändning inom Vansbro kommun styrs genom följande dokument.

**IT-policy** fastställd av kommunfullmäktige. Beskriver syfte och mål med användningen av IT i Vansbro kommun.

**Riktlinjer för IT-användandet i Vansbro kommun** fastställda av kommunstyrelsen. Beskriver de riktlinjer och regler som gäller för IT-användandet. Beskriver även ansvarsfördelning och roller.

**Instruktioner för IT-användning** är ett internt regelverk, fastställt av IT-funktionen, för medarbetare och elever inom Vansbro kommun avseende användningen av IT.

**Tillämpningsanvisningar** fastställda av systemägare, beskriver användningen av enskilda verksamhetssystem.