

# Rapport

IT beställarorganisation

Best-IT-2011/01

Ver 1.1 (2011-09-05)



## Innehåll

<b>1</b>	<b>Basfakta .....</b>	<b>3</b>
1.1	Uppdraget .....	3
1.2	Bakgrund .....	3
1.3	Sammanfattning .....	4
<b>2</b>	<b>Metod.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Ansvarsområden BEST-IT .....</b>	<b>5</b>
3.1	Övergripande.....	5
<b>4</b>	<b>Förslag till beställarorganisation .....</b>	<b>8</b>
4.1	Organisation .....	9
4.2	IT-enhetens förslag till organisation .....	13
4.3	Alternativ Matrisorganisation .....	13
<b>5</b>	<b>Gränssnitt .....</b>	<b>14</b>
5.1	Gränssnitt mot kommunens ledning .....	14
5.2	Gränssnitt mot IT-enheten .....	14
5.3	Gränssnitt mot verksamheterna .....	15
5.4	Gränssnitt mot systemförvaltning .....	15
<b>6</b>	<b>Information.....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Risker .....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>Tidsplan.....</b>	<b>16</b>

# 1 Basfakta

## 1.1 Uppdraget

### 1.1.1 Uppdragsgivare och uppdragstagare

Beställare:

Uppdragsansvarig:

Bo Renman

Thomas Halvarsson

Ord/förkortning/akronym	Förklaring
BEST-IT	Beställarorganisation IT
KiT	Kontoret för interna tjänster
IT	informationsteknik

## 1.2 Bakgrund

Uppdraget beställarorganisation IT syftar till att säkerställa att IT relaterade behov hanteras för Tyresö kommun verksamheter på ett effektivt sätt när den nya organisationen är bildad. Att Tyresö kommun har en organisation för att hantera IT utveckling och förvaltning oberoende val av driftform och intern organisationsstruktur.

### Med syfte:

att öka kvaliteten och skapa en mer effektiv IT-verksamhet med balans mellan ledning/styrning, beställare och utförare.

att upprätta en beställarorganisation för gemensamma IT-tjänster vars huvudsakliga ansvar är att utveckla den övergripande IT-strategin för Tyresö kommun och säkerställa verksamheternas behov av IT och telekommunikation.

att skapa en modell för beställarorganisation som stödjer arbetet om IT-ledning, IT-utveckling och systemförvaltning.

## 1.3 Sammanfattning

IT-verksamheten är en gemensam angelägenhet för Tyresö kommun, för att säkerställa samordning, omsätta behov till tjänster, kravställa nya tjänster och följa upp leveransen så behövs en beställarorganisation med ansvar för IT-leveranserna.

Det Tyresö kommun kan utveckla med en beställarorganisation är att styra och följa upp leveransen, samordna och omsätta behov till krav samt tydliggöra samordning och gränsdragning mellan IT-enheten och IT-beställare.

Beställarorganisationen som är en strategisk organisation ska ledas/styras av en chef som är strategisk och placeras fristående från verksamheterna och utförarorganisationen. IT-enhetens organisation bör vara speglad med en leveransansvarig för varje område och kontaktyta

Beställarresurserna uppskattas till 4 årsarbetare plus IT-strateg som agerar stöd till verksamheterna. Beställarorganisationen ska vara insatt i verksamheterna behov och kunna omsätta behov till krav på befintliga och nya tjänster. Därutöver krävs en helhetssyn, IT-kompetens och strategisk bevakning inom verksamheterna samt kommunikativ förmåga.

### 1.3.1 Uppdragets omfattning

- " Bemanna en beställarorganisation med personal som har kundfokus samt generell teknisk och strategisk kompetens.
- " Se över kommunens modell och organisation för systemförvaltning.
- " Se över systemförvaltningen av kommungemensam IT-infrastruktur, IT-tjänster och telefoni.
- " Kommunicera pågående arbete till ledningsgruppen
- " Definiera beställorganisationens gränssnitt mot ledningen, verksamheterna, systemförvaltning och IT-enheten.
- " Definiera ansvarsområden för beställarorganisationen
- " Utveckla Tyresö kommuns IT-verksamhet.

### 1.3.2 Avgränsningar

Det har inte ingått i uppdraget att definiera utveckling, styrning och ledning av IT-enheten

## 2 Metod

Analysen har genomförts med hjälp av intervjuer inom kommunen samt inhämtande av underlag från andra kommuner och IT leverantörer.

Vid två tillfällen har uppdragsansvariga informerat om uppdraget, och tänkt lösning på förvaltningarnas ledningsgrupper.

Dialog och utformning av gränsdragning har genomförts med systemförvaltare för en del av kommunens verksamhetssystem.

IT-chef i annan kommun, möten med diskussioner om en beställarorganisations utformning, ansvar och gränsdragningar.

IT-enheten, 3 stycken möten har genomförts där uppdragsansvariga tillsammans med representanter från IT-enheten och IT-chefen har diskuterat igenom uppdraget och gränsdragning mellan BEST-IT och IT-enheten.

Uppdragsansvariga har på IT-enhetens APT informerat om uppdraget, arbetets utformning och tänkt lösning.

På IT-enhetens konferens den 19 april 2011 redovisades läget på uppdraget, gränssnitt, roller och hur organisationen kan komma att se ut. IT-enheten delades in i arbetsgrupper där man fick diskutera och ställa frågor till uppdragsansvarig.

Tieto möten med diskussioner om olika utformningar av beställarorganisationer och erfarenhetsutbyte.

## 3 Ansvarsområden BEST-IT

### 3.1 Övergripande

Beställarorganisationen IT (BEST-IT) huvudsakliga ansvar är att utveckla den övergripande IT-strategin för Tyresö kommun och säkerställa verksamheternas behov av IT och telekommunikation. Beställarorganisationen IT ansvarar för alla övergripande strategiska och taktiska uppgifter av kommunens IT-system samt koordinerar verksamheternas behov av IT och beredning av nya utvecklingsärenden.

Beställarorganisationen måste förstå leverantörens åtagande men främst verksamhetens behov och kunna diskutera med bägge parter. Det är viktigt att styra leveransen utifrån verksamhetens behov och gemensam strategi för kommunen och inte bli styrd av leverantören.

Inom Tyresö kommun finns det idag en bred flora av olika system och IT program som ska stödja verksamheterna. Samtidigt pågår i de allra flesta fall en ständig förbättring av arbetssätt och utnyttjande av IT för att nå verksamhetens mål. BEST-IT ska säkerställa att

Tyresö kommun får maximal nytta av gjorda IT investeringar och sammanhålla Tyresö kommun IT utvecklingen genom att ta tillvara på idéerna som kommer från verksamheterna, utvärdera och hitta lösningar och återkomma med förslag på lösning och kostnad.

BEST-IT hanterar ”Vad och vilket IT stöd till verksamheterna”

- prioriterar mellan verksamhetskraven
- tillvaratar synergier i beställningar
- har kontroll över kommunens IT kostnader och följer upp kostnaderna så att uppföljning av kostnader är möjlig och följer en gemensam modell.
- säkerställer rätt IT-stöd för hela organisationen

Inom BEST-IT finns ett beredande forum där kommunens/förvaltningarnas aktuella IT-behov samordnas och prioriteras. Forumets bemannas med förändringsansvarig, IT-strateg, IT-kundansvariga, representant från utförarorganisationen (IT-enheten), vid behov externa utförarorganisationer. Ansvarig för forumet är IT-strategen som för beredda ärenden vidare för beslut till rätt instans.

### 3.1.1 IT-strategin

Syftet med en IT-strategi är att och öka verksamhetsnyttan av IT, BEST-IT ansvarar för att utveckla och genomdriva Tyresö kommun IT strategi.

IT-strategi tar utgångspunkt från kommunens långsiktiga vision och strategier.

IT-strategin är en del av kommunplanen och ska ha ett perspektiv på 3 år.

### 3.1.2 Verksamhetsnytta/Arkitektur

Säkerställer att gemensam infrastruktur, gemensamma IT-tjänster och telekommunikation utvecklas och stöder verksamheterna.

Säkerställer att verksamhetsnyttan är värderad inför fattande av beslut och följer upp effekten av gjorda investeringar

Ansvarar för att integrations- och systemutvecklingsbehov uppfylls

Säkerställer att IT är ett stöd för verksamheten.

Stödjer verksamheten i utformning och förhandling av leveransöverenskommelser med IT-enheten och externa leverantörer.

### 3.1.3 Gemensam IT-infrastruktur och IT-tjänster

IT-strategen ska vara Systemägare för gemensamma IT-infrastrukturen, IT-tjänster och telefoni. BEST-IT förvaltar och beställer Tyresö kommuns gemensamma tjänster och ska inom givna ekonomiska ramar ta det strategiska och taktiska ansvaret för kommunens gemensamma IT-infrastruktur.

Systemägarskapet för gemensam IT-infrastruktur och IT-tjänster finns idag på IT-enheten och bör flyttas till beställarorganisationen för IT.

*Med gemensam infrastruktur och tjänster menas:*

IT-nätverket, datalagring, klientplattform, nätverksoperativ, e-post och säkerhetslösningar

Systemägarskapet för gemensamma verksamhetssystem finns idag på olika enheten, främst inom kontor för interna tjänster och bör flyttas till chefen för kontoret interna tjänster (KiT).

*Gemensamma verksamhetsystem*

W3D3, Ekonomisystem (aditro), HR-systemet (Heroma)

Genom att samla ansvaret för kommunens gemensamma system underlättas samordning och koordinering av utvecklingsbehov samt uppföljning av verksamhetsnyttan och ekonomin. IT-strategen i samverkan med staben fattar inriktningsbesluten på kommunens gemensamma system för att säkerställa långsiktighet och verksamhetsnyttan.

Systemägarskapet för extern web och intranet bör ligga på kommunikationschefen.

#### **3.1.4 E-tjänster**

Säkerställer och samordna utveckling av e-tjänster så att medborgare och företagare kan på ett enkelt sätt utföra och följa ärenden samt ha tillgång till kommunens samlade tjänster och information. Vilket innebär att BEST-IT erbjuder verksamheterna en kommungemensam lösning för e-tjänster och kravställa övriga tjänster så att tjänsterna upplevs som sammanhängande.

Säkerställa att kommunen har en hållbar och flexibel e-förvaltning genom att kravställa funktioner på lösningar, rutiner för utveckling och förvaltning av kommunens e-tjänster.

#### **3.1.5 Informationssäkerhet**

Säkerställer en säker och effektiv informationsförsörjning

Säkerställa kommunens Informationssäkerhetspolicy

Tar fram riktlinjer för informationssäkerhet och ser till att den efterlevs.

Håller register över kommunens informationssystem med innehåll och informationsklassning.

Säkerställa att personuppgifterna och information skyddas på ett bra sätt.

#### **3.1.6 Projektportfölj**

Projektportföljen hantera beslutade IT projekt som skall bedrivas och har överblicken över projekten.

Prioriterar och samordnar it projekt både tekniska och verksamhetsdrivna

Hanterar avvikelser i projekt som t ex resurser och tid, analyserar och eskalerar till styrgrupp eller ledningsgrupp.

#### **3.1.7 Omvärldsbevakning**

Omvärlden förändras ständigt, därför måste omvärldsanalys vara ett löpande arbete som pågår ständigt och integrerat i varje organisations arbete.

BEST-IT hanterar omvärldsbevakningen inom IT området både övergripande och på verksamhetsnivå. Kontinuerligt ska omvärlden analyserats i trender, tendenser och händelser för att kunna fånga in och förmedla vad som händer, varför det händer och vilka konsekvenser det får för verksamheterna.

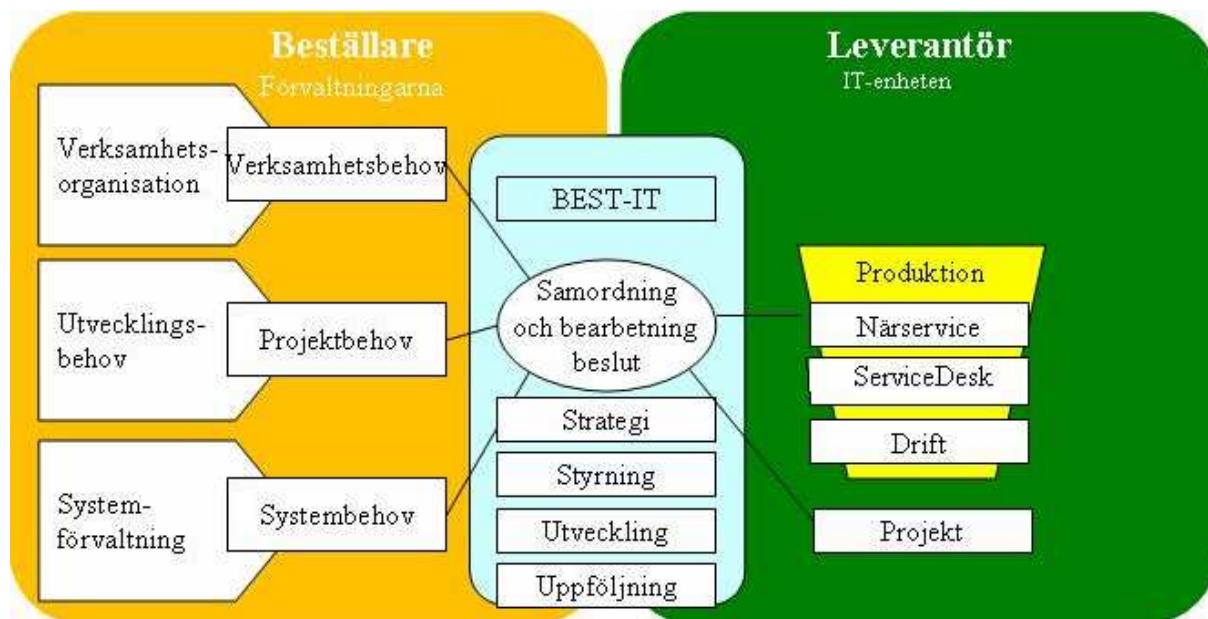


Bild 1: Illustration av ansvarsområdet BEST-IT

## 4 Förslag till beställarorganisation

Beställarorganisationen IT bör bestå av strategi, förändringsledning, taktisk förvaltning och IT kundansvariga som har till uppgift att leda Tyresö kommun mot en gemensam målbild.

- **Strategisk:** kort- såväl som långsiktig styrning och inriktning av kommunens/förvaltningens IT stöd.
- **Taktisk:** kund och leverantör förhållande samt utveckling av funktioner och tjänster.

Beställarresurserna uppskattas till 4 årsarbetare plus IT-strateg som agerar stöd till verksamheterna. Beställarorganisationen ska vara insatt i verksamheterna behov och kunna omsätta behov till krav på befintliga och nya tjänster. Därutöver krävs en helhetssyn, IT-kompetens och strategisk bevakning inom verksamheterna samt kommunikativ förmåga.

Det är en **fördel om** beställarorganisationen i Tyresö kommun är fristående från både verksamhetsförvaltningar och Serviceförvaltningen. Med en Beställarorganisation organisatorisk placerad på IT-enheten saknar beställarorganisationen mandat och har svårigheter med kravställning och uppföljning av IT-leveransen.

Beställarorganisationen placering som projekt nära kommunledningen skapar tydliga roller och ansvarsfördelning och möjliggör framtida förändringar av IT-leveransen och leverantörer.

Diskussion om placering av beställarorganisationen IT har förekommit med IT-enheten som inte samtycker med förslaget. IT-enhetens förslag till organisation finns under (4.2 IT-enhetens förslag till organisation)



För att stärka den lokala beställarkompetensen på varje förvaltning införs en ny roll IT-kundansvarig inom BEST-IT som utvecklar och skapar förutsättningar för en samlad motpart till IT-enheten och externa leverantörer med mandat till kravställning och uppföljning.

Chefen för BEST-IT ska ha ansvaret för samordning av kommunens IT förvaltning, vara föredragande i forum för uppföljning och utveckling gällande IT frågor, rekommendera strategiska och övergripande beslut. Ansvarar för att kompetensutveckla de personer som jobbar inom BEST-IT organisationen

En strategisk chef med beställaransvar bör vara överordnad/styra den centrala beställarorganisationen.

**Operativ nivå hanteras utanför BEST-IT:** hantering av det dagliga leveransarbetet samt hantering av incidenter och problem sker som idag av systemförvaltare och IT-enheten.

## 4.1 Organisation

**Strategier,** samordnar utvecklingsbehov, e-tjänster, IT-planer, strategier, policy, modeller, uppföljning kostnad och nytta.

**IT-kundansvariga,** Skapar klara definierade kontaktytor mellan förvaltningarna och IT Viktigt att denna roll har verksamhetskompetens. Fokus skall ligga på att förstå nyttan med IT-tjänster och övrig IT-service.

**Taktisk förvaltning,** Inköp, avtal, förvaltare och beställare av gemensam infrastruktur, gemensamma system och telekommunikation, informationssäkerhet, arkitektur, licenshantering

**Förändringsarbete,** samordnar och ansvarar för förändringsbeslut, leda och prioriterar Projekt gemensamt med förvaltningsrepresentanter, hantera avvikelser.

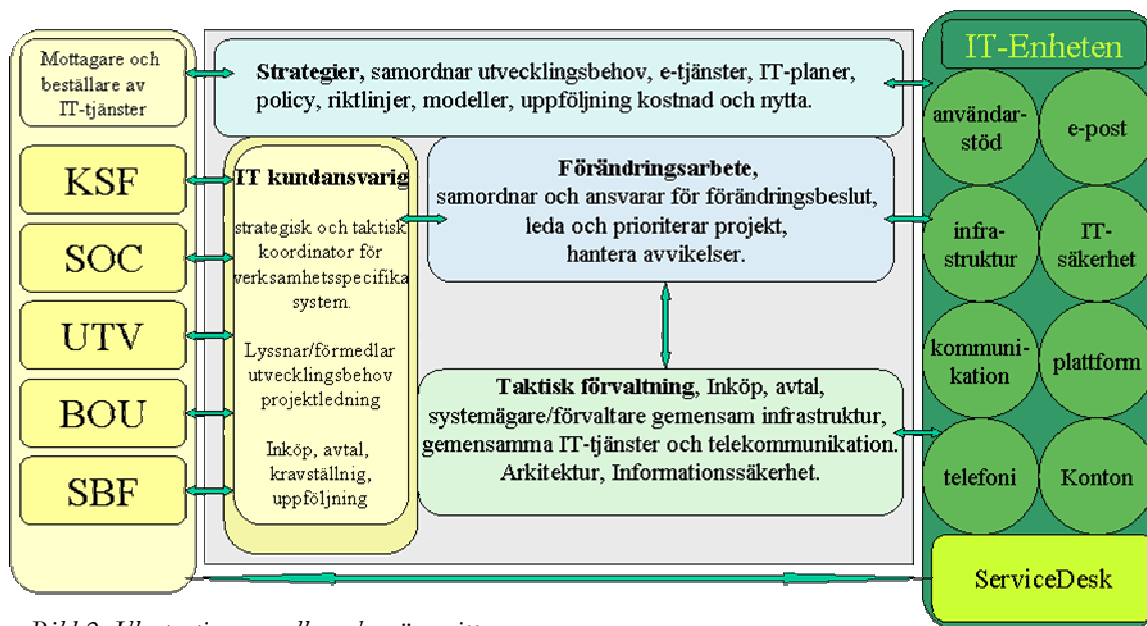


Bild 2: Illustration av roller och gränssnitt

#### 4.1.1 BEST-IT chef

Är informationsansvarig inom BEST-IT:s uppdrag till IT-strategen  
 Ansvarar för att kompetensutveckla medlemmar i BEST-IT

#### 4.1.2 Strategier

IT-strategen är systemägare och ansvarig för den övergripande strategin för gemensam IT-infrastruktur och IT-tjänster.

Upprättar övergripande IT-strategi (planer och policies) för att säkerställa att det finns en framtidsplan för Tyresö kommuns IT-användande. På en övergripande nivå ser till att Tyresö kommun använder IT på ett så effektivt sätt som möjligt.

IT-strategen upprättar årligen en kommungemensam IT-plan efter samråd med BEST-IT. IT planen beskriver kommunens gemensamma och beslutade IT-satsningar som ligger inom den aktuella planeringsperioden.

Ansvarar för genomförandet av den kommungemensamma IT-planen inklusive resursbehov och kostnadsramar för IT.

IT-strategen ska ha ett ansvar att säkerställa så rätt kompetens finns inom BEST-IT.

#### 4.1.3 IT-kundansvariga

IT-kundansvariga har som uppdrag att kontinuerligt föra diskussion med förvaltningarna för att i ett tidigt skede kunna fånga upp behov som kan kräva IT-utveckling och föra dialog om lämpliga tekniska val. I rollen ingår att stötta verksamheten gentemot leverantörer av tjänster och behöver därför dels kunna se verksamheternas behov och dels se IT-områdets möjligheter och förmedla dessa till verksamheten.

Samordna verksamhetens strategiska och taktiska IT-frågor, stödja förvaltningarna vid anskaffning, förvaltning, utveckling och avveckling av verksamhetsspecifika system samt samordna beställar- och utförardialogen. Verksamheterna får stöd i inköpsprocessen, avtalsförhandlingar och avtalstecknande, kravställning och uppföljning.

IT-kundansvarig ska hjälpa verksamheten under förändringsprocesser och IT-utvecklingsprojekt som uppdragsansvarig.

IT-kundansvarig är den man vända sig till för rådfrågning om strategiska satsningar i form av teknikinvesteringar och anskaffning av nya IT-tjänster.

**Ansvarar** för att förvaltningens IT-behov lyfts fram, samordnas och kanaliseras till rätt funktion.

- Framför förvaltningens strategiska IT-behov (föra vidare strategiska IT-behov till BEST-IT.)
- Upprätta SLA avtal med IT-enheten och externa leverantörer
- Kommunicera och förankra beslut avseende IT-behov
- Uppföljning och rapportering till verksamheterna och IT-strategen
- Verifiera nyttan med genomförda IT-satsningar.
- Följa upp servicenivå på levererade tjänster och föreslå förbättringsåtgärder.
- Följa upp verksamhetens kostnader för IT
- Ansvarar för och genomför möten med verksamheterna och IT leveransansvariga
- Rapporterar kontinuerligt till IT-strategen

#### *Kompetenser och förmågor*

- Vara väl förtrogen med förvaltningarnas verksamheter
- Erfarenhet av IT utveckling på förvaltningsnivå
- Eftergymnasial utbildning inom IT eller motsvarande erfarenhet (min 3 år)
- Bred kunskap om IT inom offentlig verksamhet
- Kunskaper inom projektledning
- Erfarenhet av dialog och förhandling med externa IT leverantörer
- Resultat och målinriktad
- Mycket god samarbetsförmåga
- Lyhörd och god kommunikatör

#### **4.1.4 Förändringsansvarig**

Förändringsansvarig i kommunens nya beställarorganisation IT ska samordna och ansvara för beredning av förändringsbeslut inom IT-utveckling. Förändringsansvariga ska ansvara för behovsinhämtning från verksamheterna och omsättningen av detta till kravställning för IT-utveckling.

Det innebär att bereda beslutsunderlag till kommunens ledningsgrupp eller IT-strateg kring vilka förändringar av IT-systemen och infrastrukturen som ska genomföras och när samt därefter ansvara för att fattade beslut genomförs genom att leda och prioriterar projekt samt hantera avvikelser.

Det innebär både arbete som stöd för den dagliga verksamheten men även insatser under pågående projekt.

Förändringsansvariga ansvarar för Projektportföljen och bevakar status i projekten, vad kostar det, när är det klart samt vad blev utfallet. Utser även någon som följer upp att effektmålen blivit uppnådda och verksamheterna får önskad verksamhetsnytta. Förändringsansvarig delger utförarorganisationen direktiv på vad som ska utföras, tidsram och budget för uppdrag.

#### *Kompetenser och förmågor*

- Vara väl förtrogen med förvaltningarnas verksamheter.
- Akademisk utbildning med teknisk eller systemvetenskaplig inriktning eller motsvarande erfarenheter.
- Erfarenhet av att självständigt leda förändringsarbete och uppföljning kring förvaltningsobjekt bestående av IT-infrastruktur och verksamhetssystem
- Kunskap om ledning i förändring
- Dokumenterad kunskap inom ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- bred kunskap inom IT, dvs. förstår helheten samt flödet av information.
- Dokumenterad kunskap inom projektledning och projektstyrning
- Resultat och målinriktad
- Lyhörd och god kommunikatör
- Mycket god samarbetsförmåga krävs
- Förmåga att kommunicera på engelska och svenska, både i tal och skrift

#### **4.1.5 Taktisk förvaltning och IT-kundansvarig Kommunstyrelsen**

Tekniska förvaltaren ska, inom givna ekonomiska ramar, ta det funktionella helhetsansvaret för kommunens gemensamma system och IT-infrastruktur det innebär att han/hon ansvarar för inköp/upphandling och avtal av kommunens gemensamma system, planera utbildning för användare, projektledning, strategisk planering av Tyresö kommuns behov på det gemensamma IT-stödet. I uppdraget ingår det att hålla sig uppdaterad på vilka nya IT-lösningar det finns, vilka produkter och funktioner som efterfrågas av verksamheterna.

Tekniska förvaltaren är kontaktperson mot IT-enheten och externa leverantörer, genomföra ekonomisk planering och uppföljning av kommunens gemensamma system samt följa upp avtal, överenskommelser och hålla kontroll på viktiga tidpunkter.

**Arkitektur**, uppdraget är att se till att gemensam infrastruktur, gemensamma IT-tjänster och telekommunikation utvecklas och stöder verksamheterna.

Ansvarar för att integrations- och systemutvecklingsbehov uppfylls.

Upprätta och uppdatera systemkarta över kommunens infrastruktur och informationsmodeller.

Ta fram lösningar för olika utvecklingsprojekt och förstudier

Är kommunens tekniska expert och rådgivare för IT lösningar som delta i planeringen av hur våra system ska utvecklas och vilka tekniker som vi ska använda framöver.

I korthet omfattar arbetet för **informationssäkerhet** att:

- Bevaka informationssäkerheten för kommunens i långsiktiga, strategiska IT/IS-frågor.

- Utforma regelverk för informationssäkerhet och uppdatera dessa vid behov.
- Upprätta former för riskanalys, incidenthantering och kontinuitetsplanering.
- Upprätta och underhålla register över system som håller information som är av betydelse för kommunen
- Utvärdera säkerhetsnivån inom kommunen.
- Hantera allvarliga säkerhetsincidenter.

**IT-kundansvarig** kommunstyrelseförvaltningen, se 4.1.2 IT-kundansvariga

#### *Kompetenser och förmågor*

- Vara väl förtrogen med kommunens verksamheter.
- Akademisk utbildning med teknisk eller systemvetenskaplig inriktning eller motsvarande erfarenheter.
- kompetens och erfarenhet inom systemintegration och IT-arkitekturområdet
- Erfarenhet av att självständigt leda förvaltningsstyrning och uppföljning kring förvaltningsobjekt bestående av IT-infrastruktur och gemensamma IT-tjänster
- Kunskap inom informationssäkerhet ”ISO 27001”
- Dokumenterad kunskap inom projektledning
- Erfarenhet av dialog och förhandling med externa IT leverantörer
- Resultat och målinriktad
- Mycket god samarbetsförmåga
- Lyhörd och god kommunikatör
- Förmåga att kommunicera på engelska och svenska, både i tal och skrift

## **4.2 IT-enhetens förslag till organisation**

IT-enheten samtycker med förslaget att angivna roller och ansvarsområden men anser att IT-kundstödet och taktisk förvaltning bör rymmas inom IT-enhetens verksamhetsområde och att det i sin tur renodlar IT-strateg rollen och den förändringsansvariges roll.

## **4.3 Alternativ Matrisorganisation**

I en matrisorganisation är det ett delat ansvar som ska leda till ökad flexibilitet och bättre dialog. Förvaltningarna utser då varsin IT-kundansvarig som till 50 % av sin tjänst jobbar i beställarorganisationen IT och IT-enheten utser två personer som till 100 % jobbar i rollerna förändringsansvarig och teknisk förvaltning på BEST-IT under projekttiden. Nackdelen är otydligt ansvar d.v.s. delat ansvar är inget ansvar. Medarbetare i en matrisorganisation kan uppleva en oklarhet beträffande vem de ska rapportera till och vilka mål de ska arbeta mot.

## 5 Gränssnitt

BEST-ITs gränssnitt, är det som behandlar kontaktytor och kontaktytornas uppdrag, som finns mot kommunens ledning, IT-enheten och systemförvaltningsorganisationen. (eller något liknande)

### 5.1 Gränssnitt mot kommunens ledning

IT-strategen är föredragande inför kommundirektörens ledningsgrupp som fattar strategiska och övergripande beslut.

IT-strategen är ägare av den kommunövergripande IT-processen och agerar inom ramarna för årets budget och IT-plan som godkänts/beslutats av kommundirektören. När det skall genomföras nya IT-investeringar/IT-initiativ som inte finns med i beslutade planer ska dessa nya IT-investeringar/IT-initiativ beredas i BEST-IT forum som bearbetar fram beslutsunderlag till kommundirektörens ledningsgrupp.

BEST-IT bereder ärenden till kommundirektörens ledningsgrupp som fattar beslut om kommunövergripande utveckling, förnyelser och strategier samt till förvaltningarna ledningsgrupper som fattar beslut för sin lokala utveckling och förnyelsearbeten.

### 5.2 Gränssnitt mot IT-enheten

En tydlig beställare möjliggör en effektiv och kompetent IT-enhet med en tydlig IT-leverans till verksamheterna.

IT-enheten ansvarar för tjänsteleveransen inom IT, vilket inkluderar volymtjänster (datorer, konton, telefoni, etc.), drift, infrastruktur, applikationsförsörjning och projektleveranser. IT-enheten ska ha ett nära samarbete med BEST-IT och kommunens IT-strateg.

IT-enheten hanterar hur IT-stöd ska levereras till verksamheterna

- Välja produktionsmetod inom ramen
- Tillvara ta tekniska synergier i lösningar
- Säkerställa kontinuitet och SLA nivåer
- Optimera produktionskostnad inom ramar
- Tar fram tekniska lösningar på uppdrag
- Tar fram integrationslösningar till system på uppdrag

Som medlem i BEST-IT förändringsforum deltar IT-enheten i uppföljning av leveranser och den strategiska utvecklingen av IT inom Tyresö kommun som säkerställer riktning mot IT-strategiska målen.

BEST-IT är beställare av projekt och uppdrag till IT-enheten, tecknar avtal för gemensamma systemobjekt och servicenivåer. Koordinerar verksamheternas avtal och utvecklingsbehov gentemot IT-enheten.

ServiceDesk ska vid behov hjälpa till att hänvisa användare med ärenden som rör ändringsönskemål kring kommunens övergripande systemområden till BEST-IT.

IT-enheten ska ha en kundansvarig inom SLA avtalen som:

- Föreslår åtgärder som leder till att ingångna avtal upprätthålls.
- Följer upp att tillgänglighet och kvalitet minst uppfyller beställarens förväntan.
- Är medlem i förändringsarbetet för utveckling och uppföljning.

BEST-IT s IT-kundansvariga ska vara de som har den huvudsakliga kontakten med IT-enhetens leveransansvariga.

### 5.3 Gränssnitt mot verksamheterna

Godkännande av kostnader för inköp, investeringar kopplade till IT-behov och beslut om utvecklingsprojekt hanteras enligt gällande rutiner i respektive verksamhet.

IT-kundansvariga är verksamheternas koordinator inom IT-behov, det är därför viktigt att verksamheterna tillåter IT-kundansvarig att ta del av verksamhetens behov genom dialog och öppenhet. Verksamheterna ska se till att avsätta tid på ledningsgrupper och APT möten för att stämma av och följa upp IT frågor.

Kontinuiteten kan variera beroende av pågående aktiviteter som berör verksamheten.

### 5.4 Gränssnitt mot systemförvaltning

Systemförvaltare och Systemägare ansvarar för att erforderligt systemstöd finns för verksamhetsprocesserna och att systemstöden uppfyller krav från lagar, myndigheter och kommunens ledning.

#### Strategiska/taktiska behov

Strategiska behov avseende förvaltningarnas verksamhetssystem ska hanteras och beredas inom BEST-IT och förmedlas till aktuell systemägare. I de fall IT-kundansvarig önskar bereda frågan innan den förmedlas till Systemägare sker detta i forumet inom BEST-IT.

#### Operativa behov

Supportbehov som avser användarid, lösenord, funktioner i systemet, användarutbildning, manualer och handhavandesupport hanteras av systemförvaltaren eller systemadministratörer för det aktuella systemet.

Supportbehov som avser installation av klienter, utskrifter eller kommunikation hanteras av IT-enheten.

Ärenden som avser ändringsönskemål hanteras av systemförvaltaren och kanaliseras vidare till IT-kundansvarig.



## 6 Information

Genom definierade gränssnitt mellan BEST-IT och verksamheterna, i Forum inom BEST-IT

En kommunikationsplan tas fram så att information om pågående aktiviteter och mål kommuniceras genom rätta kanaler.

## 7 Risker

En riskanalys av BEST-IT projektet ska genomföras i ett tidigt skede för att kartlägga sannolikheten för oönskade händelser och dess konsekvenser för verksamheten samt åtgärder om en oönskad händelse inträffar.

Risker som redan har påtalats i utredningen är:

- Om kanaler och gränssnitt ej är öppna uppstår fördröjning på önskemål till förändringar och underlag till beslut.
- Missnöje kan uppstå på individnivå om man upplever att det blir en ansvarsförskjutning
- Införande av ny plattform kan komma att ta mycket kraft under en period, vilket kan leda till lite fokus och energi på BEST-IT samtidigt som BEST-IT kan vara ett stöd åt verksamheterna under övergången till ny plattform genom att informera, fånga in problemställningar och säkerställa verksamhetsnyttan.

## 8 Tidsplan

Drivs som projekt från 1 januari, 2012 till 31 december, 2014