

---

Revisionsrapport

***Uppföljning - granskning av kommunens IT-hantering***

***Emmaboda kommun***

Caroline Liljebjörn  
Cert. kommunal revisor  
15 januari 2016



# Innehållsförteckning

<b>1.</b>	<b>Sammanfattande revisionell bedömning.....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Syfte och revisionsfråga.....	3
2.2.	Metod och avgränsning .....	4
<b>3.</b>	<b>Uppföljning.....</b>	<b>5</b>
3.1.	Är roller och ansvar avseende IT-hanteringen tydliga? .....	5
3.2.	Finns aktuella styrande och stödjande dokument avseende IT och är dessa kända och tillämpas de? .....	6
3.3.	Sker uppföljning mot användarna i syfte att säkerställa att gemensam infrastruktur fungerar tillfredsällande?.....	8
3.4.	Sker uppföljning och kontroll avseende IT-relaterade kostnader?.....	8
3.5.	Finns ändamålsenliga rutiner och ansvar för rapportering och hantering av incidenter samt stöd till användare? Fungerar detta tillfredsställande? .....	9
3.6.	Finns ändamålsenliga rutiner för installation och underhåll av programvara i användarnas datorer? Fungerar dessa tillfredsställande? ....	11
3.7.	Finns ändamålsenliga rutiner för inköp av teknisk utrustning? Fungerar dessa tillfredsställande? .....	12
3.8.	Övrigt.....	13

# 1. *Sammanfattande revisionell bedömning*

Revisorerna granskade år 2010 kommunstyrelsen utifrån följande revisionsfråga:

- Hanteras IT på ett sätt som ger förutsättningar för en effektiv och säker verksamhet?

Revisorerna bedömde, år 2010, att IT inte hanterades på ett ändamålsenligt sätt och som gav förutsättningar för en effektiv och säker verksamhet. Det grundades på att:

- roller och ansvar inom IT-området inte var tillräckligt tydliga
- vissa styrdokument var inaktuella
- gällande styrdokument inte var kända av IT-användarna
- det inte fanns någon samlad bild av IT-kostnader
- hanteringen av IT-relaterade problem samt rutinerna för inköp och installation av teknisk utrustning kunde förbättras.

Baserat på kommunstyrelsens efterföljande svar gjordes en uppföljning av revisionsrapporten år 2012. Uppföljningen visade att vissa åtgärder som syftar till förbättringar hade genomförts, men att det kvarstod brister som inte hade åtgärdats.

Revisionen har beslutat följa upp granskningen från år 2010 och uppföljningen från år 2012, med särskilt fokus på de brister som inte hade åtgärdats i samband med uppföljningen år 2012 aktuell status på IT-hanteringen samt IT-avdelningens uppdrag.

Vi bedömer att kommunstyrelsen delvis har vidtagit åtgärder och anpassningar till följd av revisorernas granskning år 2010. Det baserar vi på att det inom alla kontrollmål, förutom ett, skett förbättringar jämfört med granskningen år 2010, men att det fortfarande kvarstår områden som inte blivit åtgärdade.

Bedömningen baseras på kontrollmålen nedan:

<b>Kontrollmål</b>	<b>Kommentar</b>
Är roller och ansvar avseende IT-hanteringen tydlig?	<p><b>Delvis uppfyllt</b></p> <p>IT-chefen ingår i ledningsgruppen och det finns en IT-utvecklingsgrupp som träffas regelbundet. Det finns en lista över system som verksamheterna är beroende av.</p> <p>Det är en brist att det saknas skriftliga överenskommelser om servicenivån mellan IT-avdelningen och förvaltningarna. Ansvariga för de olika systemen bör utses.</p>

Finns det aktuella styrande och stödjande dokument avseende IT och är dessa kända och tillämpas?

**Delvis uppfyllt**

Informationssäkerhetspolicyn är aktuell, men behöver göras mer känd i organisationen.

Det är en brist att det inte finns någon aktuell IT-strategi, vilket kan leda till att utvecklingen blir eftersatt.

Systemsäkerhetsanalys har endast genomförts för ett system inom socialnämndens verksamhet.

Sker uppföljning mot användarna i syfte att säkerställa att gemensam infrastruktur fungerar tillfredsställande?

**Ej uppfyllt**

Det sker inte någon systematisk uppföljning av IT-hantering.

Sker uppföljning och kontroll av IT-relaterade kostnader?

**Delvis uppfyllt**

Uppföljning sker utifrån ekonomiskt ansvar.

En sammanställning behöver göras till exempel för att se totalkostnaden för ett enskilt system.

Det har gjorts försök att jämföra kostnaderna med andra kommuner, men de har inte fullföljts.

Finns ändamålsenliga rutiner och ansvar för rapportering och hantering av incidenter samt stöd till användare? Fungerar detta tillfredsställande?

**Delvis uppfyllt**

Rutiner och ansvar för rapportering och hantering av incidenter har förbättrats jämfört med den tidigare granskningen. Förvaltningarnas kontaktpersoner mot IT-avdelningen har möjlighet till regelbunden avstämning och återkoppling av utestående ärenden.

Prioriteringen skulle underlättas om överenskommelser gjordes om servicenivåer och systemsäkerhetsanalyser upprättades för fler system.

Finns ändamålsenliga rutiner för installation och underhåll av programvara i användarnas datorer? Fungerar dessa tillfredsställande?

**Delvis uppfyllt**

Rutinerna har förbättrats kring installation och underhåll av programvara.

IT-avdelningen saknar resurser för att upprätthålla rutinerna när det gäller vissa verksamhetsövergripande system.

Finns ändamålsenliga rutiner för inköp av teknisk utrustning? Fungerar dessa tillfredsställande?

**Delvis uppfyllt**

Inköp av datorer görs numera genom IT-avdelningen. Det finns ett upphandlat avtal som följs.

Det åligger respektive nämnd att upprätta utbytesplaner för att den tekniska utrustningen kontinuerligt ska kunna ersättas.

## 2. *Inledning*

Revisorerna granskade år 2010 kommunstyrelsen utifrån följande revisionsfråga:

- Hanteras IT på ett sätt som ger förutsättningar för en effektiv och säker verksamhet?

Revisorerna bedömde, år 2010, att IT inte hanterades på ett ändamålsenligt sätt och som gav förutsättningar för en effektiv och säker verksamhet. Det grundades på att:

- roller och ansvar inom IT-området inte var tillräckligt tydliga
- vissa styrdokument var inaktuella
- gällande styrdokument inte var kända av IT-användarna
- det inte fanns någon samlad bild av IT-kostnader
- hanteringen av IT-relaterade problem samt rutinerna för inköp och installation av teknisk utrustning kunde förbättras.

Baserat på kommunstyrelsens efterföljande svar gjordes en uppföljning av revisionsrapporten år 2012. Uppföljningen visade att vissa åtgärder som syftar till förbättringar hade genomförts, men att det kvarstod brister som inte hade åtgärdats.

Revisionen har beslutat följa upp granskningen från år 2010 och uppföljningen från år 2012, med särskilt fokus på de brister som inte hade åtgärdats i samband med uppföljningen år 2012, aktuell status på IT-hanteringen samt IT-avdelningens uppdrag.

Vi bedömer att kommunstyrelsen delvis har vidtagit åtgärder och anpassningar till följd av revisorernas granskning år 2010. Det baserar vi på att det inom alla kontrollmål, förutom ett, skett förbättringar jämfört med granskningen år 2010, men att det fortfarande kvarstår områden som inte blivit åtgärdade.

### 2.1. *Syfte och revisionsfråga*

Syftet med granskningen är att dels granska om kommunstyrelsen har vidtagit de åtgärder som presenterades som svar på revisionsrapporten samt dels granska om kommunstyrelsen hanterar IT på ett ändamålsenligt sätt som ger förutsättning för en effektiv och säker verksamhet.

- Har kommunstyrelsen vidtagit ändamålsenliga åtgärder och anpassningar till följd av revisorernas granskning år 2010 och bedrivs IT på ett ändamålsenligt sätt som ger förutsättningar för en effektiv och säker verksamhet?

#### 2.1.1. *Kontrollmål*

- Roller och ansvar
- Styrande och stödjande dokument

- Uppföljning av infrastruktur och IT-relaterade kostnader
- Installation och underhåll av programvara i användarnas datorer

## **2.2. Metod och avgränsning**

Vi har intervjuat kommunchef, IT-chef, socialchef, systemförvaltare för socialförvaltningens verksamhetssystem Procapita, t.f. chef för bildningsförvaltningen samt ITK utvecklingsledare inom bildningsförvaltningen.

Vi har tagit del av följande dokument: informationssäkerhetspolicy (KF § 20/2014), IKT Strategi och handlingsplan för Emmaboda kommun och bolag (från 2003-11-24), bestämmelser för hantering av allmänna handlingar i elektroniskt posthanteringssystem (e-post) (KF § 29/2003 samt § 1/2004), IKT-plan för bildningsnämndens verksamhetsområde samt IKT-struktur – vem gör vad?

Granskningen avgränsas till kommunstyrelsen.

Granskningen har faktakontrollerats av berörda tjänstemän.

## 3. Uppföljning

Iakttagelserna i samband med uppföljningen beskrivs i anslutning till (1) den sammanfattande revisionella bedömningen i granskningsrapporten per 2010-04-21, (2) kommunstyrelsens svar på granskningsrapporten per 2010-09-10 samt (3) kommunstyrelsens svar på uppföljningen per 2012-03-22. Den del av texten som är återgiven ur tidigare dokument är *kursiverad*.

### 3.1. Är roller och ansvar avseende IT-hanteringen tydliga?

#### 3.1.1. Revisionell bedömning år 2010

*”Roller och ansvar inom IT i kommunen är inte tydliggjorda. Till delar finns beskrivningar kring ansvar i olika dokument. Vi bedömer att arbetssätt och roller som beskrivs i dokumenten inte är implementerade inom förvaltningarna. Som exempel på detta anges att systemförvaltare saknas för vissa system och att de uppgifter som ska ligga inom systemförvaltarrollen upplevs som otydliga. Det är inte formaliserat på vilket sätt IT-enheten ska delta i kommunikation kring framtida IT-investeringar (t ex införande i nytt system). Flera användare som besvarat vår enkät anger att det är otydligt vem som har ett ansvar i olika IT-relaterade frågor.”*

#### 3.1.2. Svar på revisionsrapport år 2010

*”Diskussionen kring ansvarsfördelningen och behovet att förtydliga rollerna var det viktigaste skälet till att ledningsgruppen 2010-01-19 inrättade ett IT-råd. En primär uppgift nu är att få fram avtal (SLA) mellan IT och förvaltningarna som beskriver vilken servicenivå som ska gälla för olika system i termer av driftsäkerhet, inställetid m m.*

*Ledningsgruppen anser att kommunen behöver tydligare styra upp standardisering och centralt ansvar för den utrustning som får kopplas in i plattformen, samt se över administratörsrättigheterna på användarnivå för att få en striktare styrning på vilka program som installeras.”*

#### 3.1.3. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015

IT-chefen ingår i den förvaltningsövergripande ledningsgruppen som träffas en gång per månad. IT-rådet har ersatts av en IT-utvecklingsgrupp, som leds av IT-chefen. Övriga deltagare har utsetts av respektive förvaltningschef. För bildningsförvaltningen ingår IKT:s utvecklingsledare och för socialförvaltningen deltar systemförvaltaren för Procapita. Gruppen ska stödja det tekniska arbetet med att uppnå Informationssäkerhetspolicyns mål. Det kan innebära att aktivt delta i projekt, utvärdering och diskussioner kring metoder, plattformar eller IT-system.

Roller och ansvar inom IT finns beskrivna i dokumentet Informationssäkerhetspolicy (KF § 20/2014). Dokumentet, som är en uppdatering av en tidigare version, innehåller även säkerhetsinstruktioner för förvaltning och användare.

I säkerhetsinstruktion förvaltning definieras rollerna för systemägare, systemförvaltare, användare med flera. Utvecklingsgruppen har tagit fram en lista med de system som verksamheten är mest beroende av. Utifrån listan ska respektive förvaltningschef utse vem i förvaltningen som är systemförvaltare/ansvarig för de olika systemen.

Det finns inte några färdiga avtal mellan IT-avdelningen och förvaltningarna, men IT-chefen beskriver att den uppdaterade informationssäkerhetspolicyn ger ett bra underlag för det fortsatta arbetet. Det ses som angeläget att ansvaret mellan IT-avdelningen och förvaltningarna regleras eftersom antalet datorer ökat kraftigt under de senaste tre åren medan IT-avdelningens resurser varit oförändrade. I nuläget är konsekvensen att IT-chefens strategiska arbete får stå tillbaka för operativa arbetsuppgifter. I intervjuerna beskrivs att socialförvaltningen inte får det stöd som behövs i samband med digitalisering av tjänster inom verksamheten. Socialförvaltningen påtalar även att IT-avdelningen skulle behöva mer resurser för att kunna arbeta proaktivt.

I budgeten år 2016 har resurser avsatts för att utöka IT-avdelningen med en tjänst från och med halvårsskiftet 2016.

#### **3.1.4. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att det vidtagits åtgärder för att förtydliga roller och ansvar för IT-hantering. Det baserar vi på att IT-chefen numera ingår i ledningsgruppen och att det finns en IT-utvecklingsgrupp som träffas regelbundet. Deltagarna i gruppen är förvaltningarnas kontaktpersoner mot IT-avdelningen. Det är fortsatt viktigt att utse ansvariga för de olika verksamhetssystemen.

Vi anser det fortfarande vara en brist att det saknas skriftliga överenskommelser som reglerar servicenivån mellan IT-avdelningen och förvaltningarna.

### **3.2. Finns aktuella styrande och stödjande dokument avseende IT och är dessa kända och tillämpas de?**

#### **3.2.1. Revisionell bedömning år 2010**

*”Dokument som riktas till användare finns upprättade men många användare anger i vår enkät att dokumenten är okända. Osäkerhet anges även kring var aktuella dokument återfinns. De systemsäkerhetsanalyser som ska genomföras enligt upprättade dokument är inte genomförda. Det finns ett dokument (överenskommelse om gränsdragning, 2000) som det råder olika uppfattning om detta ska gälla eller inte. Vi bedömer att en översyn och uppdatering av gällande styrdokument behöver ske.”*

#### **3.2.2. Svar på revisionsrapport år 2010**

*”Det är verksamhetens chefer som har till uppgift att informera personalen kring viktiga dokument och var de finns. Ledningsgruppen har ytterst ansvaret för att cheferna känner till detta och att revideringar och nya dokument implementeras*



*på chefsnivå. Här behöver vi bli bättre. Kännedom om styrdokument måste bli ett regelbundet inslag i chefsutbildning och utvecklingssamtal.”*

### **3.2.3. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015**

Följande dokument finns på kommunens hemsida:

- IKT – Strategi och handlingsplan för Emmaboda kommun och bolag, 2003  
Dokumentet är inte aktuellt och ska tas bort.
- IKT-plan för bildningsnämndens verksamhetsområde, år 2012.
- Informationssäkerhetspolicy som reviderades år 2014.  
I policyn beskrivs roller och ansvar bland annat för systemägare, systemförvaltare, IT-chef och IT-säkerhetssamordnare.

Dokumenterna finns på intranätet. När informationssäkerhetspolicyn reviderades informerades IT-chefen om innehållet på kommunledningskontorets arbetsplatsträff och för kommunstyrelsen. Det finns även en populärutgåva av dokumentet, men den behöver revideras.

IT-utvecklingsrådet ska arbeta fram underlag till en aktuell IT-strategi, enligt de intervjuade.

I granskningsrapporten från år 2010 beskrivs att det saknas ett dokument som beskriver IT-enhetens tjänster. Till viss del beskrivs IT-enhetens uppdrag i informationssäkerhetspolicyn, men de intervjuade anser att detta kan förtydligas. Representanter för IT-enheten ska därför besöka arbetsplatsträffar i förvaltningarna och beskriva sitt uppdrag.

Inom bildningsnämnden har IKT-planen använts som styrdokument sedan år 2012. Utifrån den övergripande planen har lokala planer tagits fram för skolor och förskolor. IKT-planen innehåller delmål för åren 2012-2015 och ska arbetas om i början av år 2016.

IT-utvecklingsgruppen ska medverka vid upprättande av systemsäkerhetsanalyser för de system som kommunstyrelsen beslutat är samhällsviktiga (KS § 25/2009). Hittills är det bara socialförvaltningen som upprättat en systemsäkerhetsanalys för sitt viktigaste verksamhetssystem. Nämnden antog i november 2014 Handlingsplan – systemsäkerhet för Procapita (SN § 107/2014).

### **3.2.4. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att informationssäkerhetspolicyn utgör ett aktuellt dokument. För att det ska bli ett stödjande dokument behöver det göras mera känt i organisationen. Det kan till exempel ske i samband med att representanter för IT-enheten besöker arbetsplatsträffar.

Vi bedömer att det är en brist att det inte finns någon övergripande IT-strategi. Det finns risk att framförhållningen i strategiska frågor inom IT-området inte uppmärksammas på ett tydligt sätt vilket i sin tur kan leda till att utvecklingen blir eftersatt.

Vi anser att systemsäkerhetsanalyser bör upprättas för de system som verksamheten är mest beroende av, för att tydliggöra IT-relaterade risker.

### **3.3. Sker uppföljning mot användarna i syfte att säkerställa att gemensam infrastruktur fungerar tillfredsställande?**

#### **3.3.1. Revisionell bedömning år 2010**

*”Vi bedömer att uppföljningen kring kommunens IT-hantering inte sker på ett tillfredsställande sätt. Vi konstaterar att ett förbättringsarbete har påbörjats via planerade uppföljningar kring informationssäkerhet och att ett IT-råd inrättats. I samband med att avtal mellan förvaltningarna och IT-enheten upprättas kommer uppföljning av underlättas.”*

#### **3.3.2. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015**

Enligt informationssäkerhetspolicyn är det IT-utvecklingsgruppen som ska följa upp hur policyn efterlevs. Någon systematisk uppföljning har inte genomförts ännu.

Kommunchefen beskriver att det ska genomföras en uppföljning av enkäten som gjordes i samband med granskningen år 2010.

#### **3.3.3. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att det inte sker någon systematisk uppföljning av IT-hantering. Uppföljningen försvåras av att det inte finns upprättade avtal mellan IT-avdelningen och förvaltningarna.

### **3.4. Sker uppföljning och kontroll avseende IT-relaterade kostnader?**

#### **3.4.1. Revisionell bedömning år 2010**

*”Vi konstaterar att det inte finns en samlad bild över kommunens IT-kostnader. Vi föreslår att systemen tilldelas olika nummer som används i någon av kommunens koddelar. Detta tillsammans med kostnadsslag på det sätt som idag finns i kodplanen underlättar uppföljningen avseende kommunens IT-relaterade kostnader.”*

#### **3.4.2. Svar på revisionsrapport år 2010**

*”Användningen av digital teknisk utrustning är idag helt integrerad i verksamheten. IT är ett naturligt verktyg i alla verksamheter och kan inte skiljas ut från andra resurser som krävs för att nå målen i verksamheten. En del av utrustningen är sammankopplad i vår gemensamma plattform där drift och underhåll hanteras av IT-avdelningen. Kostnaderna för den plattformen och personalkostnaderna för drift och underhåll av densamma kan idag särskiljas från övrig verksamhet. Det är viktigt för att kunna följa utvecklingen och jämföra med andra kommuner med liknande plattform.”*

#### **3.4.3. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015**

Redovisningen av IT-relaterade kostnader följer den finansieringsmodell som Emmaboda kommun valt. Det innebär att kostnader för verksamhetssystem och relate-

rade systemförvaltare redovisas på respektive nämnd medan kostnaden för generella system och support av dessa redovisas centralt på IT-avdelningen.

Inköp av hårdvara som persondatorer sker av upphandlad leverantör och avser endast specifika modeller. Kostnaden belastar respektive förvaltning. Det är inom ramen för upphandlingen möjligt att göra en ny konkurrensutsättning avseende elevdatorer.

Försök har gjorts att jämföra IT-kostnaderna med andra kommuner, men skillnad i organisation gör att jämförelserna inte blir rättvisande. Jämförelser har istället gjorts av antalet IT-tekniker i relation till antalet datorer som ska supportas med andra kommuner.

#### **3.4.4. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att uppföljning av IT-relaterade kostnader sker utifrån ekonomiskt ansvar. För att fånga kostnaden för ett enskilt system krävs att både centrala och förvaltningsspecifika kostnader summeras.

### **3.5. Finns ändamålsenliga rutiner och ansvar för rapportering och hantering av incidenter samt stöd till användare? Fungerar detta tillfredsställande?**

#### **3.5.1. Revisionell bedömning år 2010**

*”Vi bedömer att det finns ett antal IT-relaterade problem och driftstörningar som påverkar verksamhetens effektivitet och säkerhet. Mot bakgrund av detta är det viktigt att förvaltningarna tar fram en dokumenterad bild av olika IT-relaterade störningar samt de konsekvenser dessa ger.*

*Vi bedömer att IT-enhetens och förvaltningarnas incidenter och problem inte är tillfredsställande. Detta grundar vi på att det inte är tydligt var användarna ska vända sig när de har IT-relaterade problem, vilket kan innebära att tiden tills problemet åtgärdas förlängs. Vidare innebär detta att det inte finns någon samlad bild över förekomsten av problem. Ett förslag kan vara att alla ärenden först ska hanteras via kommunens helpdesk. Helpdesk avgör hur problemet ska åtgärdas. Fördelar med denna rutin är att underlätta för användaren samtidigt som kännedom om lika typer av ärenden ökar. Detta kan utgöra en bättre grund för ett förebyggande arbete.”*

#### **3.5.2. Svar på revisionsrapport år 2010**

*”Revisionsrapporten pekar här på ytterligare ett viktigt område där utvecklingsarbete pågår. En del av denna problematik ligger i avsaknaden av avtal om servicenivå (SLA) mellan förvaltningar och IT-avdelningen som nämndes ovan.*

*Det pågår också arbete med säkerhetsanalyser enligt BITS med stöd av Regionförbundets expertis. Där har socialförvaltningen kommit igång och arbetet kommer sedan att gå vidare på andra förvaltningar.*

*Hantering av problem i plattformen kommer också att förbättras i den utsträckning som övervakningssystemen kan skötas mer på distans och med automatik. Många problem kommer då att kunna hanteras snabbare och med mindre resursinsats än idag.”*

### **3.5.3. Iakttagelser i samband med uppföljningen år 2015**

I informationssäkerhetspolicyn beskrivs de olika rollerna kring ett system och vem som har ansvar för stödet till användare. Systemförvaltaren har till exempel ansvar för att stödja användare vid verksamhetsrelaterade frågor medan systemteknikfunktionen tillhandahåller teknisk support. I intervjuerna beskrivs att användare vänder sig direkt till systemförvaltaren medan IT-avdelningen nås via supporten. Felanmälningar gör användaren via intranätet. När det sker något med ärendet skickas en statusuppdatering via mejl. I intervjuerna beskrivs att återkopplingen av ärenden behöver förbättras.

Deltagarna i utvecklingsgruppen är tillika IT-avdelningens kontaktpersoner mot förvaltningarna. Enligt IT-chefen har de en stående inbjudan till IT-avdelningens veckomöte där de kan få en uppföljning av de ärenden som anmälts från respektive förvaltning. Erbjudandet utnyttjas av systemförvaltaren för Procapita inom socialförvaltningen.

Prioriteringsordningen mellan ärenden är för närvarande:

1. Sjuksköterskornas journaler,
2. Bolagen,
3. Produktionsfrågor som måste lösas akut
4. Övrigt.

Kommunchefen beskriver att IT-avdelningen i dagsläget löser punkt 1-3, men att ärendena inom ramen för punkt 4 kan få vänta på grund av resursbrist. IT-avdelningen använder bland annat ärendena i helpdesk till att skapa sig en bild över vad som behöver åtgärdas.

### **3.5.4. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att rapportering och hantering av incidenter har förbättrats något jämfört med den tidigare granskningen. Baserat på de synpunkter som kommer fram i uppföljningen bedömer vi att IT-relaterade problem och driftstörningar är mindre vanliga än som var fallet år 2010. Vi ser positivt på att förvaltningarnas kontaktpersoner har möjlighet att regelbundet stämma av utestående ärenden med IT-avdelningen.

Vi bedömer att prioriteringen av ärenden skulle underlättas om avtal om servicenivåer upprättas och systemsäkerhetsanalyser genomförs.

### **3.6. Finns ändamålsenliga rutiner för installation och underhåll av programvara i användarnas datorer? Fungerar dessa tillfredsställande?**

#### **3.6.1. Revisionell bedömning år 2010**

*”Vi konstaterar att det inte finns några dokumenterade rutiner avseende installation och underhåll av programvara. Vi rekommenderar att det sker en översyn kring användares rättigheter att själv installera program. Tekniska hinder kring programinstallation bör förstärkas.”*

#### **3.6.2. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015**

IT-avdelningen har infört SCCM (System Center Configuration Manager) för att kunna hantera tillströmningen av dator som skett under de senaste tre åren. SCCM kan bland annat användas till att via fjärrstyrning återställa datorns konfiguration, övervaka och inventera hård- och mjukvara samt installera program.

Merparten av användarna är administratörer på sina egna datorer. Det innebär att en anställd har möjlighet att ladda ner ett program för att testa det. Om programmet ska användas av flera anställda ska installationen enligt säkerhetspolicyn ske via IT-avdelningen. I gengäld lägger inte IT-avdelningen någon längre tid för felsökning utan installerar om datorn. Skulle felet kvarstå efter detta rapporteras datorn som ett garantiärende. Är det inte någon garanti på produkten skrotas den.

För verksamhetsövergripande system ansvarar systemförvaltaren för att avisera installationer och uppgraderingar av programmen. Procapita har schemalagd tid för uppdatering en gång i månaden.

Uppgradering av gemensamma program som Windows och Office ansvarar IT-avdelningen för. Det saknas resurser att göra iordning programpaketen, men när det är gjort är uppgraderingen av datorerna effektiv. Vissa uppgraderingar kräver en utbildningsinsats. Det finns även ett generellt önskemål att höja kunskapsnivån hos de anställda. Systemförvaltaren för Procapita inom socialförvaltningen utbildar successivt all baspersonal inom omsorgen i digital dokumentation.

#### **3.6.3. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att rutinerna kring installation och underhåll av programvara har förbättrats till följd av införd teknik. IT-avdelningen kan arbeta mer effektivt genom att fjärrstyra datorn och behöver inte åka ut fysiskt för att åtgärda fel. Det finns även en strategi för att hantera datorer där installation av programvara medför önskade effekter.

Vi bedömer vidare att det finns ändamålsenliga rutiner för installation och underhåll av verksamhetsövergripande system, men att de inte alltid fungerar till följd av resursbrist inom IT-avdelningen.

### **3.7. Finns ändamålsenliga rutiner för inköp av teknisk utrustning? Fungerar dessa tillfredsställande?**

#### **3.7.1. Revisionell bedömning år 2010**

*”Vi bedömer att IT-enheten måste få ett större ansvar för den tekniska utrustningen dels för att säkerställa en säker drift, dels för att kunna erbjuda en effektiv service gentemot förvaltningarna. Vi ser ett behov av att se över var beslutanderätten ska ligga kring vilka datorer som ska användas i kommunens infrastruktur.”*

*”Ett förslag är att all infrastruktur är kommungemensam och att en funktionshyra mot förvaltningarna införs. I samband med detta bör kommunens finansieringsmodell kring IT-kostnader ses över.”*

#### **3.7.2. Svar på revisionsrapport år 2010**

*”Detta är ett område som ledningsgruppen arbetat med en längre tid. Huvudproblemet ligger i att skolverksamheten har en annan inköpsstrategi än andra förvaltningar. Av pedagogiska skäl prioriterar skolan kvantitet och lågt pris för att öka datortätheten till så låga kostnader som möjligt. Administrationen i övrigt prioriterar funktionalitet för att klara tunga och komplicerade system samt säkerhet för att värna om tillgången till viktig information.*

*Ledningsgruppen söker efter en inköpsstrategi som kan förena dessa prioriteringar och samtidigt få en plattform som är hanterbar ur servicesynpunkt.*

*Under våren har en utomstående konsult på kommunens uppdrag belyst frågan och visat på alternativa strategier. Vi räknar med att konsultrapporten kommer att leda till en förbättrad inköpsstrategi som på sikt kommer att underlätta möjligheterna att erbjuda såväl ökad datortäthet på skolorna som förbättrad service mot förvaltningarna.”*

#### **3.7.3. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015**

De senaste åren har det funnits ett avtal för inköp av datorer vilket gjort att endast vissa modeller har köpts in, vilket enligt intervjuerna har underlättat hanteringen för IT-avdelningen.

I intervjuerna beskrivs att det finns en andel äldre datorer kvar ute i verksamheterna. Socialförvaltningen har med hjälp av IT-avdelningen gjort en inventering av den tekniska utrustningen. Med inventeringen som grund ska en utbytesplan läggas upp och arbetas in i budgeten. IT-strategen inom bildningsförvaltningen beskriver att en plan för utbyte av den tekniska utrustningen ska upprättas.

#### **3.7.4. Revisionell bedömning**

Vi bedömer att det finns ändamålsenliga rutiner för inköp av teknisk utrustning och att dessa rutiner följs. Det baserar vi på att det finns ett upphandlat avtal för inköp av datorer och att endast vissa datormodeller kan anskaffas.

Vi instämmer i att respektive nämnd bör upprätta utbytesplaner för den tekniska utrustningen så att byten kan planeras och budgeteras.

## **3.8. Övrigt**

### **3.8.1. Svar på revisionsrapport år 2010**

*”Översyn av nuvarande finansieringsmodell? Kommunen har bearbetat frågan och kommit fram till att den nuvarande modellen skall kvarstå tills vidare. När vi lyckats med ovanstående förbättringar är vi övertygade om att vi, tillsammans med ett systematiskt, transparent kvalitetsarbete och regelbundna kundnöjdhetsmätningar, kan förbättra IT-arbetet väsentligt.”*

### **3.8.2. Iakttagelser i samband med uppföljning år 2015**

IT-chefen har fått i uppdrag att utreda implementering och konsekvenser av att IT-avdelningen skulle äga den tekniska utrustningen och hur finansieringen skulle kunna vara utformad. Utredningen pågår och ett förslag kommer att läggas fram. Bildningsförvaltningen förordar den nuvarande lösningen som innebär anslagsfinansiering.

### **3.8.3. Revisionell bedömning**

Vi vidhåller vår bedömning att finansieringsmodellen för IT-kostnader bör ses över. Vi anser att det skulle skapa en tydligare ansvars- och rollfördelning om det infördes en funktionshyra mot förvaltningarna och att den kopplades mot servicenivån i de överenskommelser som ska tas fram inom ramen för IT-utvecklingsgruppen.

2016-01-15

***Caroline Liljebjörn***

---

*Projektledare/ Uppdragsledare*