

Elektroniske fagsystemer - systemforvaltning (retningslinjer)

Dokumentadministrator: Miroslav Takev

Gyldig fra: 21.04.2019

Revisjon: 1.15

Godkjent av: Cecilia Olweus

Revisjonsfrist: 15.01.2024

ID: 2321

Retningslinjer for elektroniske fagsystemer (systemforvaltning)

Med systemforvaltning forstås alle viktige forhold knyttet til fagsystemene; anskaffelse, internkontroll og sikkerhet, videreutvikling og utfasing.

Denne veilederen skal avklare begrepsbruk og ansvarsforhold for ansatte og aktuelle samarbeidspartnere.

Begrepene er allmenne og bygger bl.a. på Datatilsynets begrepsbruk og begrepsbruk i personopplysningsloven.

1. Elektronisk fagsystem

Et elektronisk fagsystem er en elektronisk løsning som ivaretar særskilte funksjoner innen ett eller flere fagfelt. Et elektronisk fagsystem er spesialutviklet for registrering og behandling av data knyttet til hele eller deler av virksomheten.

I noen tilfeller brukes fagsystemet på tvers av virksomheter og faggrenser; men fagsystemer kan også være virksomhetsspesifikke. Svært mange elektroniske fagsystemer behandler personopplysninger. Personopplysninger er alle opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en spesifikk person; enten det er en bruker eller en ansatt.

2. Behandlingsansvarlig

Funksjonen **behandlingsansvarlig** er kun aktuell i forhold til elektroniske fagsystemer som behandler personopplysninger. Behandlingsansvarlig er den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes. (*jf. personopplysningsloven*).

Behandlingsansvaret ligger på Lillesand kommune som juridisk enhet. Dette ansvaret forvaltes av rådmannen i Lillesand kommune. Det daglige behandlingsansvaret er delegert til enhetene v/ enhetsledere som også er systemeiere (se kap. 3), mens rådmannen fortsatt har det overordnede ansvaret.

Oppgaver som følger ansvaret:

- En selvstendig plikt til, gjennom planlagte og systematiske tiltak (internkontroll), å sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger.
- Sikre at det inngås en databehandleravtale med en virksomhet (systemleverandører, og driftsleverandører som Struktur1) som skal behandle personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige (Lillesand kommune). IT-tjenesten bidrar ved inngåelse av avtaler.

Databehandleravtalen sikrer at personopplysningene er under den databehandlingsansvarliges kontroll, og blant annet:

- brukes til det formålet som er bestemt, og som er definert i samtykket mm.
- behandles med det nivået av informasjonssikkerhet som er påkrevd
- behandles i en definert tidsperiode
- ikke utleveres til andre uten at det er avtalt med den ansvarlige

3. Systemeier/ fagsystemeier

Alle elektroniske fagsystem skal ha en **systemeier** (med stedfortreder), som ivaretar ansvar og oppgaver knyttet til rollen. Systemeier har hovedansvaret for det elektroniske fagsystemet og er bevisst sitt ansvar.

I Lillesand kommune er systemeieransvaret plassert på følgende måte:

- hos den enhet/ avdeling og den leder som har overordnet ansvar (for fag, økonomi etc.) for fagområdet som fagsystemet dekker.
- for kommunens felles fagsystemer er systemeieransvaret lagt på organisasjonssjef i Administrative fellesfunksjoner.
- for fagsystem som administreres av enkeltenheter, er ansvaret plassert i aktuell enhet med enhetsleder som systemeier. Bruker to enheter samme systemet må systemeieransvaret avklares og koordineres.

Oppgaver som følger ansvaret:

- Utpeker systemadministrator, evt. med stedfortreder (se kap. 4). I de tilfeller systemadministrator **ikke** er identisk med enhetsleder, så skal dette skje i dialog med enhetsleder.
- Utpeker superbrukere (se kap. 5) ved behov. I de tilfeller systemadministrator **ikke** er identisk med enhetsleder, så skal dette skje i dialog med enhetsleder.
- Melder skifte av systemeier og systemadministratorer til IT-tjenesten (se egen rutine), som sikrer en oppdatert oversikt som ligger tilgjengelig for alle ansatte.
- Fungerer som oppdragsgiver og juridisk part i relasjon til leverandører. Leder anskaffelse og avtalesignering.
- Sikrer at det blir inngått databehandleravtale i henhold til lov (se kap. 2 og 6).
- Sikrer at lov og forskrift, inngåtte avtaler, politiske og administrative vedtak, retningslinjer og rutiner, følges ved innføring, endringer og bruk av det elektroniske fagsystemet.
- Sikrer at det elektroniske fagsystemet er fornuftig ift kost/ nytte.
- Sikrer riktig bruk av fagsystemet;
 - ved å sikre kompetanse hos bruker
 - ved å sikre internkontroll, herunder aktiv bruk av avviksmelding, sikre tilgjengelig dokumentasjon (manualer og rutiner i EQS) og risikovurderinger, for å sikre daglig drift, informasjonssikkerhet, og kriseberedskap.
- Fastsetter krav til systemfunksjonalitet, vurderer behov for funksjonelle endringer av systemet, bidrar til datautveksling med andre systemer, og vurderer behovet for endret bruk av systemet og evt. behov for utfasing.

4. Systemansvarlig/ fagsystemansvarlig/ systemadministrator

Systemansvarlig er en ansatt som har fått delegert myndighet fra fagsystemeier til å administrere et elektronisk fagsystem.

Dersom tjenestespesifikke fagsystem benyttes av flere enheter/ avdelinger, vurderer systemeier om det er hensiktsmessig med flere systemansvarlige. Dette forutsetter et samarbeid og koordinering systemansvarlige imellom.

Det er systemeier som definerer og skriftliggjør oppgavene for utnevnt systemansvarlig. Oppgavene vil kunne variere ut fra delegasjon, type system og ut fra om det er én eller flere fagsystemansvarlige for systemet. Dermed er oppgavene nevnt under ment å være veiledende.

Oppgaver som følger ansvaret:

- Forvalter det elektroniske fagsystemet på vegne av systemeier i henhold til lov og forskrift, inngåtte avtaler, politiske og administrative vedtak, retningslinjer og rutiner.
- Påser at det elektroniske fagsystemet fungerer i henhold til inngått kontrakt, og fører tilsyn med fagsystemets utvikling, drift og vedlikehold, herunder sikkerhetsmessige og kvalitative aspekter.
- Melder feil til systemleverandør eller IT-tjenesten, avhengig av feilens art.
- Koordinerer informasjonsflyt mellom brukere, superbrukere, fagsystemeier, IT-tjenesten, leverandør etc.
- Ivaretar brukerstøtte, sikrer oppdatert brukerdokumentasjon, reviderer/ utvikler rutiner, og sikrer tilstrekkelig opplæringstilbud.
- Sikrer dialogen med leverandør og IT-tjenesten ved oppgraderinger/ endringer i det elektroniske fagsystemet, og bidrar med test av systemet etter oppgraderinger/ endringer.
- Sikrer autorisasjon, dvs. bestemmer hvilke rettigheter personer/ funksjoner i kommunen skal ha med hensyn til å kunne registrere, oppdatere og lese informasjon i de respektive registre.
- Sikre tilgangskontroll, dvs. iverksetter sikkerhetstiltak for å hindre at uvedkommende får tilgang til registrene. Herunder ansvar for å opprette brukere og tildele passord.

5. Superbruker

En **superbruker** er en bruker av et elektronisk fagsystem som har tilgang til all vanlig funksjonalitet i systemet. Et fagsystem har ofte flere superbrukere. Hva som konkret ligger i rollen vil variere ut fra fagsystem og organisering. Punktene under er dermed veiledende. Fagsystemeier har ansvar for å utpeke superbrukere (se mer i kap. 3) og for å skriftliggjøre oppgavene.

Oppgaver som kan følge dette ansvaret:

- Deltar i test og planleggingsarbeid for utrulling av nye versjoner og prosesser
- Yter direkte støtte og bistand løpende til brukere (første-linjesupport)
- Er bidragsyter til/ samtalepartner med systemadministrator

6. Databehandlere

Databehandler er en aktør som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige/ Lillesand kommune (f.eks. Struktur1 - se mer i kap. 2) i henhold til en databehandleravtale.

Dette gjelder også **driftsleverandører** og **systemleverandører**.

- **Driftsleverandør** er en instans som leverer drift av system henhold til avtale. Driftsansvaret kan besørges av systemleverandøren eller av en uavhengig driftsleverandør.
- **Systemleverandør** er vanligvis den instans som selger bruksrett (lisensavtale) til systemet. Knyttet til bruksrett leverer systemleverandøren normalt også oppgraderinger av systemet (vedlikeholdsavtale). Systemleverandør er normalt et eksternt firma.

Oppgaver som følger dette ansvaret:

- Databehandlere har en selvstendig plikt til, gjennom planlagte og systematiske tiltak (internkontroll), å sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger. (jf. personopplysningsloven § 13)
- Informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene skal være dokumenterte. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for medarbeiderne hos databehandleren. Behandlingsansvarlig (Lillesand kommune) skal ha tilgang til dokumentasjonen, som også skal være tilgjengelig for Datatilsynet og Personvernemnda.

Relaterte dokument:

 [Elektroniske fagsystemer \(oversikt\)](#)

 Utfaset dokument, ID 1016