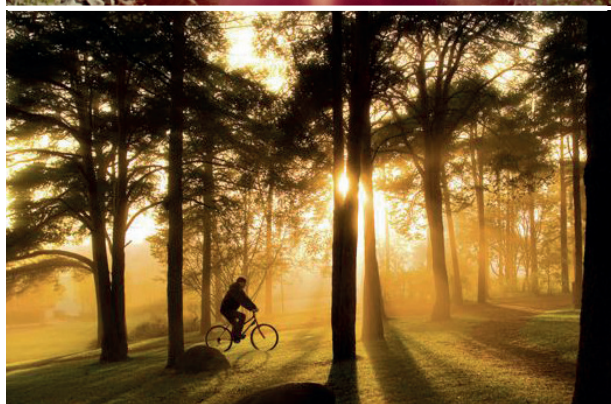




LULEÅ KOMMUN

••• Strategi



IT-strategi för Luleå kommun
2017 - 2019

Förord

Luleå kommun måste i likhet med andra organisationer satsa målmedvetet på IT-stödd verksamhetsutveckling. Den tekniska utvecklingen går snabbt och kraven på ökad produktivitet och effektivitet i den kommunala verksamheten växer alltmer, t ex genom ökad e-förvaltning och digitalisering. För att fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare måste vi erbjuda moderna arbetsverktyg. För att fortsätta vara en attraktiv kommun måste vi erbjuda service och tjänster oavsett öppettider och med utgångspunkt från våra medborgares behov. Luleå kommuns IT-strategi beskriver de strategiska områden vi satsar på och den målbild vi har för att IT på bästa sätt ska stödja kommunens övergripande mål och vision.

Luleå 16-05-30



Mikael Lekfalk

Kommundirektör

Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställd	Giltighetstid
Strategi	IT-strategi 2007-2019	2016-08-29	2019-12-31
Dokumentansvarig	Senast reviderad	Beslutsinstans	Dokument gäller för
IT-chef	2016-08-29	Kommundirektör	Luleå kommun med anslutna bolag



Bakgrund

Informations- och kommunikationsteknikens (IKT) nya möjligheter används alltmer för att digitalisera och effektivisera verksamheten inom Luleå kommun. Genom Internets framväxt och den teknikutveckling som skett och sker inom IT-området har nya möjligheter uppstått, framför allt i kontakten med medborgarna. En allt större uppmärksamhet på kärnverksamheterna och en effektivisering av administrationen är en förutsättning för fortsatt utveckling och för att nå en ökad produktivitet och effektivitet. IT:s betydelse som en strategisk resurs för verksamhetsutveckling och förbättrad service mot medborgare och näringsliv ökar ständigt.

Kraven på elektronisk förvaltning och digitalisering ökar för att e-tjänsterna ska bli användbara och ge den effektivisering som eftersträvas. De elektroniska kanaler som kommunen använder för att möta och interagera med medborgare och näringsliv är mycket viktiga och ska därför beskrivas i en separat kanalstrategi som tas fram.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram en nationell strategi för eSamhället som också är vägledande i denna utveckling.

Luleå kommuns IT-strategi ska bidra till att rätt person får och kan lämna rätt information i rätt tid. Följande omvärldsanalys är utgångspunkt för strategin:

- Kraven på ökad produktivitet och effektivitet i den kommunala verksamheten växer alltmer. En allt större uppmärksamhet riktas mot ökad effektivisering inom kärn-verksamheterna och administrationen med hjälp av bland annat IT-stöd, såsom exempelvis e-förvaltning.

- För att klara välfärdens finansiering i framtiden måste mer satsas på IT-stödd verksamhetsutveckling.
- En av de viktigaste utgångspunkterna för utvecklingen av service och tjänster ska vara medborgarens och näringslivets behov ur ett livshändelseperspektiv.
- Samverkan med t ex andra kommuner ska ske när så är möjligt och då främst genom Norrbottens e-nämnd.

Målgrupperna är medborgare, näringsliv, kommunens och de kommunägda bolagens verksamheter samt samarbetspartners.

Styrande dokument för IT

Följande dokument utgör styrdokument för arbetet med informationsteknik och datoranvändning inom Luleå kommun:

- IT-policy: Syfte och mål med användningen av IT i Luleå kommunkoncern.
- Informationssäkerhetspolicy: Syfte och mål med det dagliga och förebyggande arbetet med Informationssäkerhet inom Luleå kommunkoncern.
- IT-strategi (detta dokument): Strategisk inriktning för kommungemensamma IT-lösningar utifrån fastställd policy. Organisation och roller, övergripande handlingsplan.
- Riktlinjer för Informationssäkerhet. Internt regelverk för medarbetare och elever avseende användningen av IT samt Internet.
- Riktlinjer för roller och ansvar inom Systemförvaltning: Internt regelverk för hur systemförvaltning ska organiseras och bedrivs.
- Tillämpningsanvisningar: Om användningen av enskilda verksamhetssystem.

Syfte och strategisk inriktning

Syfte

Syftet med Luleå kommuns IT-strategi, i enlighet med kommunens IT-policy, är att beskriva hur informations- och kommunikationstekniken bäst kan stödja utvecklingen av tjänster som kan bidra till förverkligandet av Luleå kommuns övergripande vision. För att realisera IT-strategin tas handlingsplaner fram i tillämpliga fall. Dessa beskriver projekt eller åtgärder som planeras i närtid inom aktuella insatsområden.

Luleå kommuns arbete med IT ska också präglas av ett högt säkerhetsmedvetande. Därför ska IT-säkerhetsfrågorna ingå som en högt prioriterad aktivitet i allt strategiskt och operativt arbete.

Arbetet med IT-säkerhet beskrivs mer specifikt i Luleå kommuns styrande dokument för informationssäkerhet.



Strategisk inriktning

IT-strategin ska bidra till att utveckla och effektivisera verksamheternas tjänsteutbud, såväl externt som internt. De specifika strategierna inom styrmodellens respektive perspektiv beskrivs i efterföljande avsnitt. Nedan visas de områden som prioriteras samt de ledstjärnor som ska gälla inom respektive område:

- e-demokrati:
 - o Ökad delaktighet
- e-tjänster/e-service:
 - o Snabbare
 - o Enklare
 - o Ökad kvalitet
 - o Ökad tillgänglighet
- e-förvaltning:
 - o Effektivare verksamhet.

Det förväntade resultatet kan sammanfattas som:

Ökad kostnadseffektivitet:

- Effektivare och mer samordnad verksamhet
- Ökad självservice för kunden/medborgaren/företagaren

Bättre service:

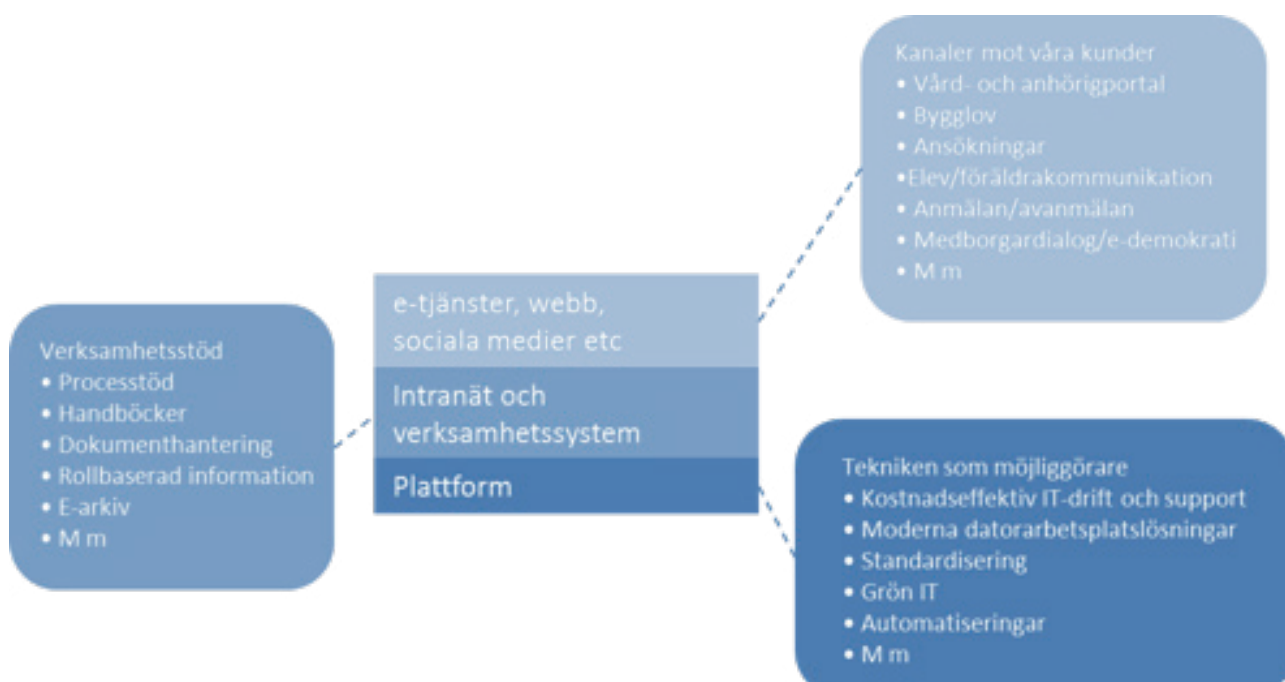
- Snabbare handläggning
- Service utanför kontorstid
- Drifts- och datasäkerhet

Nöjda medarbetare och medborgare:

- Starkt varumärke

Insatsområden

För att nå det förväntade resultatet ska utvecklingen av IT inom Luleå kommun ske inom 3 insatsområden, enligt nedanstående figur:





Plattformen i vår IT-miljö, kommunens IT-infrastruktur, är ett insatsområde som behöver vidareutvecklas än mer mot ökad kostnadseffektivitet och ökad automatiseringsgrad på ett framtidssäkert sätt. Hänsyn måste också tas till kraven på ökad integration mellan olika system. Den tekniska plattformen ska sedan stödja de två andra insatsområdena som innehåller funktioner för verksamhetsstöd och e-förvaltning samt e-tjänster, webb och andra kommunikationskanaler.

Arbetet inom dessa tre insatsområden ska ha en övergripande inriktning mot:

- Att stärka varumärket Luleå kommun. Genom att se möjligheter och använda ny teknik kan kvalitet och service till kommunens kunder förbättras, och förutsättningar ges för en ökad kostnadseffektivitet. E-tjänster och e-förvaltning utgör fortsatt ett strategiskt arbete för att uppnå detta. Ny teknik ger också möjligheter för kommunen att fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare.
- Standardisering och konsolidering av plattformar, datorarbetsplatser, skrivare etc. för att minska underhållskostnaderna och uppnå högre kostnadseffektivitet genom ex. stordriftsfördelar.
- Aktivt bevaka utvecklingen av sourcing och sk molntjänster och implementera adekvata sådana, för såväl skolarbetsplatser som administrativa arbetsplatser.
- Införande av fler IT-tjänster – väl definierade paketlösningar, exempelvis Dator som tjänst, levereras som färdiga tjänster. Väl definierade IT-tjänster synliggör kostnader och skapar utrymme för att arbeta med kärnverksamheten.
- Ett mer samordnat arbetssätt med inriktning mot exempelvis samordning av kommun-övergripande licenser. Kommande e-tjänster i den nya e-tjänsteplattformen kommer också att kräva integration mellan olika system och fler helhetslösningar.
- Grön IT - genom konsolidering och virtualisering av servrar samt fjärravstängning av datorer nattetid (gäller ej datorer som av verksamhetsskäl behöver vara igång dygnet runt). Kompletterad med miljöcertifiering av hårdvara/datorer och färre pappersutskrifter ges betydande energibesparingar, miljövinster och hållbar utveckling.
- Ökad användning av öppna standards ger minskade kostnader för licenser och förhindrar "inlåsningseffekter" mot vissa leverantörer.
- Ett gemensamt dokumenthanteringssystem för att möjliggöra en samordnad framtida e-förvaltning.
- Medborgardialog via ny teknik bör införas för att utveckla kundperspektivet.
- E-arkiv kommer att införas under perioden för strategin och ambitionen är att göra det i samverkan med andra kommuner inom e-nämnden.

IT-strategin som stöd för perspektiven i styrmodellen

Samhällsperspektivet

Luleå kommuns användning och syn på IT som ett strategiskt verktyg skall också bidra till kommunens utveckling och tillväxt. Luleå kommun ska aktivt medverka i olika utvecklingsprojekt och se möjligheter med IT-stöd inom nya verksamhetsområden som t.ex. vård och omsorg. Samordning och samarbete ska ske inte bara inom den egna kommunen utan även med andra kommuner, landsting och på nationell nivå. Kommunen ska också vara en föregångare då det gäller verksamhetsutveckling med hjälp av IT.

Det gemensamma Intranätet är en av de viktigaste insatserna för att underlätta och säkerställa åtkomsten av relevant och korrekt information, såsom verksamhetshandböcker, processtöd och annan viktig information. En annan prioriterad del i kvalitetsarbetet är att kartlägga och förbättra kommunens processer. Införandet av en kommungemensam process för dokumenthantering (där ett gemensamt dokumenthanteringssystem är en byggsten) blir strategiskt viktigt för att successivt kunna effektivisera de interna rutinerna. Väl fungerande arbetssätt och processer är en förutsättning för ett effektivt resursutnyttjande.

Målbild:

- Intranätet ska vidareutvecklas för att ge bättre åtkomst till relevant och korrekt information som underlättar det dagliga arbetet.
- En gemensam process för dokumenthantering inkl. ett kommungemensamt dokumenthanteringssystem ska vara infört senast år 2018.
- Luleå ska vara välkänt som en framsynt IT-kommun. Ett steg på vägen är att bli nominerad till Sveriges Kvalitetskommun 2019.
- Samarbetet ska öka med näringslivet, andra kommuner, annan offentlig verksamhet och andra länder.
- En ökad samordning av arbetssättet ska ske med inriktning mot exempelvis samordning av kommunövergripande licenser, fler helhetslösningar samt integration mellan olika system för en effektiv e-förvaltning.
- IT-kontoret ska med start 2016 successivt införa ett förändrat arbetssätt som baserar sig på ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Serviceperspektivet

Strategin innebär att informationstekniken ska bidra till att medborgare, näringsliv och andra intressenter ska få bättre service och ökad tillgänglighet till de kommunala tjänsterna oberoende av tid och plats. Målsättningen är att Luleå kommuns officiella webbplats www.lulea.se – inklusive vårt deltagande i sociala medier – ska vara en digital kanal för kvalitetssäkrad information samt utgöra en välkänd och enkel kontaktväg in till kommunen. Konceptet Luleå Direkt ska stöttas genom IT-strategin. Observera att www.lulea.nu är en webbportal för information och tjänster inom platsen Luleå. Portalen tillhandahålls av Luleå kommun och administreras av Tillväxtkontoret. I övrigt omfattas inte webbplatsen av IT-strategin.

Medborgarna ska via e-tjänster få tillgång till det kommunala tjänstebudet utan att behöva ta hänsyn till kommunens organisation, kontorsöppettider eller geografisk belägenhet. Luleå kommun skall fortsätta att aktivt arbeta med dessa frågor de närmaste åren genom arbetet med e-förvaltning, där utvecklandet av olika former av e-tjänster är en väsentlig del. Införandet av ett gemensamt dokumenthanteringssystem är en framgångsfaktor för e-förvaltning och bör således få hög prioritet närmaste tiden.

Luleå kommuns arbete med e-förvaltning skall också verka för att demokratin utvecklas genom att dialogen ökar mellan medborgare och beslutsfattare. Kommunen ska vara lyhörd för medborgares och företagares åsikter och tankar om hur förvaltningen kan bli bättre. IT-utvecklingen ska bidra till att varumärket Luleå kommun stärks.

Målbild:

- www.lulea.se ska vara det digitala navet när medborgare, kunder och intressenter söker kommunal information och elektroniska tjänster. Den ska också tillgodose behoven för medborgare med särskilda behov. Utvecklingen inom sociala medier går snabbt och därför ska en kanalstrategi tas fram för att särskilt utreda och föreslå hur medborgarens kontaktvägar ska utvecklas i framtiden.
- Antalet e-tjänster som utvecklas till nytta för medborgare, näringsliv och andra intressenter ska öka. Användandet av respektive e-tjänst ska årligen följas upp mot förväntad målbild.
- Luleå kommun ska hamna bland den högsta tionde percentilen i SKL:s årliga granskning av kommunernas webbplatser och service.
- IT-miljön ska stödja konceptet Luleå direkt.
- Den nationella IT-strategin för vård och omsorg ska fortsatt följas.
- SKL:s nationella strategi för eSamhället ska fortsatt följas.
- Samordningen inom kommunen ska öka i syfte att förenkla för kund, eftersom de processer som involverar kunden ofta berör flera olika verksamheter och systemlösningar.
- Kommunens IT-kostnader ska göras än mer transparenta och kunna göras jämföras med andra kommuner (och organisationer) som i ett led att skapa nyckeltal.

Medarbetarperspektivet

Medarbetarnas kompetens är den främsta resursen och tekniken ett hjälpmedel för att nå måluppfyllelse. Luleå kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare. I princip alla medarbetare inom kommunens olika verksamhetsområden använder dagligen informationstekniken i mer eller mindre utsträckning, vilket ställer allt högre krav på hur IT-stöden utformas och utvecklas. För att skapa ett starkt varumärke och kunna attrahera ny arbetskraft krävs dessutom att Luleå kommun uppfattas som framstående på att nyttja ny teknik.

Alla medarbetare ska ha tillgång till ett IT-stöd som motsvarar högt ställda krav på användarnytta. Kontinuerlig kompetensutveckling avseende såväl centrala system som egna verksamhetssystem samt anpassade arbetsplatser är andra viktiga förutsättningar.



Målbild:

- Möjligheterna till mobil och individanpassad arbetsplats ska öka.
- Eftersom nya krav kommer att ställas på förändrade arbetssätt, förändrade IT-verktyg och framtida IT-användning ska Luleå kommuns medarbetare ges möjlighet till kompetensutveckling inom dessa områden på ett adekvat sätt och i lämplig omfattning.
- Medarbetarnas idéer till utveckling ska tillvaratas.
- IT-stöden ska bli ännu mer användarvänliga.
- IT-stödet ska förbättras för ökad verksamhetsnytta.

Ekonomiperspektivet

Informationstekniken ska frigöra resurser och skapa utvecklingskraft i organisationen. IT kan på ett kraftfullt sätt bidra till de övergripande målsättningarna om effektivt resursnyttjande och att utveckla och stärka kommunens tillgångar. Mycket tyder också på ett fortsatt behov av ökad produktivitet och effektivitet för att klara välfärdens finansiering i framtiden. Här bör en tydlig prioritering av IT-stödd verksamhetsutveckling ses som en framgångsfaktor.

Luleå kommun ska också fortsätta arbeta aktivt för Grön IT, d v s att minska energiförbrukning, pappersåtgång etc. En standardiserad och kostnadseffektiv IT-miljö med väl definierade IT-tjänster och hög grad av automatisering är en annan viktig inriktning för att sänka kostnaderna.

Målbild:

- Kloka och nyttovärderade effektiviseringar genom användning av rätt IT-verktyg ska frigöra resurser.
- Drift- och supportkostnaderna för datorarbetsplatser, skrivare och system ska minskas, bl a genom standardisering, automatisering och väl definierade IT-tjänster.
- Alla IT-satsningar ska ha ett kostnadsmedvetande och koncernsamordnas.
- Energi- och pappersförbrukning relaterad till IT-användning ska minskas.

Styrning av IT

Organisation, ansvar och roller

IT skiljer sig inte från annan verksamhet vad gäller formell styrning och beslutsvägar. För att få en tydlig och väl fungerande IT-utveckling, och så bra beslut som möjligt, finns samverkansgrupper för samordning och rådgivning till stöd för IT centralt.

Vid driftsättning av nya system ska systemförvaltningsorganisation fastställas och hållas aktuell tills systemet avvecklas. Systemförvaltningsorganisationen beskriver rollfördelningen för driften av systemet.

Kommunfullmäktige fastställer policy och resursramar genom beslut om budget och kommunens övergripande måldokument (IT-policy).

Kommunstyrelsen har ansvaret för kommunens gemensamma IT-system. För att uppnå samsyn har IT-kontoret en central roll för att analysera och bereda IT-frågor för beslut i kommunstyrelsen avseende mer avgörande strategiska vägval och större investeringar.

Nämnderna har registeransvar enligt gällande lagstiftning/föreskrifter och ansvar för att systemlösningarna hanteras med högt ställda krav på säkerhet, skydd av personlig integritet och förtroende hos allmänheten.

Kommundirektörens ledningsgrupp (KDL) är samrådande och beslutande i kommun-övergripande IT-frågor och vid större IT-projekt inom tilldelad ram. Här sker också en förankring av föreslagna utvecklingsbehov. En annan viktig uppgift är att vara en länk i båda riktningarna mellan verksamheten och den övergripande samordningen.

IT-kontoret har ansvaret för att stimulera, stödja och medverka i förvaltningarnas arbete, så att dessa kan använda IT som en strategisk resurs för verksamhetsutveckling i allt högre grad. Kontoret ska genomföra åtgärder som leder till ökad helhetssyn, samordning och kostnadseffektivitet, ökad service till medborgare samt förbättrad informationssäkerhet. IT-kontoret svarar för service, drift och vidareutveckling av kommunens IT-miljö med undantag för laborativa miljöer för exempelvis undervisning och som inte är anslutna till kommunens nätverk.

Chef för IT-kontoret fattar löpande beslut enligt fastställd delegation. IT-chefen är också den som fattar beslut om standards och versioner för den gemensamma infrastrukturen och gemensamma verksamhetssystem efter samråd med berörd verksamhet eller i KDL. Vid större kommunövergripande investeringar fattar kommunstyrelsen beslut.

Tjänsterådet samråder och informerar varandra om både befintliga IT-tjänster och framtida sådana. Rådet leds av en avdelningschef inom IT-kontoret och deltar gör främst IT-samordnarna från förvaltningarna och bolagen samt personal från IT-kontoret utifrån ämnen som diskuteras vid respektive möte. Syftet med rådet är att skapa samsyn och bättre möjligheter till samverkan inom kommunen. Ett av rådets viktigaste syften är att finna gemensamma lösningarna så att antalet system kan minska.

Kommungemensamma system

Kommungemensamma system är system som berör flera förvaltningar och i princip har samma betydelse för alla som behöver tjänsten. Det kan också finnas strategiska skäl och samordningsskäl till att vissa system klassas som kommundemensamma. System som ingår i den tekniska plattformen (ex. operativsystem, anti-virus, e-post, nätverk) betraktas som kommundemensamma. Systemägare och systemförvaltare skall i övriga fall vara den förvaltning som i sin verksamhet är mest naturlig att äga ansvaret.

Drift av system

IT-kontoret ansvarar för all drift och underhåll av kommunens system. Överenskommelser om servicenivåer m.m. är under framtagande. För vissa system kan andra driftsformer vara aktuella. Exempelvis kan webbaserade lösningar där leverantören ansvarar för driften vara ett alternativ som förekommer. Drift av enskilda system kan i sådana fall köpas av extern leverantör. Utvärdering och val av driftsstrategi görs i samarbete mellan IT-kontoret och systemägare.

Egenutvecklade system

Alla IT-system har en livscykel som omfattar faserna från planering till avveckling. Normalt sett utvecklar Luleå kommun inte egna system, utan dessa köps på marknaden av en leverantör. Undantag finns dock i några fall, t ex kommunens Intranät och IT-portalen. Här ansvarar Luleå kommun för all vidareutveckling av Intranätet respektive IT-portalen som produkt.

Produktägare är den förvaltningschef/kontorschef som ansvarar för produktens förvaltning och utveckling. Produktägaren har det övergripande ansvaret för produkten och ser till att den utvecklas och förvaltas på ett för verksamheten optimalt sätt. Produktägaren ansvarar för vidareutveckling av produkten inom ramen för de resurser som ställs till kontorets förfogande.

Produktförvaltaren utses av produktägaren. Förvaltaren samråder med produktrådet i frågor som rör förvaltning och vidareutveckling av systemet. I korthet innebär detta att inventera utvecklingsbehov, att föreslå utvecklingsplaner för beslut, att starta och driva beslutade utvecklingsprojekt samt att samordna utvecklings- och förvaltningsinsatser.

Produktrådet består av ledningsrepresentanter från ett tillämpligt antal förvaltningar. Produktägaren är ordförande i rådet. Produktrådet ansvarar för att besluta om och följa upp produktens utvecklingsplaner.

Systemägande och systemförvaltning

Den längsta fasen i ett IT-systems livscykel är systemförvaltning. Drift av systemet ingår i systemförvaltningen, både beträffande användning och teknisk drift. Till denna fas hör även systemsäkerhetsarbetet. Kommunens arbete med systemförvaltning ska utgå från den beslutade Riktlinjen för Roller och ansvar inom Systemförvaltning.

Alla system ska ha en Systemägare och en Systemförvaltare. Systemägare är den som formellt äger systemet och har samma ansvar och befogenheter för detta i likhet med alla andra tillgångar. Systemförvaltning innefattar förvaltning av den information som lagras så att den är uppdaterad och korrekt, samt underhåll och utveckling av systemet för att säkerställa att de motsvarar verksamhetens behov. Samarbetet mellan Sys-

temägare, Systemförvaltare och IT-kontoret ska utvecklas. Alla system och den totala informationsmängden är en gemensam resurs. Beslut om förändringar kan få konsekvenser utanför den egna organisatoriska enheten. Det är därför nödvändigt med en hög grad av samordning och styrning för att nå optimalt resultat av gjorda och nya investeringar. En samordning och prövning ska därför alltid ske tillsammans med central IT vid införande av nya system och större förändringar av befintliga system. Den sammantagna nyttan för hela organisationen ska vara vägledande. Omvänt gäller givetvis att större förändringar i den centrala IT-miljön ska analyseras i samverkan med berörda verksamheter, så att eventuella omställningskonsekvenser ska kunna beaktas.

Systemägare är vanligen förvaltningschefen men det förekommer även delegerat systemägarskap. Han/hon initierar den egna verksamhetens behov av IT-stöd, i samråd med IT-kontoret. Systemägaren har det övergripande ansvaret att ett IT-system förvaltas på ett för verksamheten bästa sätt. Systemägaren beslutar om nyanskaffning, vidareutveckling eller avveckling av IT-system inom ramen för resurstilldelningen för sin verksamhet, i samråd med IT-kontoret.

Systemförvaltaren utses av systemägaren och är den som har ansvaret för den dagliga användningen av IT-systemet. Systemförvaltaren samverkar med IT-kontorets personal och berörda leverantörer, för att säkerställa en säker och ändamålsenlig förvaltning och vidareutveckling av systemet.

Systemdriftsansvarig (en annan vanlig benämning är tekniskt ansvarig) finns normalt hos kommunens IT-kontor eller respektive IT-enhet hos Lulebo och Luleå Energi. Alternativet till drift i egen regi är att leverantören av systemet ansvarar för driften och leverantören blir därmed systemdriftsansvarig oavsett var den fysiska driften sker. Om leverantören tar aktiv del i förvaltningen av system som är driftsatta i kommunens IT-infrastruktur, så ska systemdriftsansvariga finnas både lokalt och från leverantörens sida.

IT-chefen leder arbetet med den övergripande utvecklingen av IT inom kommunen, och medverkar vid ny- eller vidareutveckling av systemen tillsammans med systemägare-/systemförvaltare. Inom IT-kontoret är chefen för IT-infrastruktur systemägare för området Teknisk infrastruktur samt drift av verksamhetssystem, och har det övergripande ansvaret för att ett systems tekniska delar fungerar. IT-chefen samverkar med systemägaren vad avser drift och resurstilldelning för ett IT-system.

IT-konsulten arbetar på IT-kontoret och innehar den tekniska kompetensen och ansvarar tillsammans med systemförvaltaren för att den dagliga driften upprätthålls enligt överenskommelse mellan systemägaren och IT-chefen.

IT-samordnare utses av respektive förvaltningschef, och kan vara en eller flera personer inom förvaltningen. Samordnaren är förvaltningens kontaktperson gällande IT-frågor. IT-samordnaren kan i vissa fall ha arbetsuppgifter som Systemförvaltare och vara förvaltningens IT-strateg.

Informationssäkerhet

Roller och ansvar inom IT- och Informationssäkerhet beskrivs i Riktlinjer för Informationssäkerhet.

Utvecklingsmodell

IT-utvecklingsprojekt ska bedrivas enligt en fastlagd utvecklingsmodell. IT-kontoret ansvarar för förvaltning och underhåll av utvecklingsmodellen. Stor vikt ska läggas i de inledande faserna på förankring i berörda verksamheter och utredning av användarbehov.

Alla förstudier och projekt ska ha en styrgrupp, vars sammansättning och storlek kan variera beroende på projektets storlek eller om projektet är av kommunövergripande art. Normalt sett är IT-chefen styrgruppens ordförande eller av denne utsedd på delegation. För stora kommunövergripande projekt utses i regel styrgruppen av förvaltningschefsgruppen.

Infrastruktur och finansiering

Till infrastruktur räknas fysiska nät, central utrustning (t.ex. servrar och kommunikationsutrustning) och arbetsplatsutrustning, men inte exempelvis laborativa miljöer för utbildning. All infrastruktur ska vara gemensam och finansieras gemensamt genom debitering från IT-kontoret. Den gemensamma infrastrukturen ägs och förvaltas av IT-kontoret. Finansiering sker idag dels via IT-avgiften, dels via direkt debitering av en tjänstekostnad. Exempel på det sistnämnda är servertjänsten, utskriftstjänsten och arbetsplatsdatortjänsten "dator som tjänst".

Det långsiktiga målet är att den s k IT-avgiften successivt ska ersättas av definierade IT-tjänster, där tjänsternas innehåll och kostnaden för dessa tydligt redovisas.



LULEÅ KOMMUN