Förvaltningsplan för
[namn på förvaltningsobjektet]

Förvaltningsperiod 20xx-xx-xx-20xx-xx-xx

Innehåll

[1 Inledning 3](#_Toc18919437)

[1.1 Syfte och målgrupp 3](#_Toc18919438)

[2 Förvaltningsobjekt 3](#_Toc18919439)

[2.1 Övergripande beskrivning 3](#_Toc18919440)

[2.2 Definition av förvaltningsobjektet 3](#_Toc18919441)

[2.3 Systemsamband och informationsflöden 4](#_Toc18919442)

[2.4 Intressenter och användargränssnitt 5](#_Toc18919443)

[2.5 Dokumentförteckning 6](#_Toc18919444)

[3 Förvaltningsorganisation 6](#_Toc18919445)

[3.1 Ansvar och roller 6](#_Toc18919446)

[3.2 Förvaltningsgrupper 7](#_Toc18919447)

[4 Förvaltningsaktiviteter 8](#_Toc18919448)

[4.1 Övergripande mål och aktiviteter för förvaltningsperioden 8](#_Toc18919449)

[4.2 Budget 9](#_Toc18919450)

[4.3 Behörigheter 9](#_Toc18919451)

[4.4 Utbildning 9](#_Toc18919452)

[4.5 Incident 10](#_Toc18919453)

[4.6 Problem 10](#_Toc18919454)

[4.7 Change 10](#_Toc18919455)

[4.8 Servicedesk 10](#_Toc18919456)

[4.9 Daglig drift och underhåll 11](#_Toc18919457)

[4.10 Säkerhetskopiering/backup 11](#_Toc18919458)

[5 Informationshantering 11](#_Toc18919459)

[5.1 Informationsklassning och säkerhet 11](#_Toc18919460)

[5.2 Loggning och versionshantering 11](#_Toc18919461)

[5.3 Personuppgiftshantering 12](#_Toc18919462)

[5.4 Arkivering och gallring 12](#_Toc18919463)

[6 Externa kontakter 12](#_Toc18919464)

*All kursiv text är stödtext och ska tas bort när dokumentet är färdigskrivet.*

All röd text är exempel och ska tas bort eller om den används göras om till svart text.

# Inledning

## Syfte och målgrupp

Syftet med förvaltningsplanen är att beskriva förvaltningsobjektet och hur förvaltningen utförs och styrs. Målgrupp för dokumentet är främst de som ansvarar för och driver förvaltningen, d.v.s. förvaltningsorganisationen, men även övriga intressenter.

Förvaltningsplanen gäller under ett år och ska revideras och uppdateras årligen samt vid större förändringar.

# Förvaltningsobjekt

*Vid etablering av ett förvaltningsobjekt (t ex vid inköp av ett system) är det viktigt att analysera ett flertal frågor. Som stöd för denna analys finns checklista,* [*Etablering av förvaltningsobjekt*](https://www.hb.se/PageFiles/226216/Etablering%20av%20f%C3%B6rvaltningsobjekt%20190903.xlsx)*. Dokumentationen av varje punkt noteras i angivet kapitel i förvaltningsplanen.*

## Övergripande beskrivning

*Beskriv förvaltningsobjektet på en övergripande nivå, ange syftet och värdet det tillför verksamheten. Inkludera även en beskrivning av informationen som hanteras i förvaltningsobjektet.*

Exempel: Syftet med förvaltningsobjektet är att tillhandahålla ett stabilt och funktionellt system för telefoni vid Högskolan i Borås. Med telefoni avses växel och hänvisningssystem, fasta och mobila anknytningar samt mobilt bredband. I förvaltningen ingår även att underhålla och utveckla tjänster mot befintliga system.

## Definition av förvaltningsobjektet

*Ange vilka delar (system- respektive verksamhetsmässiga) som ingår i förvaltningen och eventuella avgränsningar för det som inte ingår. Om möjligt hänvisa till var förvaltning av de avgränsande delarna sker.*

Exempel:

I förvaltningsobjektet ingår:

* Förvaltningsobjekt med tillhörande webapplikation och övriga programvaror
* Katalog med anknytningar och användare
* Externa kopplingar mot telefonileverantörer och egna system inom högskolan
* Teknisk drift
* Utbildning
* Användarstöd & Support
* Dokumentation och Rutinbeskrivningar
* Avtal och överenskommelser
* Utveckling och förändringshantering

Avgränsningar:

* Telefonisttjänsten ingår inte i detta förvaltningsobjekt.
* Mobiltelefoner (klienter) ingår inte i detta förvaltningsobjekt utan tillhör förvaltningsobjektet KAP (Klientarbetsplats)

## Systemsamband och informationsflöden

*Eftersom system sällan är helt fristående finns det ofta systemsamband med andra system, d.v.s systemet hämtar och/eller lämnar information till andra system. Exempel kan vara person-uppgifter, organisatorisk enhet mm.*

*Beskriv vilka system förvaltningsobjektet utbyter information med och som kan påverkas vid en eventuell förändring. Ange förvaltningsobjektet i mitten och skriv sedan in de angränsande systemen i de blå rutorna. Ange med hjälp av pilarna mellan systemen om förvaltningsobjektet både hämtar och skickar information till angränsande system (dubbelriktad pil) eller endast hämtar eller skickar information (enkelriktad pil som visar vilken riktning informationen går). Ta hjälp av driftsansvarig för att få fram kartan samt fyll i tabellen om systemägare.*

Angränsande system

Angränsande system

Förvaltnings-objektets namn

Angränsande system

Angränsande system

*Ange systemägare för respektive angränsande system*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **System** | **Extern** **leverantör** | **Systemägare** |
| eDirectory |  | Anders Brännberg |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Intressenter och användargränssnitt

*Här definieras de delar som förvaltningsobjektet består av, vilka intressenter som nyttjar dessa delar samt hur de används.*

Exempel:

Trio hänvisningssystem består av:

* Trio Administration Client
* Trio Agent Client
* Interaction Studio
* CC Administrator
* VioceMail Administration
* Trio webbgränssnitt
* Statistikmodul

|  |
| --- |
| **Trio Administration Client** |
| Nyttjas av systemadministratörer. | Administrationsprogrammet är den del av Trio Agent där man ställer in vissa alternativ som påverkar funktionerna i Handläggarklienten. Man kan bland annat administrera tjänster, scheman, roller, kompetenser, kolumner och märkning. |
| **Trio Agent Client**  |
| Nyttjas av handläggare kopplat till respektive tjänst. | Handläggarklienten är den del av Trio Agent som används dagligen av de handläggare som arbetar med att besvara inkommande ärenden från kunder.  |
| **Interaction Studio** |
| Nyttjas av systemadministratörer. | Ett verktyg för att administrera menyer och frashantering. Inspelningsfunktion. |
| **CC Administrator** |
| Nyttjas av systemadministratörer samt ansvarig telefonist. | Ett verktyg för att administrera databasen. |
| **VoiceMail Administration** |
| Nyttjas av systemadministratörer. | Administration av röstbrevlådor. |
| **Trio webbgränssnitt** |
| Nyttjas av samtliga som har en anknytning på Högskolan i Borås. | I webbgränssnittet kan användare hantera sina egna frånvarobesked, röstbrevlåda, snabbknappar, schema och kontaktlistor. |

## Dokumentförteckning

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dokument** | **Version** | **Dokumentet återfinns** | **Filnamn (eller länk)** |
| Rutiner |  |  |  |
| Systemdokumentation |  |  |  |
| Avtal |  |  |  |
| SLA |  |  |  |
| Driftsavtal  |  |  |  |
| PUBA |  |  |  |
| Aktivitetslista |  |  |  |
| Riskanalys |  |  |  |
| Avvecklingsplan |  |  |  |

# Förvaltningsorganisation

## Ansvar och roller

*Beskriv förvaltningsobjektets roller och ansvar, eventuella avsteg från Högskolan i Borås systemförvaltningsmodell måste dokumenteras.*

Exempel 1:

Definition av roller och ansvar följer Högskolan i Borås systemförvaltningsmodell.

Exempel 2 där avsteg från modellen specificeras:

Definition av roller och ansvar följer Högskolan i Borås systemförvaltningsmodell förutom att:

Objektspecialist

* Ansvarar för löpande användar- och behörighetsadministration
* Dokumentera, sprida och förklara förvaltningsobjektets funktioner och dess nytta i verksamheten för användarna.

Förvaltningsorganisationens bemanning:

|  |  |
| --- | --- |
| **Roll** | **Innehavare** |
| Systemägare\* (ansvarig för systemet) | Anders Brännberg |
| Informationsägare\* (ansvarig för informationen i systemet) | Anders Brännberg |
| Systemförvaltare\* | Mathias Bräck |
| Objektspecialist – Telefoniansvarig | Helena Corbé |
| Objektspecialist | Lena Borén Persson |
| IT-specialist  | Arne Udén |
| Driftsansvarig | Christian Mohr |

\* Måste anges

## Förvaltningsgrupper

*Här skall man beskriva de olika grupper som finns för förvaltningsobjektet/processen, t.ex. styrgrupp, förvaltningsgrupp, referensgrupp, användargrupp. Det kan vara flera olika konstellationer. Det skall vara en beskrivning som nedan för varje grupp.*

Exempel:

**Styrgrupp**

*Syfte*: Besluta om och följa upp ändringar

*Sammankallande*: Systemägare

*Deltagare*: Systemägare, resursägare IT

*Mötesfrekvens*: En gång per kvartal samt vid behov.

**Förvaltningsgrupp**

*Syfte*: Prioritera och planera inom ramen för förvaltningsplanen. Samordna olika avgränsade system.

*Sammankallande*: Systemförvaltare

*Deltagare*: Systemförvaltare, objektsspecialist, IT-specialist och driftsansvarig
*Mötesfrekvens*: En gång per kvartal samt vid behov.

**Ändringskontrollgrupp CAB (Change Advisory Board)**

*Syfte*: Godkänner eller avslår förändringsbegäran och beslutar om implementation enligt change-processen.

*Sammankallande*: Systemförvaltare

*Deltagare*: Systemägare, Systemförvaltare, andra roller vid behov
*Mötesfrekvens*: Vid behov

**Referensgrupp (Kan vara flera olika grupper)**

*Syfte*: Fånga in och samordna användares önskemål och behov. Informera om förvaltnings­arbetet och säkerställa att detta har rätt inriktning utifrån verksamhetens behov.

*Sammankallande*: Objektsspecialist - Telefoniansvarig

*Deltagare*: En ansvarig för respektive tjänst i Trio

*Mötesfrekvens*: En gång per halvår samt vid behov

# Förvaltningsaktiviteter

## Övergripande mål och aktiviteter för förvaltningsperioden

*Beskriv de övergripande målen som sätts upp för förvaltningen av objektet för aktuell förvaltningsperiod. Dessa mål ska sedan brytas ner i aktiviteter med ansvariga utförare som dokumenteras i en aktivitetslista.*

*Skillnaden på mål och aktiviteter är att mål beskriver vad som skall uppnås, d.v.s. resultatet av det som görs. Aktiviteter beskriver vad vi behöver göra för att nå målet. Mål kan också sägas ha ett ”egenvärde”, medan aktiviteternas värde ligger i att de bidrar till att målet nås.*

Exempel mål:

Mål 1: Förbättra svarstiden på våra inkomna ärenden i servicedesken från 48 timmar till 24 timmar.

Mål 2: Vi ska förbättra funktionaliteten för våra användare samt höja säkerhetsnivån i systemet.

*Vilka aktiviteter som behöver genomföras för att nå målen detaljeras i en aktivitetslista. Flera aktiviteter kan kopplas mot ett mål. Aktivitetslistan kan antingen fyllas i nedan tabell eller bifogas som länk i dokumentförteckningen.*

Exempel aktiviteter:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Relaterat mål | Aktivitet | Ansvarig | Färdigdatum |
| Mål 1 | Se över processen för inkomna ärenden | xxxx | xxxx-xx-xx |
| Mål 2 | Uppgradera till ny systemversion | xxxx | xxxx-xx-xx |

## Budget

*Budget för aktuell period inkluderas.*

## Behörigheter

*Beskriv beslutsprocessen för rättighetstilldelning. Lista möjliga roller och dess behörigheter. Kan även vara behörighet till t ex fysiska lokaler, tillgång till kryptonyckel, känslig information mm.*

Exempel:

Systemägaren beslutar om rättigheter i systemet vilka administreras av systemförvaltaren.

Nedan listas möjliga roller och dess behörigheter.

* Grundbehörighet
	+ Grundbehörighet innebär anknytningsnummer, europasamtal och voicemail. Det finns tillägg i form av ytterligare behörigheter som beslutas av respektive chef.
* Administratörsbehörighet
	+ Administratörsbehörighet innebär tillgång till administration av anknytningsinformation.
* Systemadministration
	+ Systemadministration sker av systemförvaltare samt driftsansvariga.

Ytterligare exempel:

I tabellen nedan listas möjliga roller och dess behörigheter.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Roll** | Ärende | Kunskapsdatabas | Sök ärende | Hantera användare | Inställ-ningar | Inventarie | Applkonfig | Mallar | Dash-boards |
| Manager | x | x | x | x | x | x |  | x |  |
| Technician | x | x | x | x |  | X |  |  |  |
| User | x | x | x |  |  |  |  |  |  |
| Admin |  | x | x | x | x | x | x | x | x |

## Utbildning

*Ange hur utbildningsbehovet avseende förvaltningsobjektet omhändertas.*

Exempel:

* Användarutbildning sker löpande genom information guider och dokumentation på hemsidan. Mindre utbildningsinsatser sker genom överenskommelse med Campusservice och IT.
* Administratörsutbildning ges antingen på administratörens ordinarie arbetsplats eller på Campusservice och IT och tar ca 4 timmar.
* Systemadministrationsutbildning ges av leverantör och är olika lång beroende på omfattning. Man får räkna med minst 1 dags utbildning.

## Incident

*Beskriv hur incidenter hanteras avseende förvaltningsobjektet.*

Exempel:

I incidentprocessen hanteras alla fel som rapporteras till Servicedesk på Campusservice och IT rörande förvaltningsobjektet. Hanteringen kan innebära att användaren får information om korrekt sätt att utföra det han ville uppnå (handhavandefel, work around).

## Problem

*Beskriv processen avseende problemhantering.*

Exempel:

Underliggande orsaker till återkommande incidenter samt work arounds avseende förvaltnings­objektet identifieras. Lösningsförslag tas fram för vidare handläggning av systemförvaltaren.

## Change

*Beskriv process avseende ändringshantering. Ta hänsyn till både externa och interna förändringskrav, t ex kan det komma krav på uppdatering till nyare version från leverantör.*

Exempel:

Prioriterade ändringar och rättning av fel i förvaltningsobjektet skall godkännas av CAB:en innan de implementeras i produktionsmiljön. CAB:en ska säkerställa att ändringen utförs effektivt och kvalitetssäkrat. Endast akuta fel hanteras utanför processen, dock skall alltid systemägare och systemförvaltare informeras om ändringen.

## Servicedesk

*Beskriv hur ärenden kommer in. En servicedesk är en funktion som hanterar inkomna ärenden. Funktionen kan vara tillgänglig via besök, e-post, telefon m.m. (Funktionen behöver inte vara en fysisk plats.)*

Exempel:

Inkomna ärenden (incidenter och service request) avseende förvaltningsobjektet hanteras via Servicedesk på Campusservice och IT. Funktionen finns tillgänglig via e-post, telefon och besök under avdelningens ordinarie öppettider.

## Daglig drift och underhåll

*Beskriv hur daglig drift och underhåll hanteras.*

Exempel 1:

Löpande drift och underhåll hanteras av Campusservice och IT, för specifikation se driftsavtal.

Exempel 2:

Löpande drift och underhåll sköts av extern part xxx, för mer information se avtal.

## Säkerhetskopiering/backup

*Beskriv hur säkerhetskopiering går till och var säkerhetskopiorna förvaras. Hur länge får kopiorna lagras med hänsyn tagen till vilken information som hanteras.*

# Informationshantering

## Informationsklassning och säkerhet

*Här beskrivs riktlinjer för respektive system, exempelvis informationsklassning, åtkomst, tillgänglighet. Se ”Informationssäkerhetsanvisning Användare, dnr 074-11-19.*

Exempel:

Sekretess: Informationsklass 1

Riktighet: Informationsklass 1

*Riskanalys ska genomföras om informationsklass 2 eller högre nås för sekretess eller riktighet.*Riskanalys genomförd: Ja/Nej

Tillgänglighet:Informationen finns tillgänglig 24/7, ev. avbrott hanteras endast under kontorstid, planerade driftstopp planeras till tid då verksamhet påverkas i så liten omfattning som möjligt. Verksamheten påverkas omgående vid ett avbrott. Avbrott på upp till en halv dag kan hanteras utan alltför stora störningar.

Manuella reservrutiner finns vid ett längre driftsstopp: Ja/Nej

Var lagras information: Lokalt, hos leverantör, inom EU, utanför EU? Särskild hänsyn bör tas om personuppgifter hanteras. Finns information i något ytterligare system, utskriven på papper eller sparad på annat sätt?

Multifaktors-autenticering eller liknande säkerhetslösning används: Ja/Nej. Beskriv kortfattat vilken lösning som används.

## Loggning och versionshantering

*Vilka krav finns på att kunna spåra händelser och förändringar? (loggning och versionshantering). Att kunna spåra förändringar är viktigt för att säkerställa informationens integritet (att den är fullständig och inte har blivit ändrad), informationens autenticitet (att information är vad den uppger sig för att vara), informationens användbarhet (möjligheten att förstå och tolka informationen) samt informationens pålitlighet (att informationen verkligen speglar vad som har hänt och att det är rätt version).*

## Personuppgiftshantering

*Om systemet hanterar personuppgifter så krävs att detta finns förtecknat hos dataskyddsgruppen.*

Hanterar systemet personuppgifter: Ja/Nej

Hanterar systemet känsliga personuppgifter: Ja/Nej Om ja, specificera vilken typ av uppgifter.

Finns behov på ytterligare säkerhetsnivåer avseende ingående information: Ja/Nej Om ja, specificera vilken typ av behov som finns.

Finns förteckning hos dataskyddsgruppen: Ja/Nej

Finns personuppgiftsbiträdesavtal (PUBA): Ja/Nej Om ja, bifoga länk i kapitel 2.5 Dokumentförteckning.

## Arkivering och gallring

*Beskriv om systemet innehåller information som måste arkiveras. Hur länge? Behöver det ske kontinuerligt under förvaltningsfasen eller räcker det vid avveckling? Glöm inte loggar och säkerhetskopior. Bedömningen ska utgå från arkivlagen.*

*Om nödvändigt, har systemet exportfunktion? Om systemet innehåller information som ska arkiveras så är det nödvändigt med en exportfunktion (för att flytta information från systemet till e-arkivet). Exportfunktionen ska vara utformad så att struktur, samband och sammanställningsmöjligheter upprätthålls även efter att informationen lämnar systemet. Exporten ska vara i ett av Riksarkivet godkänt bevarandeformat.*

*Beskriv om informationen i systemet måste gallras och i så fall hur ofta samt om särskilda krav på raderingsmöjligheter måste ställas på leverantören och om detta även behöver tillämpas på säkerhetskopiorna. Bedömningen ska utgå från arkivlagen.*

# Externa kontakter

*Här lägger man en lista över personer i förvaltningsorganisationen som inte tillhör högskolan.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Namn | Roll | Org tillhörighet | Telefon/Mobil |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |