



**IKT-STRATEGI FOR
NORDFJORDKOMMUNANE
2016 - 2020**

Godkjent av Rådmannsgruppa mars 2016

INNHALD	SIDE
1. Oppsummering	3
2. Innleiing	4
3. Definisjonsliste	5
4. Målet med IKT i Nordfjordkommunane	6
5. Grunndata	6
6. IKT-tenester – tenestekatalog og –beskrivingar	7
7. IKT-drift	7
8. Applikasjonar og programvare	7
9. Infrastruktur – Nordfjordfiberen	9
10. Kommunal infrastruktur	10
11. Telefoni	10
12. Eigenutvikling kontra standard programvare	11
13. IKT-brukarstøtte	11
14. Vedlikehald / utvikling - intern/ekstern, endringar og oppgraderingar	12
15. Varsling til IKT-brukarar ved planlagt vedlikehald og ikkje planlagde hendingar	12
16. Prosjekt og oppdrag	12
17. Handsaming av IKT-krise	13
18. Nauddrift/katastrofeberedskap for IKT	13
19. Kvalitetskrav / måling og rapportering	14
20. Dataadministrasjon - datalagring, gjenoppretting, integritet	14
21. Informasjonstryggleik	15
22. Godkjenning av IKT-utstyr	15
23. IKT-kompetanse	16
24. Eigarskap til applikasjonar/programvare og utstyr, samt dokumentasjon	16

1. Oppsummering

Digitaliseringsstrategien har fokus på korleis IKT kan gjere tilgangen til tenester og informasjon lettare og slik bidra til at vi jobbar smartare, medan ein IKT-strategi legg vekt på teknologiske føringar og kompetansebehov innanfor IKT-området.

Føremålet med IKT-strategien er å fastsette mål og overordna aktivitetar for IKT-satsinga i Nordfjordkommunane. Denne satsinga skal vere nedfelt i eit godkjent dokument som er underlaget for konkrete handlingsplanar.

IKT-strategien er Nordfjordkommunane si plan for IKT-satsinga i kommunane og skal gjennom aktiv oppfølging av plana samt gjennomføring av konkrete handlingsplanar oppfylle måla i digitaliseringsstrategien. Plana er eigd av kommunane i fellesskap, og strategisk leiar IKT er ansvarlig for oppfølginga av planverket.

Dokumentet tar utgangspunkt i kommunane sine IKT-behov som må dekkast for at digitalisering av tenestane for innbyggjarane og tilsette skal bli effektiv, sikker og brukarvennleg. IKT-strategien beskriver satsinga på ein ikkje-teknisk måte som gjer at ein ikkje har behov for IKT-teknisk kompetanse for å forstå skildringane. Dokumentet skal derfor kunne ha ei brei målgruppe både i kommunane og hjå tenesteleverandørane. Samtidig skal dokumentet være eit klart underlag for operative handlingsplanar innan IKT-området for kommunane og ikkje minst for relevante tenesteleverandørar. Sistnemnte vil derfor ha IKT-strategien som basis for sine satsingar overfor Nordfjordkommunane.

I IKT-strategien er det spesifisert 21 områder for IKT-satsinga. Skildringa av kvart av område startar ei kort innleiande forklaring av kva det omhandlar, samt nummererte mål og strategiar (hovudaktivitetar). Desse vil være underlaget for konkrete IKT-faglige og tekniske handlingsplanar. Ansvarlig for desse aktivitetane, og utføringa av dei vil være kommunane sjølv og aktuelle tenesteleverandørar.

Innan planperioden på fire år vil IKT-strategien bli oppdatert etter kvart som hovudaktivitetane (strategiane) blir utført og måla oppnådd. Samtidig vil nye behov bli dekkja med nye mål og strategiar. Ved utgangen av heile planperioden kvart fjerde år vil heile planen bli revidert og formelt godkjent på nytt.

2. Innleiing

Dei sju Nordfjordkommunane Bremanger, Eid, Gloppen, Hornindal, Selje, Stryn og Vågsøy har gjennom fleire år hatt eit fruktbart og godt samarbeid innanfor IKT. Kommunane har vedteke felles digitaliseringsprogram og teikna bindande samarbeidsavtalar for utvikling av fibernett og tenester. Strategiarbeidet skal sikre god effekt av Nordfjordkommunane sin bruk av IKT i tenesteytinga.

Rådmennene er ansvarlig for gjennomføring av digitaliseringsarbeidet, og det er oppretta felles funksjon innanfor IKT-strategi som har fullmakt til å følgje opp og gjennomføre vedtekne strategiske satsingar på vegne av samarbeidande kommunar.

Digitaliseringsstrategi kontra IKT-strategi

Det er viktig å skilje mellom digitaliseringsstrategi og IKT-strategi. Ein digitaliseringsstrategi har fokus på korleis IKT kan gjere tilgangen til tenester og informasjon lettare og slik bidra til at vi jobbar smartare, medan ein IKT-strategi legg vekt på teknologiske føringar og kompetansebehov innanfor IKT området.

Føremålet med IKT-strategi

Føremålet er å fastsette mål og overordna aktivitetar for IKT-satsinga i Nordfjordkommunane. Denne satsinga skal vere nedfelt i eit godkjent dokument som er underlaget for konkrete handlingsplanar.

IKT-strategien skal støtte digitaliseringsstrategien. Dette skal sikrast ved at IKT-strategiske mål og aktivitetar i denne planen skal bidra til at måla og strategiane i digitaliseringsdokumentet blir oppfylde. I hovudsak er alle områda nedafor med sine gevinstar, mål og strategiar (hovudaktivitetar) forankra i kapittel 5 og 6 i digitaliseringsstrategien.

IKT-strategien er Nordfjordkommunane sin plan for IKT-satsingar, ikkje tenesteleverandørane sin plan. Utgangspunktet for elementa med mål og aktivitetar er heile tida behovet hos kommunane. Tenesteleverandørane må for sine IKT-tenester og i sitt arbeid sjå til at dei kan støtte/oppfylle kommunane sitt IKT-behov både strategisk, taktisk og operativt.

Strategidokumentet er eigd av kommunane i fellesskap og skal forvaltast og følgjast opp av IKT-strategi v/strategisk leiar.

IKT-strategien skal dekke alle sektorar i kommunane, og spesifikke behov skal definerast og gjennomførast som ein del av IKT-handlingsplanen.

3. Definisjonsliste

Nedanfor følger definisjonar av ein del sentrale omgrep som vert brukte i dette dokumentet.

OMGREP	Skildring
Applikasjon	Programvare som vert nytta av IKT-brukarar for å utføre fagmessige oppgåver. Mellom anna fagsystema Visma Enterprise, Visma Profil, Acos Websak, Oppad og KomTek
Digitaliseringsstrategi	Satsinga på IKT-baserte tenester til innbyggjarar og kommunane sine tilsette.
Gevinst	Positiv effekt av investering/arbeid.
Grunndata	Sentrale data om objekt (f.eks. personar og eigedommar) som skal registreras berre ein stad. Data skal kunne hentast og nyttast for fleire formål og i fleire applikasjonar
IKT	Informasjons- og kommunikasjonsteknologi.
IKT-bruker	Person som nyttar IKT-tenester gjennom utstyr og programvare/applikasjonar.
IKT-teneste	Det som vert levert til IKT-brukarane, kan også heite "produkt". Ei teneste inngår i verksemda sin tenestekatalog.
Infrastruktur	Sentrale utstyrskomponentar og programvare for å kunne levere tilgang til IKT-tenester samt sikre stabil og sikker drift
Programvare	Standard programvare ein ikkje gjer spesialtilpassingar på. Til dømes Microsoft Office, Adobe Reader og nettlesarar.
Tenestekatalog	Oversikt over alle IKT-tenester som tenesteleverandørane kan levere til kommunane.
Tenesteleverandør	Leverandør av IKT-tenestar til kommunane basert på eigne avtalar

4. Målet med IKT i Nordfjordkommunane

Området omhandlar overordna mål for bruk av IKT i Nordfjordkommunane, og korleis IKT skal nyttast optimalt for å understøtte Nordfjordkommunane sine verksemdsmessige mål. IKT skal, der det er føremålstenleg, støtte kommunane sitt tenestetilbod til innbyggjarar og kommunane sine tilsette sine arbeidsoppgåver.

Mål:

4.1 Kommunane skal sikre at vi har effektive og stabile IKT-tenester tilpassa dei verksemdsmessige behova.

Strategiar:

- 4.1.1 Sikre at IKT-strategien er godt forankra med digitaliseringsstrategien.
- 4.1.2 Etablere og vedlikehalde IKT-strategien for Nordfjordkommunane (dette dokumentet) og gjennom kontinuerlig oppfølging sikre måloppnåing i samsvar med plan, og slik støtte Nordfjordkommunane sine verksemdsmessige mål.

Mål:

4.2 Tenesteavtaler skal vere inngått med tenesteleverandørane. IKT-tenester skal leverast til avtalt tid og kvalitet (mellom anna tilgjengelegheit generelt på eit avtala minimumsnivå innan avtalte periodar), at tryggleiken på ulike områder blir ivareteke på ein slik måte at ein sikrar nøgde innbyggjarar og IKT-brukarar.

Strategiar:

- 4.2.1 Sikre at kommunane har tilstrekkeleg kompetanse til å følgje opp avtalene i samsvar med definerte krav og vilkår.
- 4.2.2 Vedlikehalde tenestene som skal leverast.
- 4.2.3 Vedlikehalde tenesteavtaler mellom kommunane og tenesteleverandørane.
- 4.2.4 Vedlikehalde rolle- og ansvarsmatrise for ansvarlege innan IKT.
- 4.2.5 Involvere tenesteleverandørane på ein hensiktsmessig måte i arbeidet med verksemdsmessige og teknologiske moglegheiter.
- 4.2.6 Etablere og vedlikehalde plan for driftsmøter.
- 4.2.7 Følgje opp fast rapportering om tenesteleveransar i samsvar med tenesteavtalen.
- 4.2.8 Initiere og følgje opp evt. forbetringstiltak saman med både IKT-brukarar og tenesteleverandørane.
- 4.2.9 Informere IKT-brukarar om måla og resultatane.

5. Grunndata

Området omhandlar kva ein skal definere som grunndata, og korleis dette kan nyttast for å effektivisere den kommunale saksgangen på best mulig måte.

Mål:

5.1 Nordfjordkommunane skal nytte definerte grunndata, og det skal være avklart kva som skal være kjelda for grunndata, samt korleis grunndata skal vedlikehaldas.

Strategi:

- 5.1.1 Definere og vedlikehalde oversikt over kva som er definerte grunndata
- 5.1.2 Definere kvar grunndata skal lagra

- 5.1.3 Utarbeide og vedlikehalde rutinar og prosederer for vedlikehald av grunndata
- 5.1.4 Beskrive rolla dataeigar, og bestemme dataeigar til dei ulike grunndata.

6. IKT-tenester – tenestekatalog og –beskrivingar

Området omhandlar dei IKT-tenester som kommunane skal ha levert frå tenesteleverandørane. Tenestekatalogen er ein fullstendig oversikt over samtlege IKT-tenester som tenesteleverandørane er forplikta til å levere, med tilhøyrande beskrivingar i kortform av den einskilde teneste.

Mål:

- 6.1 Tenestekatalog skal vere etablert og tenestene skal vere beskrivne på ein kort og ikkje-teknisk form, slik at det er heilt klart kva som vert levert og korleis det skal skje, med definert omfang og kvalitetskrav.

Strategi:

- 6.1.1 Sikre at komplett tenestekatalog som omfattar alle IKT-tenester tenesteleverandørane skal levere er oppdatert og tilgjengeleg for kommunane sine ansvarlege og IKT-brukarar.

Mål:

- 6.2 Det skal vere ei felles forståing av krav og forpliktingar mellom partane.

Strategi:

- 6.2.1 Utarbeide lettlesleg informasjon for distribusjon til ansvarlege og IKT-brukarar i kommunane om tenestene og bruken av disse.

7. IKT-drift

Området omfattar den operasjonelle drifta av alt som er nødvendig av utstyr og system for å levere tenestene.

Mål:

- 7.1 Drift av applikasjonar/programvare vert utført av tenesteleverandørane i samsvar med avtale. Dette skal dekke dei avtalte tenestene, og skje på ein måte som er i samsvar med IKT-brukarane sine definerte krav i tenesteavtalen.

Strategi:

- 7.1.1 Følgje opp at inngåtte teneste- og leverandøravtaler dekkjer dei driftsmessige krava som kommunane stiller.
- 7.1.2 Følgje opp at forbetringstiltak og øvrige behov for korreksjon vert gjennomført.

8. Applikasjonar og programvare

Området omfattar alle tilhøve knytte til applikasjonar og programvare, dvs. både fagsystem, støttesystem og system knytt til drifta av infrastrukturen.

Mål:

- 8.1 Alle lovmessige krav for anskaffingar skal følgjast.

Strategi:

- 8.1.1 Følgje lovmessig pålagde regler for anskaffingar.
- 8.1.2 Etablere klare regler/rutine for anskaffing av alle typar applikasjonar/program.
- 8.1.3 Informere ansvarlege om lover og reglar for anskaffing av applikasjonar/program.

Mål:

- 8.2 Nordfjordkommunane skal i størst mogeleg grad velje løysingar som er marknadsleiande, og som vert levert av/støtta av solide leverandørar med tilstrekkeleg teknisk kompetanse på løysingane. Dette skal vere sentrale kriterier i kravspesifikasjonane for nye anskaffingar.

Strategi

- 8.2.1 Utarbeide og vedlikehalde kriterier for kva som vert sett på som marknadsleiande teknologi og - løysingar.
- 8.2.2 Utarbeide og vedlikehalde ein enkel oversikt over teknologiske trendar, leiande applikasjonar, sentrale produsentar og leverandørar, samt leveranseformer (til dømes skytenester).

Mål:

- 8.3 Alle Nordfjordkommunane skal i størst mogleg grad nytte same programvare.

Strategi:

- 8.3.1 Utarbeide og vedlikehalde/endre ein standardisert programvareportefølje for alle kommunane.
- 8.3.2 Sikre at alle kommunane i størst mogeleg grad nyttar same versjon av støttesystem.

Mål:

- 8.4 Nordfjordkommunane sin applikasjonsportefølje skal forvaltast på ein aktiv måte. Dette inneber god og effektiv innfasing av nye applikasjonar, å halde applikasjonane oppdatert og å fase ut applikasjonar som ikkje lenger er aktuelle.

Strategi:

- 8.4.1 Utarbeide ein oversikt som viser applikasjonane sin viktighet for Nordfjordkommunane.
- 8.4.2 Etablere og vedlikehalde oversikta med applikasjonane/programvaren.
- 8.4.3 Etablere og etterleve plan og rutinar for aktiv forvaltning som inkluderer involvering av ansvarlege og IKT-brukarar.
- 8.4.4 Informere alle involverte på ein føremålstenleg måte om applikasjonsoversikta og kva aktiv forvaltning inneber.

Mål:

- 8.5 Distribusjon av programvare til klientar skal i størst mogeleg grad skje automatisk. Dette omfattar nyinstallasjon og reinstallasjon av IKT-brukarutstyr, installasjon av enkeltprogram og tryggingssoppdateringar.

Strategi:

- 8.5.1 Sikre ein korrekt oversikt over kva applikasjonar og programvare IKT-brukarar har installert.
- 8.5.2 Etablere og vedlikehalde naudsynte løysingar som distribuerer programvare til IKT-brukarutstyr automatisk der det er hensiktsmessig.

Mål:

- 8.6 Det skal finnast ein oversikt over alle lisensar på programvare som er anskaffa, kor mange som er i bruk, og kven som brukar lisensane. Oversikta skal tilfredsstillere revisjonar frå kommunane sjølv og/eller leverandørane.

Strategi:

- 8.6.1 Etablere og vedlikehalde ein oversikt over alle kjøpte lisensar, kor mange som er i bruk, og kven som brukar dei.
- 8.6.2 Sikre at oversikta vert oppdatert ved endringar i lisensreglane.
- 8.6.3 Gjennomføre endringstiltak dersom lisensrevisjonar pålegg slike tiltak.

Mål:

- 8.7 Det skal vere mogeleg å gjenbruke informasjon på tvers av programvare/applikasjonar.

Strategi:

- 8.7.1 Utarbeide krav til plattform ved anskaffing av programvare/applikasjonar.
- 8.7.2 Utarbeide krav til integrasjonar som i størst mogeleg grad baserer seg på standardar ved anskaffing av programvare/applikasjonar.

9. Infrastruktur – Nordfjordfiberen

Nordfjordfiberen vart etablert som eit prosjekt for å kunne arbeide aktivt og målretta med å nytte IKT-tenestene på ein meir kostnadseffektiv måte. Føremålet var også å yte betre service til innbyggjarane ved å legge til rette for auka kapasitet og sikker kommunikasjon mellom kommunane og systema. Nordfjordfiberen er slik sett eit tiltak som skal bidra til meir effektiv tenesteproduksjon og administrasjon.

Mål:

- 9.1 Nordfjordfiberen skal ha ein klar eigarstrategi med klare ansvarsroller.

Strategi:

- 9.1.1 Etablere eigarstrategi med klare ansvarsroller.
- 9.1.2 Inngå avtaler for alle partar som er involverte i bruk eller leveranse knytt til Nordfjordfiberen.

Mål:

- 9.2 Nettet skal ha tilfredsstillande kapasitet i forhold til inngåtte avtaler om bruk. Det skal kontinuerleg gjerast vurderingar i høve til om forbetringar både kapasitets- og tryggingssmessig må gjerast. I denne samanheng skal overvaking av bruk og kapasitetsutnytting vere tilstrekkeleg, og ved behov skal konkrete forbetringstiltak føreslåast.

Strategi:

- 9.2.1 Sikre tilfredsstillande kapasitet i forhold til inngåtte avtaler om bruk.

Mål:

- 9.3 Det skal årleg utarbeidast rapportar for økonomi, bruk, og kapasitetsutnytting. Dette skal brukast som underlag for budsjett til drift og investeringar.

Strategi:

- 9.3.1 Utarbeide årlege rapportar for økonomi, bruk og kapasitetsutnytting som underlag for budsjett og forbetringstiltak.
- 9.3.2 Det skal årlig utarbeidast eige regnskap og budsjett for Nordfjordfiberen.

10. Kommunal infrastruktur

Området omfattar utstyr som vert nytta i infrastrukturen til kommunane.

Mål:

- 10.1 I kommunale einingar skal kontorplassar alltid ha tilgang til kabla nettverk og trådløst nettverk med tilstrekkeleg kapasitet.

Strategi:

- 10.1.1 Sjå til at alle kontorplassar har kabla nettverk.
- 10.1.2 Sjå til at alle trådløse aksesspunkt er i samsvar med vedteken standard for dette.
- 10.1.3 Sjå til at alt utstyr for infrastruktur i kommunale bygg er i samsvar med vedteken standard for dette.
- 10.1.4 Definere behovet for kapasitet og sikre at kapasiteten er tilgjengeleg.

11. Telefoni

Området dekkjer mobil og fasttelefoni i Nordfjordkommunane på kommunalt eigd utstyr.

Mål:

- 11.1 Nordfjordkommunane skal nytte felles trafikkavtale med tilhøyrande tenester.

Strategi:

- 11.1.1 Inngå og vedlikehalde fellesavtale med tenesteleverandør.
- 11.1.2 Følgje inngått avtale med tilhøyrande tenester.

Mål:

- 11.2 Det skal vere etablert ein standard for IKT-brukarutstyr for mobil- og fasttelefonar. Den skal vere oppdatert.

Strategi:

- 11.2.1 Etablere prosedyrar for godkjenning av standardutstyr.
- 11.2.2 Utarbeide årlig revisjon for godkjenning nye standardar, og ved behov, dvs. når modellar går ut, eller behov for ny funksjonalitet krev ein ny modell.

Mål:

- 11.3 Det skal vere etablert ein standard for administrasjon av mobiltelefonar og andre mobile einingar eigd av kommunen.

Strategi:

- 11.3.1 Etablere prosedyre for administrasjon av mobiltelefonar og andre mobile einingar.

12. Eigenutvikling kontra standard programvare

Området er ei klargjering av kva tid utviklingsarbeid må skje i høve til å skaffe standard programvare.

Mål:

- 12.1 Det skal i størst mogeleg grad nyttast standard programvare frå anerkjente leverandørar. Dersom det finnast behov som ikkje kan dekkast av standard programvare, kan eigenutvikling vurderast. Kommunane skal via faggrupper og fagnettverk vere ansvarlege for denne vurderinga og konkludere i samarbeid med IKT-strategi og tenesteleverandørane.

Strategi:

- 12.1.1 Utarbeide og vedlikehalde kriterie for val av standard programvare kontra eigenutvikling.
- 12.1.2 Etablere og vedlikehalde ei enkel prosedyre for å vurdere korleis valet skal gjerast.
- 12.1.3 Sjå til at kriteria og prosedyrar vert følgde.

13. IKT-brukarstøtte

Området omfattar ordinær IKT-brukarstøtte for IKT-brukarar i kommunane. IKT-brukarstøtte vert gjeve for feilretting og alle former for førespurnader til lokale systemansvarlige, IKT-koordinatorar/konsulentar eller tenesteleverandørane.

Mål:

- 13.1 IKT-brukarstøtte relatert til IKT-drift (til dømes IKT-brukarutstyr, standard programvare, og tilgjengelegheit til fagapplikasjonar) blir levert av lokale IKT-koordinatorar/konsulentar og IKT-brukarstøtte hjå tenesteleverandørane. IKT-brukarstøtte sitt mål er å rette feil, samt gje god hjelp til bruk av programvare og utstyr, og på den måten få ei best mogeleg utnytting av godkjend programvare.

Strategi:

- 13.1.1 Følgje opp at lokale IKT-koordinatorar/konsulentar og tenesteleverandørane si IKT-brukarstøtte fungerer tilfredsstillande i samsvar med målsettingar og avtaler.
- 13.1.2 Utarbeide og vedlikehalde nødvendige prosedyrar for ansvar og oppgåver som ligg til IKT-brukarstøtte relatert til IKT-drift.
- 13.1.3 Vurdere behovet for, utarbeide og gjennomføre opplæringstiltak.
- 13.1.4 Vurdere behovet for og sikre at aktuelle brukarretteiingar er utarbeida.

Mål:

- 13.2 IKT-brukarstøtte relatert til funksjonalitet (utøving av arbeid/oppgåver) i fagapplikasjonar består av lokale systemansvarlige og systemleverandør. IKT-brukarstøtte sitt mål er å gje god hjelp til bruk av programvare og på den måten få ei best mogeleg utnytting av desse.

Strategi:

- 13.2.1 Sjå til og følgje opp at dei lokale systemansvarlige og systemleverandør si IKT-brukarstøtte fungerer tilfredsstillande i samsvar med målsettingar og avtaler.
- 13.2.2 Utarbeide og vedlikehalde nødvendige prosedyrar for ansvar og oppgåver som ligg til IKT-brukarstøtte relatert til funksjonalitet i fagapplikasjonar.
- 13.2.3 Vurdere behovet for, utarbeide og gjennomføre opplæringstiltak.
- 13.2.4 Vurdere behovet for og sikre at aktuelle brukarretteiingar er utarbeida.

14. Vedlikehold / utvikling - intern/ekstern, endringar og oppgraderingar

Området omfattar vedlikehold og utvikling av installerte system og utstyr. Dette kan skje gjennom kontrollerte endringar, mindre oppdrag eller formelle prosjekt.

Mål:

- 14.1 Kommunane skal gjennom proaktivt vedlikehold ha oppdaterte, effektive og sikre applikasjonar/programvare og ein robust infrastruktur. Igangsetting av nye løysingar og endringar skal handterast på ein slik måte at uønska hendingar ikkje oppstår i etterkant.

Strategi:

- 14.1.1 Risiko, innverknad og kostnader skal vurderast og dokumenterast for alle endringar
- 14.1.2 Etablere tydelege vedlikehaldsprosedyrar.
- 14.1.3 Inngå nødvendige avtalar med leverandørar for oppgraderingar og vedlikehold.
- 14.1.4 Sikre at vedlikehold kontinuerleg blir gjennomført i samsvar med prosedyrene.
- 14.1.5 Vedlikehalde og evt. forbetre overleverings- og endringsprosessar.
- 14.1.6 Sikre at prosessane blir følgde inkl. informasjon til aktuelle partar ved igangsetting og endringar.

15. Varsling til IKT-brukarar ved planlagt vedlikehold og ikkje planlagde hendingar

Området omfattar varsling ved planlagt vedlikehold og ikkje planlagde hendingar.

Mål:

- 15.1 Ved planlagt vedlikehold og ikkje planlagde hendingar skal aktuelle ansvarlege og IKT-brukarar varslast i samsvar med avtala fristar. Det skal vere etablert prosedyrar for varsling og slike varslingar skal vere dokumenterte.

Strategi:

- 15.1.1 Etablere prosedyrar for varsling som basert på situasjonen omfattar form på varslinga, kven som skal varslast, når/kor ofte (frekvens), og kven som skal utføre varslinga.
- 15.1.2 Definere fristar for varsling i etterkant av hendingar.
- 15.1.3 Etablere og vedlikehalde varslingslister for mottakarar.
- 15.1.4 Vurdere bruk av fleire kanalar for varsling av IKT-brukarar.

16. Prosjekt og oppdrag

Området omfattar gjennomføring av formelle prosjekt og mindre oppdrag (når formelt prosjekt ikkje er føremålstenleg) for å sikre gevinstrealisering.

Mål:

- 16.1 Nordfjordkommunane skal ha ein etablert metodikk for avgjerd om, etablering og gjennomføring av prosjekt og oppdrag ("småprosjekt"). Metodikken skal vere basert på Difi si anbefaling for prosjektgjennomføring.

Strategi:

- 16.1.1 Etablere og vedlikehalde prosjektmetodikk for etablering og gjennomføring av prosjekt tilpassa IKT-samarbeidet sine behov.

Mål:

16.2 Prosjekt og oppdrag skal gjennomførast i samsvar med godkjent metodikk og prosedyrar for å sikre oppnåing av mål for tid, kostnadar og kvalitet.

Strategi:

- 16.2.1 Utarbeide, få godkjent og forankra mandat inkl. plan for gevinstrealisering for kvart einskild prosjekt/oppdrag.
- 16.2.2 Sikre at alle prosjekt/oppdrag har ein plan for gevinstrealisering.
- 16.2.3 Bruke formalisert organisering med fastlagde roller for gjennomføring av prosjekt/oppdrag.
- 16.2.4 Informere alle aktuelle– leiarar, IKT-brukarar og evt. innbyggjarar – på ein relevant måte om prosjekta/oppdraga, deira framdrift og resultat.

Mål:

16.3 Kommunane skal ha ein oppdatert oversikt over alle prosjekt i samband med planlagde, godkjente, pågåande og avslutta prosjekt. Dette skal gjerast gjennom ein aktiv prosjektporteføljestyring.

Strategi:

- 16.3.1 Etablere og vedlikehalde prosjektporteføljestyring
- 16.3.2 Etablere og vedlikehalde prosedyrar for rapportering av aktive prosjekt.
- 16.3.3 Etablere og vedlikehalde prosjektprioriteringsmetodikk.

17. Handsaming av IKT-krise

Området skildrar kva ei IKT-krise er, og korleis den skal handsamast (ikkje katastrofe – sjå kapittel om Nauddrift/katastrofeberedskap for IKT).

Mål:

17.1 Det skal være full klarheit i kva tid situasjonen er ei IKT-krise, og korleis den skal handterast, frå den oppstår, er løyst og til saka er avvikshandtert.

Strategi:

- 17.1.1 Avklare kva som er ei IKT-krise.
- 17.1.2 Fastsette eskaleringskjeda både i kommunane, hjå tenesteleverandørane og andre relevante leverandørar.
- 17.1.3 Etablere prosedyrar for registrering, varsling og oppfølging av IKT-krisesaker.
- 17.1.4 Utarbeide/oppdatere varslingslister mellom Nordfjordkommunane sine einingar og tenesteleverandørane.
- 17.1.5 Utarbeide og vedlikehalde prosess/prosedyrar og roller (inkludert organisering) for handtering av heile IKT-krisesaka.
- 17.1.6 Definere og setje i verk naudsynte tiltak for å unngå at liknande IKT-krise oppstår igjen.
- 17.1.7 Avvikshandtering skal følgje prosessen som er beskrevet i kvalitetssystemet

18. Nauddrift/katastrofeberedskap for IKT

Området dekkjer utarbeiding og oppdatering av IKT-katastrofeplan, testing av planen og full nauddrift når situasjonen oppstår. Ein katastrofesituasjon kan gjelde større delar av

Nordfjordkommunane (f.eks. brann i sentrale kommunale bygg) eller berre IKT-sida (større skade i lokala til tenesteleverandørane). Tenesteleverandørane og andre leverandørar vil på ulike måtar vere involvert i katastrofeberedskapen og i reelle katastrofesituasjonar.

Mål:

18.1 Det skal til ei kvar tid ligge føre ein oppdatert, testa og godkjend IKT-katastrofeplan som skal sikre katastrofedrift og gjenoppretting av IKT-tenester innan fastsett mål for tid og kvalitet. Planen skal vere samordna med kommunane sine generelle katastrofeplanar.

Strategi:

- 18.1.1 Avklare kommunane og einingane sitt behov for IKT-tenester og kvaliteten på disse (bl.a. tida for re-etablering) i ein katastrofesituasjon.
- 18.1.2 Etablere og vedlikehalde ein godkjend IKT-katastrofeplan med alle naudsynte prosedyrar.
- 18.1.3 Gi naudsynt informasjon om, og evt. opplæring i IKT-katastrofeplan.
- 18.1.4 Gjennomføre jamlege øvingar/testar for å sikre at planen fungerer slik den skal.
- 18.1.5 Setje i verk forbetringstiltak ved behov og evt. oppdatere planen i samsvar med dette.

19. Kvalitetskrav / måling og rapportering

Området omfattar kvalitetskrava som skal følgjast opp gjennom målingar og rapportering. Dette skal skje basert på kommunane sine interne mål, og det som er avtalt i tenesteavtalar med tenesteleverandørane.

Mål:

19.1 Kommunane skal ha ei korrekt oversikt over kvalitet og tilgjengelegheit på IKT-leveransane. På denne måten skal det vere mogeleg å identifisere avvik i høve til kvalitetskrav i samsvar med gjeldande tenesteavtalar, og ut frå dette gjere det mogeleg å danne grunnlag for iverksetting av naudsynte tiltak.

Strategi:

- 19.1.1 Utarbeide og vedlikehalde ein oversikt over kvalitetskrav for den einskilde IKT-teneste – ref. tenesteavtalane med tenesteleverandørane.
- 19.1.2 Utarbeide/motta relevante rapportar over tenestekvalitet og tilgjengelegheit.
- 19.1.3 Følgje opp leveransane frå kommunane sitt eige personell og tenesteleverandørane, samt ved behov kunne setje i verk naudsynte forbetringstiltak.

20. Dataadministrasjon - datalagring, gjenoppretting, integritet

Området dekkjer alle naudsynte delar av dataadministrasjon relatert til lagring, gjenoppretting og integritet i data.

Mål:

20.1 For å avgrense eit aukande lagringsbehov og backup av data skal det finnast reglar og prosedyrer for kva som skal lagrast, kva som ikkje skal lagrast, og kor lenge det eventuelt skal lagrast. Disse skal også omfatte arkivering og sletting av data, samt for gjenoppretting av data ved behov. Dette omfattar databasar, e-post og filområde. Personvern skal ivaretakast i samsvar med gjeldande lover og reglar.

Strategi:

- 20.1.1 Sikre at prosedyrer relatert til datalagring og personvern er etablerte og vert følgde.
- 20.1.2 Sikre backup av ulike datatypar i tilstrekkeleg omfang.
- 20.1.3 Teste restore regelmessig av alle relevante datatypar.
- 20.1.4 Sikre at prosedyrer relatert til sletting av data er etablert og vert følgde.

21. Informasjonstryggleik

Området omfattar alle tilhøve knytt til informasjonstryggleik.

Mål:

- 21.1 IKT-tenestene skal bygge på kommunane sine tryggingsplaner og tryggingspolicy, og sikre at interne prosedyrar er i samsvar med denne policy, og at dei ivaretek spesielle tilhøve. Trygginga skal heile tida vere på eit tilfredsstillande nivå i høve til truslar både mot driftsstabilitet og tilgang til data. Krav frå Datatilsynet, Normen, andre offentlege tilsynsmyndigheiter og revisorar skal følgjast.

Strategi:

- 21.1.1 Utarbeide tryggingsplanar og andre relevante retningslinjer for informasjonstrygging i kommunane.
- 21.1.2 Gjennomføre tryggingsvurdering, definere og gjennomføre naudsynte tiltak.
- 21.1.3 Følgje opp øvrige tryggingsmessige tiltak relatert til IKT og data.
- 21.1.4 Sikre etterleving av tryggingsnivå i høve til bruk av lagringsmedia (m.a. minnepinnar) og kryptering.
- 21.1.5 Sikre at tilgangar til data og applikasjonar/programvare skjer i samsvar med gjeldande tryggingsinstruks.
- 21.1.6 Sikre at IKT-brukarane har tilstrekkeleg kunnskap om informasjonstryggleik generelt.
- 21.1.7 Sikre at meldingar til Datatilsynet blir sendt ved handsaming av personopplysningar
- 21.1.8 Etablere og vedlikehalde databehandlaravtalar med alle tenesteleverandørar der kommunane registrerar eller handsamar personopplysningar.

22. Godkjenning av IKT-utstyr

Området omfattar godkjenning av IKT-utstyr som kommunane skal bruke, og som IKT-brukarane og tenesteleverandørane skal halde seg til.

Mål:

- 22.1 Det skal vere etablert og vedlikehalde ei godkjend produktliste (GPL) som avgrensar tal utstyrtypar innan definerte område (t.d. PC-ar, skrivarar). Berre utstyr godkjent i samsvar med denne lista vil vere tillate å bruke.

Strategi:

- 22.1.1 Utarbeide og vedlikehalde kriterier for godkjenning av utstyr.
- 22.1.2 Utarbeide og vedlikehalde prosedyrar for godkjenning/ending av utstyr, inkludert testrutinar.
- 22.1.3 Utarbeide og vedlikehalde og publisere GPL.
- 22.1.4 Informere ansvarlege og IKT-brukarar.

23. IKT-kompetanse

Området omfattar kva kompetanse som skal vere tilgjengeleg innan IKT, både hos kommunane sjølv, og hos tenesteleverandørane.

Mål:

23.1 Nordfjordkommunane skal ha tilgjengeleg tilstrekkeleg kompetanse på alle sentrale delar i sin IKT-infrastruktur, samt for sentrale fagapplikasjonar, støttesystem og IKT-brukarutstyr. Kompetansen skal vere tilgjengeleg anten hos kommunane sjølv eller hos tenesteleverandørane.

Strategi:

- 23.1.1 Etablere og vedlikehalde oversikt over kritisk kompetanse (kommunen sjølv og/eller hos tenesteleverandørane).
- 23.1.2 Etablere og vedlikehalde kompetanseplan.

Mål:

23.2 IKT-brukarane skal ha tilstrekkeleg kompetanse til å handtere eige IKT-utstyr, samt i bruk av alle typar applikasjonar/programvare på ein effektiv og rett måte.

Strategi:

- 23.2.1 Sikre at kompetansen på nye applikasjonar/programvare er tilstrekkeleg ved igangsetting.
- 23.2.2 Kartlegge kompetansebehova hjå IKT-brukarane og definere tiltak.
- 23.2.3 Gjennomføre tiltak i samsvar med kompetanseplan for sentrale ansvarlege.
- 23.2.4 Gjennomføre opplæring av IKT-brukarar i samsvar med definerte minstekrav til handtering av IKT-brukarutstyr og bruk av applikasjonar/programvare (spesielt kontorstøtte).
- 23.2.5 I naudsynt grad utarbeide enkle IKT-brukarretteiingar og gjere disse lett tilgjengelege.

24. Eigarskap til applikasjonar/programvare og utstyr, samt dokumentasjon

Området dekkjer kva eigarskap som gjeld, korleis den skal utøvast/kva ansvaret inneber, og definering av kva objekt som skal eigast av kven.

Mål:

24.1 Eigarskap skal vere klart definert i høve til kva ansvaret inneber og korleis det skal utøvast. Alle objekt som skal eigast skal ha ein definert eigar.

Strategi:

- 24.1.1 Definere og informere om kva eigarskap inneber – prinsipp for eigarskap og kva ansvar og myndigheit som er knytt til eigarskapen.
- 24.1.2 Definere kva objekt som skal eigast, kven som er eigar, og sette denne inn i ei eigarskapsoversikt.
- 24.1.3 Utarbeide rutine og prosedyrer for å sikre at ny eigar erstattar tidligare eigar.