



LUNDS
UNIVERSITET

Handbok i systemförvaltning

FÖR SYSTEMÄGARE OCH SYSTEMFÖRVALTARE | 2022-02-04
BIRGITTA LASTOW





LUNDS
UNIVERSITET

Datum
2022-02-04

Arbetsgrupp kring systemförvaltning

LU IT
Birgitta Lastow

Handbok för systemägare och systemförvaltare vid LU

Versionshistorik

1.0	2021-02-04	Inför workshop med systemägare/systemförvaltare 2021-02-16
1.1	2022-02-04	Reviderad i förhållande till handbok för IT-SF/IT-SÅ. Tillägg kap 3

Arbetsgrupp:

- Karin Ekborg-Persson
- John Westerlund
- Birgitta Lastow
- Karl Ageberg
- Susanne Lexhammar

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Till dig som är systemägare	4
1.2	Till dig som är systemförvaltare	5
2	Sammanfattning av vad rollerna innebär	6
2.1	Att vara systemägare – vad innebär det?	6
2.2	Att vara systemförvaltare – vad innebär det?	7
3	Systemförvaltning – en analogi.....	8
4	Systemförvaltning – varför då?	9
5	Systemförvaltning på LU	9
6	Arbetsåret	11
7	Systemförvaltningsmodellen	12
7.1	Modellens grunder	12
7.2	Rollerna i systemförvaltningsmodellen	13
7.2.1	Systemägare	14
7.2.2	Systemförvaltare	15
7.2.3	IT-systemägare	15
7.2.4	IT-systemförvaltare	16
7.2.5	Verksamhetsspecialist.....	16
7.2.6	IT-specialist	16
7.3	Förvaltningsstyrgrupp	17
7.4	Förvaltningsgrupp.....	17
7.5	Referensgrupp	18
8	Förvaltningsplanen och förvaltningsplanesystemet LuSyFer.....	19
8.1	Varför behövs en förvaltningsplan?	19
8.2	Om förvaltningsplanesystemet LuSyFer	20
8.2.1	Huvuddel (årsbunden)	20
8.2.2	Systemrelaterad del (ej årsbunden).....	21
9	Olika typer av förvaltningsorganisationer	23
9.1	Exempel på hur organisationsvalet påverkar arbetsfördelningen och kommunikationsvägarna	23
9.1.1	Extern leverantör – IT-sidan på LDC.....	24

9.1.2	Alla roller på LU – IT-sidan inom egna organisationen.....	25
9.1.3	Alla roller på LU – IT-sidan utanför den egna organisationen.....	25
9.1.4	Extern leverantör – IT-sidan saknas helt	26
9.1.5	Avtalsägare utanför LU.....	27
10	Systemförvaltningsorganisationens relation till omgivningen.....	28
10.1	Relationen till linjeförhållanden och processägarrollen.....	28
10.2	Relationen till andra förvaltningsorganisationer.....	28
10.3	Systemförvaltarforum	29
10.4	Avdelning Utveckling, förvaltningsdialoger och Projektkontoret.....	29
10.4.1	Om systemförvaltning – stöd och utbildning.....	29
10.5	Stöd från andra delar av LU.....	30
10.5.1	Upphandling	30
10.5.2	Informationssäkerhet	30
10.5.3	Personuppgifter	31
10.5.4	Arkivering och allmän handling	31
10.5.5	Andra lagkrav eller regelverk.....	32
11	Systemförvaltning i praktiken – systemförvaltare	32
11.1	Supportorganisation.....	32
11.2	Kommunikation	33
11.2.1	Vid uppgraderingar och annat systemunderhåll	33
11.2.2	Vid större förändringar	34
11.2.3	Vid remissförfarande	34
11.3	Användarutbildning.....	35
11.4	IT-verktyg och webbpublicering	35
11.5	Kontakt med extern leverantör	36
11.6	Ekonomiuppföljning	36
11.7	Möten.....	36
11.8	Arbetsgrupper	37
11.9	Relationen till IT.....	37
12	Systemförvaltning i praktiken – systemägare.....	37
12.1	Kopplingen till din egen organisation.....	37
12.2	Relationen till din systemförvaltare	38
12.3	Om du är ny systemägare.....	38
13	Några avslutande ord på vägen	38

1 Inledning

Systemförvaltning är i grunden, d v s i teorin, ganska enkelt. Det handlar om att ta hand om ett system under hela dess livstid och se till att det skapar nytta i verksamheten. Systemet i sig själv har inget eget värde – det kan bytas ut mot ett annat om det inte längre ger det stöd som var tänkt. Systemet är bara en avancerad behållare. Det är *information* som lagras i systemet som är värdefull för organisationen och behöver tas om hand.

Att hantera både system och information på ett korrekt sätt är i praktiken mer komplicerat och det är därför som systemförvaltning ofta upplevs som komplext.

För att stödja dig som systemägare eller systemförvaltare har LU tagit fram denna handbok, som försöker på ett mer handfast sätt förklara hur systemförvaltning vid LU går till i praktiken. Den är i första hand inte tänkt att läsas från början till slut, utan kan ses mer som ett referensverk, som man vid behov kan återkomma till då och då. Avsikten är att försöka lotsa dig som arbetar med systemförvaltning förbi de stora stöttestenarna man kan träffa på i sin roll som systemägare eller systemförvaltare.

Det finns även en liknande handbok för IT-systemförvaltare/IT-systemägare. Läs gärna den med!

1.1 Till dig som är systemägare

Att vara systemägare är en roll som ingår i uppdraget som sektionschef, dekan eller någon annan chefsroll. Det är dessutom enbart en av många ansvarsroller som ingår i chefsuppdraget. För många är det en helt ny roll, som innebär ansvar för en mängd saker man inte alltid har kunskap om och som man inte heller har riktigt tid att sätta sig in i. Den här handboken är skriven för dig.

Det bästa rådet kommer direkt: Tag hjälp!

Det finns personer inom LU som har arbetat med systemförvaltning länge och kan hjälpa dig (se kapitel 12). Berätta för oss vad du behöver hjälp med! Den här handboken är ett svar på systemägares rop på hjälp. Berätta för oss om du saknar något. Är något svårt att förstå?

Det andra rådet är: skaffa dig en bra systemförvaltare!

En bra systemförvaltare är nyckeln till framgång. Lagg tid på att hitta rätt person för jobbet (se 1.2, 2.2, 7.2.2 och 11). Det kommer att betala sig många gånger om. En bra systemförvaltare kommer att bygga upp en förvaltningsorganisation som fungerar. Det gör det lättare för dig att ta ansvar för helheten. Ansvaret är nämligen ditt och endast ditt. Det går inte att delegera. Men det finns en mängd arbetsuppgifter som går att delegera. Gör det!

Det tredje rådet är: lyssna på din systemförvaltare!

Din systemförvaltare – hur bra denne än är – behöver stöd och vägledning i sitt arbete. Du kan bidra med din ledningserfarenhet och genom dina kontakter inom organisationen. Förklara vilken typ av rapporter du behöver få för att kunna ta ditt ansvar och ge systemförvaltaren

tydliga ramar för dennes ansvarsområde. Avsätt tid för att ha en kontinuerlig dialog med din systemförvaltare. Lyssna på dennes problem och försök att hitta samarbetsformer som gör det möjligt för er att gemensamt leda förvaltningsorganisationen till framgång. Ni är ett team!

För dig som har ont om tid och inte vill läsa hela handboken direkt, rekommenderas avsnitten 7.2.1, 7.3, 10.1 och 12 som ger dig en hyfsad introduktion till det du behöver veta som systemägare. Även 4 och 7.1 är bra att läsa för att förstå vad systemförvaltning egentligen är. Vill du läsa om olika varianter på förvaltningsorganisationer som finns vid LU, så beskrivs dessa i kapitel 9.

1.2 Till dig som är systemförvaltare

Att vara systemförvaltare är en utmanande, men utvecklande roll. Det passar dig som gillar att hålla reda på många saker samtidigt och få saker gjorda. Vilka egenskaper som är viktigast just i ditt fall är svårt att svara på, för det beror på hur komplex verksamhet ditt system ska stödja, hur stor förvaltningsorganisationen är, hur relationen till din omgivning fungerar osv osv. Följande är en lista på kompetenser och egenskaper som har visat sig vara bra att ha:

- Vara nyfiken och vilja lära sig mer
- Vilja att skaffa sig grundläggande kunskap inom flera vitt skilda kompetensområden, inklusive IT
- Tycka om att planera och genomdriva aktiviteter
- Kunna leda andra människor (och möten)
- Kunna sätta sig in i andras förutsättningar och förstå andras behov
- Klara av att dokumentera vad man gör och har gjort
- Kunna förmedla tydlig information både skriftligt och muntligt – rätt information till rätt målgrupp, inklusive systemägaren
- Kunna arbeta självständigt och i grupp
- Förstå när man bör involvera systemägare och styrgrupp
- Kunna prata och arbeta med många olika yrkeskategorier, bl a IT

Klyschor som att ”ha många bollar i luften” och ”vara spindeln i nätet” passar faktiskt väldigt bra.

Det bästa rådet till dig: Etablera och bibehåll en god relation till din systemägare!

Ni är ett team, glöm inte det. Ni behöver varandra – var varandras bollplank och se till att ni regelbundet ses för att diskutera systemförvaltningsarbetet. Din systemägare är den som skapar förutsättningar för dig att lyckas med ditt jobb. Det är systemägaren som ser till att det finns ekonomiska förutsättningar att driva förvaltningsarbetet och det är denne som ger dig stöd och vägledning gällande i vilken riktning ni gemensamt ska utveckla förvaltningsarbetet och förvaltningsorganisationen.

Det andra rådet är: lär känna andra systemförvaltare!

Att vara systemförvaltare är ibland ganska ensamt. Ingen annan i din närmaste omgivning har sannolikt samma arbetsuppgifter som du. Ett sätt att lära känna andra systemförvaltare är att delta i Systemförvaltarforum (se 10.3). Var inte rädd för att fråga. De flesta vill gärna hjälpa till och letar också efter någon att diskutera sina problem med.

Det tredje rådet är: se till att du och ditt system läggs upp i systemet LuSyFer!

Det finns ett stödsystem, LuSyFer, där du skapar din förvaltningsplan (se 8). Se till att du får behörighet till det. Då kommer du även att få informationsutskick med bl a inbjudningar till t ex systemförvaltarforum. Skicka omedelbart e-post till systemforvaltning@rektor.lu.se och be om detta om du inte redan har gjort det!

2 Sammanfattning av vad rollerna innebär

I detta kapitel sammanfattas på en övergripande nivå vad som förväntas av en person som har rollen systemägare respektive systemförvaltare – ansvar, arbetsuppgifter och relationen till omgivningen. Är du ny din roll kan det vara många nya begrepp på en gång, men följ då hänvisningarna i texten för att få ytterligare förklaring. Eller – läs detta avsnitt som repetition när du har läst de andra.

2.1 Att vara systemägare - vad innebär det?

Som systemägare bidrar du med helikopterperspektivet för förvaltningsorganisationen. Det är viktigt att du förstår hur systemet passar in i sin omgivning. Vilken nytta gör systemet? För vem då? I vilket sammanhang då, d v s i vilken/vilka verksamhetsprocesser används systemets information? Det är ditt ansvar att utveckla verksamheten i stort i din roll som chef (*verksamhetsansvar*) och ett sätt att göra det är att utnyttja de möjligheter som ett systemstöd kan ge dig. Även om du inte ser på din verksamhet som en mängd av olika pågående processer (som du i vissa fall är *processägare* för och ansvarig för att utveckla, se 10.1) utan bara tänker på dem som ”jobb som ska göras”, så gäller det att identifiera i vilka sammanhang som ett system kan underlätta. I vilka situation behöver någon i din organisation tillgång till informationen i systemet? Vad behöver systemet kunna erbjuda dem? Hur kommer information in i systemet och när behöver man använda den? Vilka användare har systemet? Hur stödjer du alla olika användargrupper på bästa sätt? Är de nöjda? Vad kan de mer tänkas behöva? Hur behöver informationen i systemet hanteras och vilken säkerhet är viktig för att skydda den? Diskutera dessa frågor tillsammans med din systemförvaltare.

Det är dock viktigt att du som systemägare själv förstår vad systemet används till och hur. Inte i detalj, utan vilken nytta det ger för den verksamhet som det ska stödja. Vilken verksamhet är det? Du måste göra detta tydligt för både dig själv, din systemförvaltare och användargrupperna (och när du vet svaret – se till att det dokumenteras i förvaltningsplanen). Det är först när detta är tydligt som du kan säga vad systemet INTE är tänkt att användas för. Det är minst lika viktigt.

Om du är verksamhetsansvarig för en stödverksamhet levererar du och din organisation stöd till kärnverksamheten, d v s utbildning och forskning. Det stödet kan beskrivas som en ”tjänst” som du levererar till verksamheten. Det systemet kan göra och den nytta det kan leverera kan bakas in i en sådan tjänst, d v s du levererar tjänsten med stöd av systemet. Det är så systemet får sitt existensberättigande. Det hjälper dig att leverera det verksamheten behöver. Och gör det inte det, så fundera på om systemet verkligen ska vara kvar.

Som systemägare är du inte bara ansvarig för att systemet förvaltas på ett bra sätt gentemot verksamheten. Du har oftast också ett ansvar för informationen som finns i systemet. Ett sätt att skydda informationen är att ha god IT-säkerhet. Det hjälper din kollega, IT-systemägaren, till med. Denne kan föreslå och se till att IT-säkerhetsmässiga skyddsåtgärder tas. Du är dock

själv ansvarig för informationssäkerheten – att rätt mängd information är tillgänglig för rätt mängd användare när de behöver den (tillgänglighet), att informationen är korrekt och inte går förlorad eller blir förvanskad (riktighet), att obehöriga inte kommer åt den (konfidentialitet) och man i efterhand kan visa vad som har hänt, när det hände och vem som har gjort vad (spårbarhet). För att kunna ta ansvar för detta behöver du få stöd av LU:s informationssäkerhetsriktlinjer,¹ som ska hjälpa dig att ställa krav på skyddsåtgärder. En del kommer att vara IT-mässiga och andra inte.

Du är alltså ansvarig både för systemets och informationens hela livscykel. När systemet läggs ner måste antingen informationen föras över till ett annat system eller arkiveras (se även 10.5.4). Om ditt system innehåller allmänna handlingar² gäller särskilda regler. Eventuell gallring, d v s förstörande av information, får endast ske om Riksarkivets föreskrifter eller lokala gallringbeslut medger detta³.

För att kunna leverera allt detta har du *förvaltningsplanen* som styrmedel. I den årliga förvaltningsplanen skrivs alla planerade *förvaltningsaktiviteter* in. Det är genom förvaltningsplanen du ser till att de förbättringsåtgärder som krävs blir genomförda, så att målen för förvaltningsarbetet nås. Det fungerar precis på samma sätt som en projektplan styr projektarbetet mot leveransmålen genom att ange vilka projektaktiviteter som ska utföras. På samma sätt som projektledaren leder projektet mot de uppställda målen, är det din systemförvaltare som leder förvaltningsorganisationen till de uppställda målen i förvaltningsplanen, genom att se till att förvaltningsaktiviteterna genomförs. Förvaltningsorganisationen, liksom projektorganisationen, är sin egen organisation i organisationen, d v s den går utanför linjeorganisationen. På LU är dock många systemförvaltare anställda i systemägarens linjeorganisation och arbetar på heltid med systemförvaltning. Budgetmässigt är de dock inlånade till förvaltningsorganisationen, som har en egen separat *förvaltningsbudget*. Linjeorganisationen tilldelas öronmärkta medel för systemförvaltningskostnaderna i samband med beslutet om fördelningsbudget för LU (se 6 nedan).

Det är du som utser din systemförvaltare och det är också du och din *förvaltningsstyrgrupp* (se 7.3) som fastställer förvaltningsplanen (se 8) inom ramarna för tilldelad förvaltningsbudget, och ansvarar för att en sådan finns.

2.2 Att vara systemförvaltare – vad innebär det?

Som systemförvaltare är din viktigaste uppgift att se till att verksamheten som ditt system är satt att stödja, faktiskt tycker att systemet hjälper dem i deras arbete. Det betyder att du måste vara lyhörd och försöka skaffa dig en god bild av vad användarna tycker. Du ska inte tro, utan veta. Fråga dem! Följ upp detta regelbundet och speciellt vid större förändringar. Du måste vara beredd att sätta dig in i hur de ”har det”, så att du själv kan bilda dig en uppfattning om ifall du hade varit nöjd om du hade varit i deras ställe.

Den näst viktigaste uppgiften är att se till att förvaltningsplanen följs – att de planerade förvaltningsaktiviteterna genomförs, så att de uppställda målen kan nås, inom ramen för

¹ <https://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/riktlinjer-for-informationssakerhet-vid-lunds-universitet.pdf>

² Se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/juridik-dokument-och-arendehantering/dokumenthantering/arkivering>

³ Se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/juridik-dokument-och-arendehantering/dokumenthantering/arkivering/gallring-av-handlingar>

beslutad tid och budget. Du beslutar och prioriterar arbetet inom ramen för förvaltningsplanen. Det är du som är den arbetsledande kraften som samordnar förvaltningens parter och även godkänner leveranserna från IT-parten. Men, glöm inte att du och IT-systemförvaltaren (se 7.2.4) är ett team (förvaltningsgrupp) som ska samverka för att tillsammans åstadkomma en god systemförvaltning. Parterna är inte varandras motparter. Ni är båda delaktiga i att ta fram ett förslag till en ny förvaltningsplan mot slutet av året. Systemförvaltningen är helt och hållet ert gemensamma ansvar och åtagande (även om det är systemförvaltaren som står för rapportering till systemägare och styrgrupp).

För att få arbetet att flyta på är det viktigt att du etablerar goda kontaktvägar till din omgivning. Det gäller både till verksamheten (ev. referensgrupp, se 7.5), till IT-parten och till ev. extern leverantör. Om andra system som inte tillhör din förvaltningsorganisation är beroende av ditt, behöver du också tänka på att kommunicera löpande med de andra systemens systemförvaltare. Fundera över vilka kommunikationskanaler (se 11.1) du kan och bör använda dig av. Observera att det handlar om kommunikation, d v s information ska skickas i båda riktningarna, inte enbart utåt i form av informations spridning.

3 Systemförvaltning – en analogi

För att lite mer intuitivt förstå vad systemförvaltning är och hur samspelet mellan de olika parterna inom och utom förvaltningen kan fungera, så låt oss tänka på ett förvaltningsobjekt som en restaurang.

Förvaltningsobjektet (restaurangen) kan i vissa fall bestå av två system (bar respektive matsal), men i vårt fall finns enbart en matsal. Ansvaret för helheten vilar på restaurangchefen (systemägaren). Gästerna välkomnas av hovmästaren (systemförvaltaren) som är en person med god förståelse för gästernas behov och är serviceminded. Hovmästaren har ansvaret för och arbetsleder serveringspersonalen som arbetar verksamhetsnära (verksamhetsspecialister, supportpersonal). Hovmästaren är också väl insatt i de olika rätterna som erbjuds på menyn (förvaltningsprodukterna) och kan rådgöra den med specialbehov i form av matallergier och ge förslag på passande drycker.

Till sin hjälp har denne en kökschef (IT-systemförvaltare), som leder arbetet i köket och har ansvaret för inköp av alla matråvaror och annan utrustning. Matlagningen utförs av kockarna i köket, medan andra uppgifter som att skölja och hacka grönsaker utförs av köksbiträden osv. Allt arbete som utförs i köket (förvaltningsarbete) kan också kallas för driftuppgifter i kök och disk. För att kunna utföra dessa uppgifter krävs viss utrustning och denna utrustning kräver givetvis underhåll. Att ställa in rätt temperatur på ugnen och att vässa knivarna ingår säkert i arbetsuppgifterna (ligger inom ramen för förvaltningen – det är specifikt för arbete i kök), medan att reparera diskmaskinen är något man anlitar en extern leverantör för att utföra (diskmaskinsreparationer är inte unikt för restauranger, utan denna typ av underhållsuppgifter behöver även många andra ”system”). Driften av lokalen (el, vatten, avlopp) sköts också av andra än kökspersonalen (ligger också utanför förvaltningen och motsvarar IT-drift). Kökschefen måste dock ha överblick över det hela – inklusive det som utförs av andra än kökspersonalen. Om ingen av spisarna fungerar p g a ett elfel, måste det påtalas och åtgärdas direkt (allvarligt driftproblem med hög prioritet). Annars riskerar kökschefen att behöva gå till restaurangchefen (systemägaren) och berätta att man behöver stänga ner restaurangen tillfälligt.

För att gästerna ska vara nöjda krävs inte bara trevlig serveringspersonal och god mat, utan man vill gärna att det flyter på smidigt. Nästa rätt ska inte komma för sent och inte för tidigt. Man vill avnjuta middagen i lugn och ro. Det kräver ett gott samspel mellan hovmästaren (systemförvaltaren) och kökschefen (IT-systemförvaltaren) – man måste utveckla gemensamma rutiner och processer med respekt för varandras olika kompetenser och förutsättningar. Det gäller att tackla utmaningarna gemensamt för bästa resultat.

Det gäller också att ha goda relationer till sina externa partners, som t ex elfirman (IT-leverantören) och till andra närstående organisationer som kanske finns i samma byggnad (driftpersonal, andra förvaltningsorganisationer man är beroende av osv).

4 Systemförvaltning – varför då?

Inom LU använder vi systemförvaltningsmodellen pm³. Det är en styrmodell som syftar till att knyta samman olika delar av en linjeorganisation till en virtuell förvaltningsorganisation, för att på det sättet effektivt kunna möta förväntningarna på utveckling och förbättring av verksamheten. Genom samverkan får man in olika perspektiv och samtidigt skapas en helhet. Systemförvaltning är alltså både ett sätt att styra mot uppställda mål och ett strukturerat sätt att samverka. I den bästa av alla världar är målen för förvaltning/utveckling tydligt kopplade till organisationens strategiska verksamhetsmål. Förvaltningsstyrningen måste utgöra en del av och integreras med övrig styrning av organisationen, t ex befintliga ledningssystem och ekonomistyrning, för att uppnå önskad målstyrning.

Grunden i pm³-modellen bygger på samverkan mellan verksamhetsparter och IT-parter. De grundläggande principerna är (ur pm³ Modellbeskrivning, 2020):

- Målstyrning säkerställer rätt prioriteringar
- Verksamhetsprocesser och IT-system styrs sammanhållet
- Styrning och prioritering på helhet
- Effektivitet och innovation i olika rum
- Organisation och verksamhet är skilda saker
- Roller är inte befattningar
- Linjen är otillräcklig som styrmedel
- Styrning genom samverkan
- Rätt inställning och beteende är viktiga framgångsfaktorer för fungerande styrning

Systemförvaltning enligt pm³ innefattar både aktiviteter som syftar till vidmakthållande och till vidareutveckling av det som förvaltas.

5 Systemförvaltning på LU

Vid LU använder vi en förenklad version av pm³-modellen,⁴ men grunden är densamma som beskrevs i kapitel 4. I rektorsbeslutet ”Anvisningar för systemägande och systemförvaltning vid Lunds universitet” (Dnr STYR 2017/946) slås det fast att LU ska tillämpa en gemensam modell för systemägande och systemförvaltning, som är utformad för att passa in i det årshjul

⁴ <https://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/systemagande-och-systemforvaltning-vid-lunds-universitet.pdf>

(se avsnitt 6) som styr universitetets budgetarbete, utvecklingsprioriteringar och återrapporteringar.

Vid LU är det framför allt sektionschefer i den gemensamma förvaltningen som är systemägare, eftersom de största IT-systemen förvaltas där. I verksamhetsplanen för den gemensamma förvaltningen framgår för varje sektion vilka system som ägs och förvaltas inom sektionen. Några exempel:

- Ekonomi: Raindance, EOS, LUPIN
- Externa relationer: SoleMove, MIRA
- Forskning, samverkan och innovation: LUCRIS, Research Professional
- Företagshälsovården: Journalsystem
- HR: Varbi, Adato, Kompetensportalen⁵
- Juridik och dokumenthantering: DFS, KLARA ARKIV
- Kommunikation: Drupal, SolR, Wordpress (blogglösning)
- LDC (samt IT vid LU): PC.lu.se/Mac.lu.se, Lucat, Talend, ServiceNow
- LU Byggnad: TimeEdit, Space/PIM, Klara (kemikalierregister)
- LU Service: LU Pak, LU Park, Pythagoras, Bokshoppen, Impleo
- Student och utbildning: Ladok3, LUBAS, Sunet Survey, Urkund
- Stab: Kuben, EOS-risk, LuSyFer (systemförvaltningsplaner)

Men det finns även andra som är systemägare, t ex:

- Avdelningschef AHU: Zoom, LU Play
- Utbildningschef vid Utbildningsenheten, LTH: LTH studieadministration mm
- Prodekan för forskarutbildningen, HT: HT Individuell studieplan

Förvaltningsplanen (se 8) ska revideras och fastställas årligen (se 6). Det är dock viktigt att ta reda på redan inför budgetäskandet (för sektionerna i början av april; andra verksamheter har andra deadlines) om det kommande året innebär några stora förändringsprojekt som inte kan hanteras inom ramen för den normala förvaltningsbudgeten.

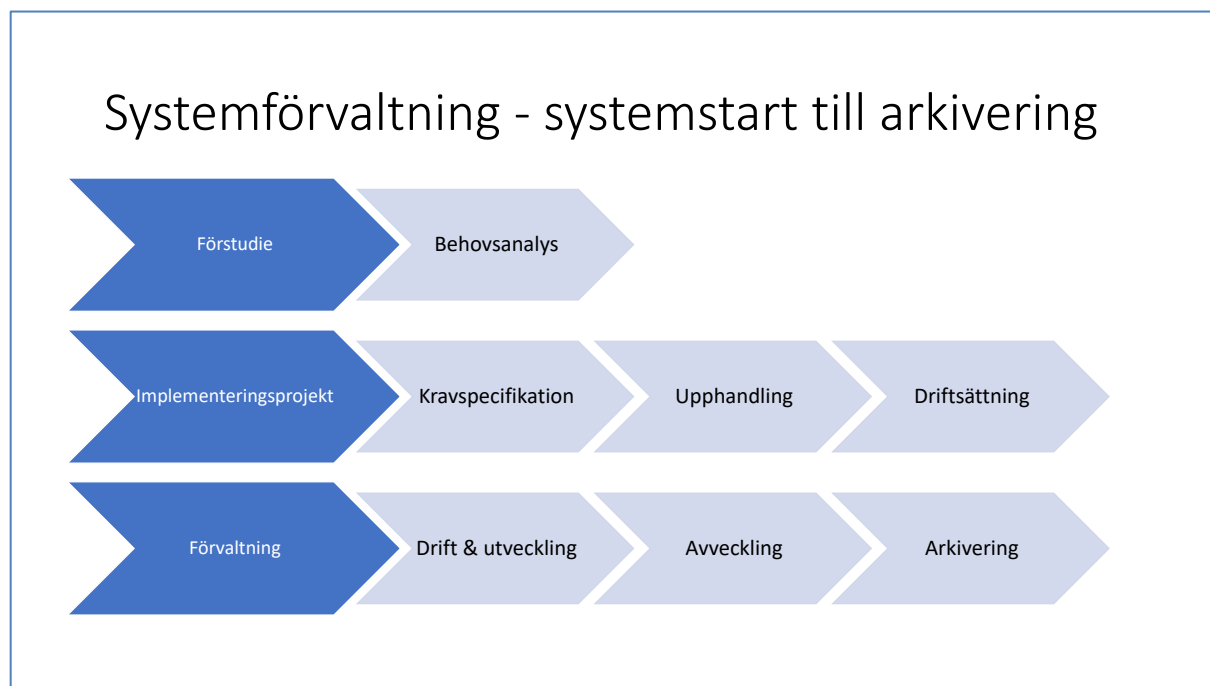
Som stöd för framtagandet av förvaltningsplanen finns systemet LuSyFer (Lunds Universitets System för Förvaltningsplaner, se 8.2.1.1).

När styrgruppen (se 7.3) har fastställt förvaltningsplanen, skrivs den ut och undertecknas av systemägare och IT-systemägare. Planen lämnas sedan för diarieföring och arkivering till din lokala registrator/arkivhanterare.

När ett nytt system införs, är det viktigt att införandeprojektet tar hänsyn till förvaltningsstyrningens och budgetarbetets årshjul. Om inte överlämning till förvaltning sker på ett sådant sätt att årshjulets normala cykel kan följas, måste förvaltningskostnaderna för mellanperioden täckas av projektet. Det ingår också i införandeprojektets uppgifter att lämna ett förslag till förvaltningsplan för första året, eftersom det vid den tidpunkten är projektet som är mest insatt i systemets förutsättningar och verksamhetens behov av förbättringar.

⁵ Den uppmärksamme läsaren kanske undrar varför Primula inte finns med i listan. Det är helt avsiktligt. LU är i detta fall beställare av en tjänst – "Lönetjänsten". Det är Statens Servicecenter (SSC) som är systemägare, inte LU.

Ibland kan en lista med oavslutade projektuppgifter överlämnas till förvaltningen. Det är också viktigt att den kunskap som inhämtats och de erfarenheter som man gjort under projekttiden ("lessons learned"), verkligen överförs till förvaltningen så att de inte går förlorade. På det sättet säkerställer man att den nya förvaltningsorganisationen får en bra start på sitt uppdrag, som sträcker sig ända fram tills systemet kan avvecklas igen.



6 Arbetsåret

Arbetsåret för en förvaltningsorganisation är starkt kopplad till arbetet med förvaltningsplanen (se även 8), som i sin tur följer årscykeln för budgeten.

I god tid innan systemägaren (oftast sektionschefen, se även 5) ska lämna in förslag till nästkommande års budget för sektionen i början av april, behöver det stå klart om kommande år innebär några större förändringar som medför kostnader som inte ryms i den normala förvaltningsbudgeten. Det är därför man ska arbeta fram en ny förvaltningsplan under hösten, så den kan fastställas senast i december året före. Det är också under hösten som systemägar- och systemförvaltdialogerna (se 10.4) brukar genomföras, liksom nätverksträffar för systemförvaltare (se 10.3). Är det en större förvaltningsgrupp och ett komplext system måste kanske arbetet med att ta fram en ny plan – framför allt förvaltningsaktiviteterna – initieras redan i slutet på våren, för att alla workshopar och feedbackrundor ska hinnas med utan att det blir för pressat schema.

Budgetförslaget som systemägaren lämnar in ska alltså bygga på förvaltningsplanen. För systemen i förvaltningen är det dock förvaltningschefen som fastställer budgeten, inte systemägaren. För system som förvaltas inom andra delar av LU, gäller andra deadlines för inlämningen av budgetäskanden. Som systemförvaltare är det viktigt att du tar reda på vilka deadlines som gäller för dig. Fastställandet av förvaltningsplanen ska dock ske i slutet av kalenderåret för alla system på LU.

7 Systemförvaltningsmodellen

Rektorsbeslutet ”Anvisningar för systemägande och systemförvaltning vid Lunds universitet” (Dnr STYR 2017/946) förklarar bakgrunden och varför en systemförvaltningsmodell behövs (se även avsnitt 4 och 5). Vad innebär modellen? Vilka är grundtankarna? I de följande kapitlen kommer vi att titta närmare på de olika delarna i modellen och hur de kan tillämpas i praktiken.

Läs mer om systemförvaltningsmodellen på Medarbetarwebben

(<https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/verksamhetsutveckling-och-forandringsarbete/systemforvaltning>).

7.1 Modellens grunder

Det finns två bilder som sammanfattar grundtankarna i systemförvaltningsmodellen.

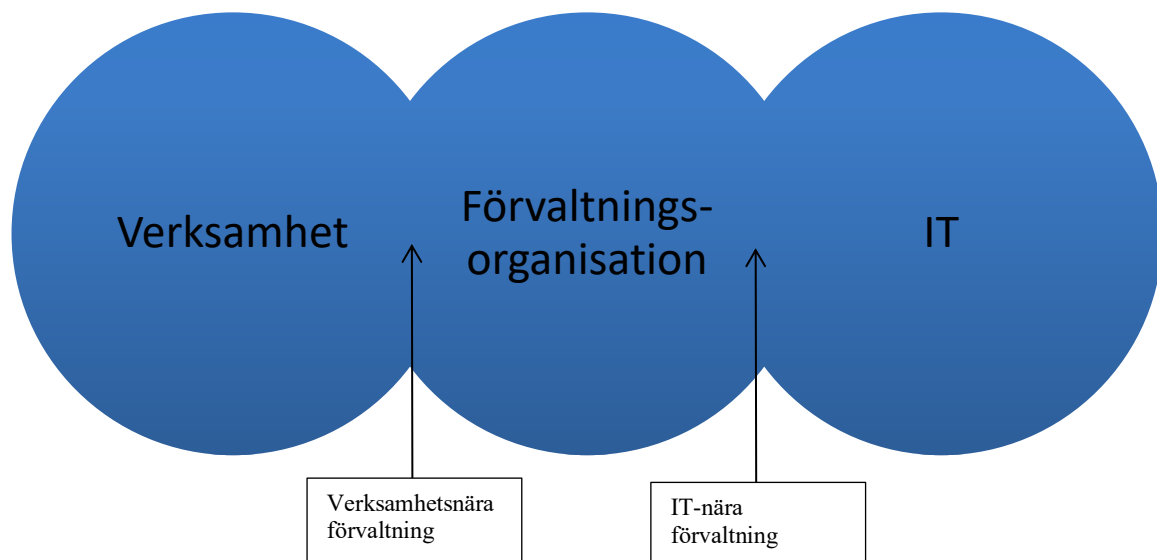
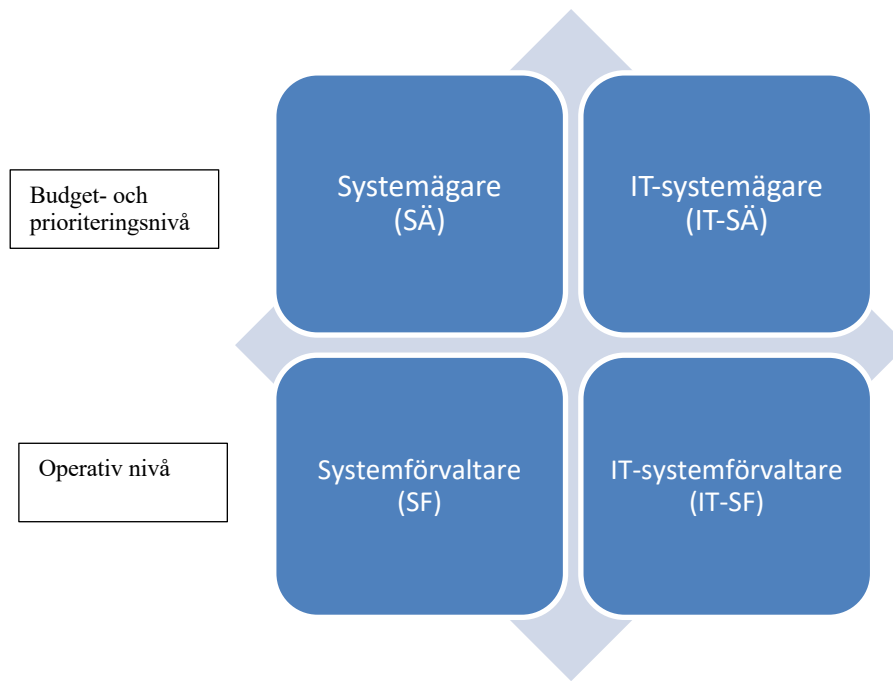


Bild 7-1

Bild 7-1 visar att systemförvaltning är ett gemensamt åtagande och ett samarbete mellan två parter – verksamhet och IT. Cirkeln i mitten representerar det egentliga systemförvaltningsarbetet, t ex att ta fram och arbeta enligt förvaltningsplanen. De mörka delarna av mittcirkeln visar de delarna av förvaltningsarbetet som ligger nära verksamheten respektive IT. Exempel på *verksamhetsnära förvaltningsarbete* är att hålla utbildningar och ta fram användarmanualer, medan exempel på *IT-nära förvaltningsarbete* är t ex systemuppgraderingar.

För att få samarbetet inom förvaltningsorganisationen att fungera smidigt, har man infört fyra roller för att fördela ansvar och arbetsuppgifter, fördelat på två nivåer:



Rollerna *systemägare* och *systemförvaltare* tillhör den verksamhetsnära förvaltningen och rollerna *IT-systemägare* och *IT-systemförvaltare* den IT-nära förvaltningen. Rollerna samverkar bl a genom förvaltningsstyrgruppen (budget- och prioriteringsnivå) och förvaltningsgruppen (operativ nivå).

Ibland talar man även om en tredje nivå, specialistnivån, där man hittar verksamhetsspecialister respektive IT-specialister. Det kan vara personer inom verksamheten som är specialister t ex på den process som systemet stödjer eller gällande lagar och regelverk för processen. IT-specialisten kan vara den som är ansvarig för serverdriften av de servrar som systemet körs på osv.

Vad de olika rollerna har för uppgifter i förvaltningsorganisationen, vad som sker i förvaltningsstyrgrupp, förvaltningsgrupp respektive referensgrupp samt hur sammansättningen i grupperna ser ut och hur de hänger ihop, gås igenom mer i detalj i de följande avsnitten.

7.2 Rollerna i systemförvaltningsmodellen

I rektorsbeslutet ”Anvisningar för systemägande och systemförvaltning vid Lunds universitet” (Dnr STYR 2017/946) beskrivs de fyra rollerna i systemförvaltningsmodellen övergripande. Nedanstående avsnitt tar upp dessa fyra roller mer ingående tillsammans med specialistrollerna.

Gränserna mellan de olika rollerna hamnar ofta på olika ställen beroende på vilka individer som innehar rollerna. Olika system ställer olika krav på individernas kompetens. Behov och möjligheter får i slutändan styra hur man fördelar uppgifterna mellan parterna. Det viktigaste är att man är överens om hur man vill att det ska fungera och att det kommuniceras tydligt till alla inblandade. Gränsen mellan verksamhet och IT ska vara lite suddig (det innebär emellertid inte att man kan fransäga sig sitt ansvar) – man ska hela tiden sträva efter att mötas på halva vägen och se till att alla glipor fylls, både i handling och kompetensmässigt. Det är ett samspel och ett nära samarbete, framför allt mellan systemförvaltare och IT-systemförvaltare, som ger det bästa resultatet. Lär av varandra och utvecklas tillsammans!

7.2.1 Systemägare

Systemägaren är den som har det yttersta ansvaret för att systemförvaltningen fungerar som den ska. Systemägaren ska säkerställa de resursmässiga förutsättningarna och fatta beslut inom systemets budget. Vanligtvis utses den person som är verksamhetsansvarig för organisationen som förvaltningsorganisationen är placerad vid till systemägare, d v s dekan, prefekt/motsvarande eller sektionschef, för att på så sätt försöka säkerställa verksamhetsnyttan och se till att relevanta krav ställs på systemet. Om hela den omgivande organisationen också arbetar i nära kontakt med den verksamhet som den stödjer och är lyhörd för dess önskemål och krav, kommer förvaltningsorganisationen att kunna dra nytta av detta och nyttja redan etablerade kommunikationskanaler.

Systemägaren ska se till att systemet stöttar verksamheten och dess processer på ett ändamålsenligt sätt. Hur gör man det? En grundläggande förutsättning är att man har möjlighet att få feedback från verksamheten om det inte fungerar. Det måste vara klart och tydligt hur denna feedback kan och ska inhämtas. Systemförvaltaren och systemägaren behöver vara överens om hur detta ska organiseras, så att det kan ske systematiskt. Det kan vara via arbetsgrupper, referensgrupper, förvaltningsgruppen, dialogmöten, enkäter, ärenden till Servicedesk osv – kanalerna är många, men varje förvaltningsorganisation behöver fundera på hur man bäst kan få tag i dessa guldkorn. Kan det ske via redan upparbetade och fungerande kanaler är det oftast en fördel.

Identifierade brister eller förbättringsmöjligheter ska sedan leda till en åtgärd, vilket innebär att en aktivitet behöver läggas till i systemförvaltningsplanen (såvida den inte är så stor att ett helt separat utvecklingsprojekt behövs). Om förändringarna är stora och påverkar även andra system, bör en dialog mellan alla berörda systemägare inledas redan i planeringsskedet.

Det är systemförvaltaren (se 7.2.2) som baserat på det sammanvägda behovet av åtgärder tar fram ett förslag till förvaltningsplan (se 8), medan systemägaren är den som fastställer systemförvaltningsplanen. Till hjälp har denne även sin förvaltningsstyrgrupp (se 7.3) där bl a IT-systemägaren ingår. Om systemägaren vill använda förvaltningsstyrgruppen som ett rådgivande organ, bör sammansättningen i gruppen vara sådan att viktiga intressenter som också är mottagare av nyttan från systemet, bereds möjlighet att delta och aktivt påverka utvecklingen. Förvaltningsstyrgruppen är ett bra sätt att involvera dem i arbetet.

I verksamhetsansvaret ligger också att se till att förvaltningsverksamheten lever upp till alla lagar och regler. Systemägaren är t ex också ansvarig för informationssäkerheten⁶. Hanterar systemet personuppgifter, ingår även att se till att personuppgiftsbehandlingen sker på korrekt sätt. Dessa ansvar går inte att delegera. Däremot kan systemförvaltaren vara behjälplig i framtagandet av underlag och nödvändig dokumentation. Det är inte meningen att varken systemägaren eller systemförvaltaren ska vara experter inom dessa områden, utan de måste båda få stöd från andra delar av LU:s organisation som har erforderlig expertkompetens, t ex arkivarier, dataskyddsombud och informationssäkerhetssamordnare. Kontaktuppgifter till dessa finns på Medarbetarwebben.

Systemförvaltarrollen (se även 1.2) är viktig för att systemägarrollen ska kunna fungera på den nivå det är tänkt – systemägarens fokus bör ligga på prioriteringar samt visioner och långsiktiga mål för förvaltningsverksamheten. För att det ska fungera behövs en

⁶ Se Riktlinjer för informationssäkerhet, sid 2 samt bilaga 3 avsnitt 2.4, <https://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/riktlinjer-for-informationssakerhet-vid-lunds-universitet.pdf>

systemförvaltare som är självgående och som på egen hand kan bygga upp och leda systemförvaltningsorganisationen i det dagliga arbetet. Det är också bra om systemförvaltaren är utåtriktad, kommunikativ och har förmåga att leda förändringsarbete, eftersom det ofta blir en effekt av införandet eller en större förändring av system.

7.2.2 Systemförvaltare

Systemförvaltaren arbetar på uppdrag av systemägaren (se 7.2.1) och är den som leder det dagliga arbetet i förvaltningsorganisationen. Den främsta uppgiften är att genomföra de aktiviteter som har definierats i årets förvaltningsplan. Blir det problem med resurser – oavsett om det handlar om tid eller personal, måste systemförvaltaren lyfta detta till systemägaren och förvaltningsstyrgruppen (se 7.3). Viktiga beslut som påverkar verksamheten eller målet för förvaltningsverksamheten ska också lyftas till styrgruppen.

Systemförvaltaren är alltså arbetsledare och leder arbetet både i förvaltningsgruppen (se 7.4) och i referensgruppen (se 7.5). Det kan handla om planering och val av tillvägagångssätt, att skapa agendor och kalla till möten osv. Det är en mycket viktig del av rollen att ha förmåga att leda andra och att organisera arbetet så att det flyter på. Denna del av rollen påminner mycket om en projektledare – det är ungefär samma personliga egenskaper som efterfrågas.

Systemförvaltaren har det övergripande ansvaret, men arbetar ofta mycket nära IT-systemförvaltaren. Tillsammans planerar de genomförandet av de aktiviteter som berör IT, men man kan vara varandras bollplank mer generellt än så. Ofta behöver man gemensamt värdera de önskemål som kommer till förvaltningen via ärenden eller referensgrupper. Vad skulle det innebära om vi säger ja till detta – hur påverkar det verksamhetsdelarna av system och hur påverkar det IT-delarna av systemet? Rekommendation till förändring rapporteras sedan till systemägaren för beslut, antingen som en del av förslaget till nästa års förvaltningsplan eller som en förändring av planen för innevarande år. En förändring av planen för innevarande år innebär oftast en omprioritering av redan planerade aktiviteter, eftersom mängden resurser oftast inte ökar. Ett sådant beslut kan med fördel tas upp i förvaltningsstyrgruppen.

Arbetet med att ta fram en ny förvaltningsplan kan kännas tungt, speciellt första gången. Tag hjälp av din förvaltningsgrupp och din referensgrupp! Arbeta fram planeringen tillsammans – diskutera vilken prioritering som aktiviteterna bör ha. Är ni många kan du skapa olika arbetsgrupper för olika områden och sedan lägga samman resultatet i en workshop. Låt förvaltningsgruppen ta del av ditt förslag till förvaltningsplan och ge dem möjlighet att komma med synpunkter och konstruktiv kritik. Du som systemförvaltare leder arbetet och ser till att ni kommer i mål, men det innebär inte att du ska göra allt själv!

Det kan också vara bra att ta del av andras systemförvaltningars förvaltningsplaner. De finns tillgängliga i systemet LuSyFer (se 8.2). Ett annat tips är att delta i Systemförvaltarforum (se 10.3) och lära känna andra systemförvaltare som befinner sig i samma situation som du.

7.2.3 IT-systemägare

Enkelt uttryckt har systemägaren och IT-systemägaren ungefär samma roll – skillnaden är bara att den ena arbetar nära verksamheten och den andra nära IT. IT-systemägaren arbetar dock på uppdrag av systemägaren och ansvarar endast för den delen av förvaltningen som tillhör IT-verksamheten. Systemägaren har alltså det övergripande ansvaret.

IT-systemägaren bistår systemägaren bl a genom att ansvara för de resurser som är vikta för IT-verksamheten och ansvarar för bemanningen av IT-systemförvaltarrollen. Det är IT-

systemägaren som utser IT-systemförvaltaren och oftast är IT-systemägaren även linjechef för IT-systemförvaltaren (se 7.2.4). IT-systemägaren ingår alltid i förvaltningsstyrgruppen (se 7.3) och bistår aktivt systemägaren i planering och utveckling av IT-delarna av förvaltningen.

IT-systemägaren ansvarar också för att IT-driften lever upp till de allmänna krav som ställs på IT-verksamhet vid LU, t ex gällande IT-säkerhet. IT-systemägaren ansvarar för att nödvändiga IT-åtgärder blir inplanerade och också genomförs, t ex uppgraderingar av driftmiljön etc. Det löpande arbetet inklusive planeringen utförs dock främst av IT-systemförvaltaren i samarbete med systemadministratörer, drifttekniker och andra IT-specialister.

7.2.4 IT-systemförvaltare

IT-systemförvaltaren är systemförvaltarens motsvarighet på IT-sidan, på samma sätt som IT-systemägaren är systemägarens motsvarighet. IT-systemförvaltaren ansvarar för den löpande verksamheten inom förvaltningen som rör IT och deltar tillsammans med systemförvaltaren i förvaltningsgruppen (se 7.4). Dessa två tillsammans är nyckelpersoner i framtagandet av förslag till förvaltningsplan (se 7.2.2) och därigenom för planering och genomförande av den operativa förvaltningsverksamheten.

Många gånger har IT-systemförvaltaren en ”översättande” roll mellan systemförvaltaren och IT-driften. IT-systemförvaltaren bör förstå systemet som förvaltas – känna till vilken nytta det har i verksamheten och hur det används, vad det har för funktioner och vilka IT-komponenter som finns och hur de behöver arbeta tillsammans för att det hela ska fungera. Kunskapen om systemet kan sedan översättas till behov av IT-mässiga åtgärder som denne bör kunna begära av relevanta drifttekniker och IT-specialister, som har mer djupgående IT-teknisk kompetens. Det exakta utförandet behöver IT-systemförvaltaren inte vara insatt i på detaljnivå, utan rollen innebär att ha en IT-mässig helhetsbild av systemet och med IT-terminologi kunna förklara vad ska åstadkommas så att utförarnivån förstår. Det är också IT-systemförvaltaren som följer upp IT-driften och har direktkontakt t ex med drifttekniker som sköter den dagliga driften av lokala servrar.

7.2.5 Verksamhetsspecialist

Som rollens benämning antyder är en verksamhetsspecialist kunnig inom någon del av verksamheten som systemet stödjer. Det kan vara någon som är kunnig gällande de lagar och regler som påverkar verksamhetens processer. Det kan också vara någon som utbildar nya medarbetare i dessa processer, där systemstödet utgör en del. Eller någon som skriver manualer. Möjligheterna är många och varierar med vilket system det handlar om. Verksamhetsspecialisten arbetar på uppdrag av systemägaren, men arbetsleds av systemförvaltaren.

Verksamhetsspecialisten arbetar ibland inom ramen för förvaltningsorganisationen och ibland utanför, mer som en rådgivande funktion.

7.2.6 IT-specialist

En IT-specialist kan ha många olika tjänstetitlar, men generellt gäller att denne är specialist inom något IT-område. Rollen motsvaras av verksamhetsspecialisten på verksamhetssidan. IT-specialisten arbetar på uppdrag av IT-systemägaren, men arbetsleds av IT-systemförvaltaren.

Ofta arbetar IT-specialisten med systemdrift, backup, databaser eller någon form av utvecklingsarbete. Det kan också vara en person som har djup teknisk kompetens om själva

systemet som förvaltas då systemet i fråga har en mer komplex uppbyggnad eller stora konfigurationsmöjligheter.

IT-specialisten arbetar ibland inom ramen för förvaltningsorganisationen, men oftast utanför. Ibland kan denne ha en mer rådgivande än operativ funktion.

7.3 Förvaltningsstyrgrupp

Förvaltningsstyrgruppen består minst av systemägare och IT-systemägare, men kan även ha fler ledamöter om systemägaren så önskar. Det kan vara bra att kunna få input från de olika delar av verksamheten som systemet stödjer när viktiga beslut ska fattas. Det är också ett bra sätt att skapa engagemang för systemet bland intressenterna. Med en bredare förankring är det lättare att få förståelse för att vissa obekväma beslut ibland måste tas – då har man redan före beslutet kunna diskutera saken från olika synvinklar och de olika intressenterna har kunnat hjälpa till att förutse vilka konsekvenser ett sådant beslut kan få både i deras egen verksamhet och generellt.

Förvaltningsstyrgruppens grundläggande uppgift är att fastställa och följa upp förvaltningsplanen. Systemförvaltaren är föredragande och rapporterar aktuell status. Har problem i förvaltningsarbetet identifierats kan de lyftas och diskuteras. Kanske resurserna inte räcker till? Systemägaren och systemförvaltaren bör diskutera problemen först och komma fram till vilka frågor som är lämpliga att lyfta till styrgruppen. Ofta gör systemförvaltaren ett förslag till agenda för mötet, som underlag för diskussionen.

Styrgruppen arbetar på samma nivå som andra styrgrupper – prioritering, kostnader, resurser, osv. Eventuellt behöver styrgruppen fatta beslut om omprioriteringar av aktiviteterna under året, d v s fastställa en reviderad plan.

Det formella bör dock inte ta överhanden. Styrgruppen har en viktig roll att spela som bollplank för systemägaren (och indirekt även för systemförvaltaren). Här kan man testa idéer och diskutera visioner och ramar för förvaltningens arbete på längre sikt. Den rådgivande funktionen är viktig och när det fungerar som bäst skapas trygghet och förvissning om att man arbetar med rätt saker.

7.4 Förvaltningsgrupp

Förvaltningsgruppen består minst av systemförvaltare och IT-systemförvaltare, men kan även ha fler ledamöter. Hur man organiserar arbetet är upp till respektive förvaltning, men förvaltningsgruppen är ett viktigt sätt att få input från olika delar av verksamheten som systemet stödjer. Med en bredare representation i gruppen ökar möjligheterna till god förankring, på samma sätt som i förvaltningsstyrgruppen. Det kan vara personer som arbetar med systemet till vardags, men det måste inte vara det. Behoven får styra. Oftast är en inhomogen grupp med personer med olika bakgrunder att föredra.

Om systemet man förvaltar vänder sig till hela universitetet kan det vara nödvändigt att komplettera förvaltningsgruppen med en eller flera större arbetsgrupper, bestående av personer som i sin vardag arbetar med systemet eller med frågor kopplade till systemet på sin fakultet. Det ger möjlighet till löpande förankring och dialog med verksamheten som stöds.

Om man på det här sättet vill åstadkomma en bred representation från alla fakulteter i sin grupp är det viktigt hur personerna utses till gruppen. Det ska helst vara personer som är utsedda av sin fakultet att representera det gemensamma behovet – inte en individ som tycker

det är kul att vara med för egen del och som mest representerar sig själv. Systemförvaltaren bör därför be fakulteterna att utse personer baserat på en beskrivning av vad rollen innebär och vilka förväntningar man har på individen. Underlaget för detta tas fram av förvaltningen och skickas ut tillsammans med förfrågan.

Anledningen till varför det är viktigt hur personerna utses är legitimiteten i synpunkterna som framförs – systemförvaltaren måste kunna lita på att den input man får från verksamhetens representanter sammantaget ger en god bild av vad LU faktiskt behöver. Om gruppen heter förvaltningsgrupp, arbetsgrupp eller referensgrupp är mindre intressant. Hur gruppen arbetar är också upp till systemförvaltaren – det kan vara enbart en rådgivande grupp, men det kan också vara en arbetsgrupp som mer aktivt deltar i förvaltningsarbetet. Systemförvaltaren måste vara tydlig gentemot sin grupp – och därigenom också mot dem de representerar – vilken roll de förväntas ha. I vissa förvaltningar används termen *processledare* (jämför rollen *processägare*, se 10.1) för systemförvaltarens förlängda arm på fakultetsnivå. Processledaren är då den som vet hur systemet används på den egna fakulteten och vilka behoven är, samtidigt som denne ansvarar för att implementera förändringar som beslutats i förvaltningsgruppen. Notera att det endast är mindre beslut inom den givna ramen för förvaltningsarbetet som kan tas i arbets- och referensgrupper. Större beslut som har stor påverkan på användare, processer, ekonomi, strategiska mål, prioriteringar osv ska alltid lyftas till systemägaren och förvaltningsstyrgruppen (se 7.3).

7.5 Referensgrupp

Ordet referensgrupp kan betyda många olika saker och används därför som benämning på många olika typer av grupper. Ibland översätts det med ”grupp för ansvarslost tyckande” och det är oftast inte en sådan referensgrupp som förvaltningen behöver. Meningen med en referensgrupp är att inhämta solid information om verksamhetens krav och behov (jämför 7.4). Ansvarslost tyckande går det inte att bygga en verksamhet på.

En bra referensgrupp är det viktigaste stödet för systemförvaltaren när det gäller kommunikationen med verksamheten. Utan referensgrupp är det svårt att fånga upp behoven och därmed svårt att leverera något som ger verklig nytta i verksamheten. Vi har inte system för att systemförvaltare ska ha något att göra. Ensidig styrning från den organisation som systemförvaltningsorganisationen tillhör tenderar att bli självcentrerad och därmed utvecklas systemet bara till gagn för ett fåtal användare i systemets närhet i stället för hela den användarbas som det är tänkt att stödja.

Det finns mindre system som har hela sin användarbas internt inom den organisation som systemförvaltningsorganisationen tillhör. Arbetar alla mycket nära varandra och träffas varje dag i fikarummet finns det förmodligen ingen anledning att formalisera arbetet genom att skapa en särskild referensgrupp. Det viktiga är att systemförvaltaren säkerställer att användarna och deras hemorganisationer faktiskt har reell möjlighet att påverka utvecklingen, t ex genom att delta i arbetet med att ta fram förvaltningsplanen i någon form, inte hur exakt detta går till.

För system som rör forskning och utbildning bör relevanta nämnder alltid utgöra en strategisk referensgrupp. Det bör dock påpekas att även om nämnderna utgör ett utmärkt forum för övergripande diskussioner innan och i samband med att större beslut ska fattas och det ger tyngd till besluten om de ställer sig bakom det presenterade förslaget, så fattas faktiskt besluten inte där i systemsammanhang. Beslut fattas av systemägare eller ytterst uppdragsgivare. Viktigare beslut behöver också beredas i formella kanaler i linjen. För större

beslut är gruppernas viktigaste roll är att bereda beslutsunderlag som ligger så nära verksamheten som möjligt. Det formella beslutet fattas efter adekvat förankring för förutsägbarhet och transparens, t ex genom en skriftlig remiss (11.2.3), vilken ska hanteras i linjen.

8 Förvaltningsplanen och förvaltningsplanesystemet LuSyFer

Förvaltningsplanen kan ses som ett kontrakt eller en överenskommelse mellan systemägare och systemförvaltare, på samma sätt som projektplanen är ett kontrakt mellan uppdragsgivare/beställare och projektledare. Förvaltningsplanen definierar både systemets uppgift – i vilken omgivning det verkar och vilken verksamhet det förväntas stödja – och förvaltningsorganisationens uppgifter.

Förvaltningsplanen fastställs årligen i november/december och gäller för kommande kalenderår. Aktivitetslistan för förvaltningsorganisationens uppgifter är därför fokuserad på det som ska utföra det närmaste året. Att planen gäller för ett år i taget och fastställs i slutet av ett kalenderår är en anpassning till hur årscykeln för framtagande och fastställande av budgeten fungerar (se 6). Förvaltningsbudgeten (se 8.2.1.1) är en viktig del av förvaltningsplanen, eftersom det sätter ramarna för vad som är möjligt att åstadkomma.

Förvaltningsplanen skapas i det webbaserade systemet LuSyFer (Lunds universitets systemförvaltningsplaner), <https://forvaltplan.adm.lu.se>. Utskriften av den fastställda versionen undertecknas av systemägare och IT-systemägare och lämnas sedan för diarieföring och arkivering till den lokala handläggaren.

Planen består av två delar – en övergripande huvuddel som gäller för ett visst kalenderår och en del som gäller för själva systemet (ett eller flera system kan kopplas till samma förvaltningsplan). Därutöver finns ett antal ”bilagor”. Bilaga 1 är budgetbilagan och är kopplad till ett visst kalenderår, medan övriga bilagor gäller generellt och behandlar frågeställningar kring informationen i systemet och bevarandet av densamma. Konceptet med bilagor är en kvarleva från tiden då förvaltningsplanen skapades som ett Worddokument.

8.1 Varför behövs en förvaltningsplan?

Genom att skapa en fyllig förvaltningsplan och därmed ha ställningstagandena kring bl a systemets syfte nedtecknade, blir det tydligt för alla vad som gäller. Det kan användas som en måttstock då nya idéer om utvidgad funktionalitet diskuteras – ligger det i linje med syftet? Det blir inte bara tydligt vad de grundläggande förutsättningarna för systemet är, utan förvaltningsplanen tydliggör även vad som kan och ska åstadkommas i den löpande verksamheten under kommande år. Förvaltningsplanen är därför det viktigaste arbetsdokumentet för förvaltningsorganisationen, men det är också viktigt för andra att kunna ta del av vad som planeras (och vad som fått skjutas på framtiden). Transparens gentemot verksamheten man ska stödja är en förutsättning för det givande och tagande som alltid behöver ske för att förvaltningsorganisationen ska klara av att leva upp till verksamhetens förväntningar. Förvaltningsplanen är ett led i detta. Systemförvaltarens uppgift är att aktivt inhämta input från verksamhetens representanter, t ex via referensgrupper (se 7.5), både på förslag till aktiviteter och på deras prioritering och därmed göra dem delaktiga i processen att ta fram en ny förvaltningsplan.

Informationen som läggs in i förvaltningsplanesystemet kan också sammanställas och användas på övergripande nivå inom LU för planering och uppföljning, t ex kan LuSyFer ge

information om vilka av LU:s system som innehåller personuppgifter och allmänna handlingar. De totala kostnaderna för systemförvaltning vid LU kan summeras eller systemkostnader kan jämföras. Systemet skapar samtidigt en lista över alla IT-system vid LU, vilket många olika delar av LU har nytta av för sitt arbete. IT-organisationerna kan få en fingervisning om vilka system som är beroende av varandra för sin funktion mm. Vi skulle också kunna ange vilka system som utgör källsystem för en viss informationsmängd och vilka som endast innehåller en kopia. Det finns stor utvecklingspotential på det här området.

8.2 Om förvaltningsplanesystemet LuSyFer

Systemet LuSyFer är utvecklat vid LU och kan därför anpassas till LU:s behov. Upptäcker du något problem med systemet eller om du har förslag på förbättringar är det viktigt att du skickar in dem till systemförvaltaren för LuSyFer via e-post till systemforvaltning@rektor.lu.se. Det är också dit du vänder dig för att få din förvaltningsplan och din roll som systemförvaltare upplagd i systemet.

Som systemförvaltare och biträdande systemförvaltare kan du både se och redigera din plan i systemet. Övriga medlemmar i förvaltningsorganisationen, d v s de som antingen tillhör förvaltningsgruppen eller förvaltningsstyrgruppen, kan enbart se planen. Personer som inte ingår i någon förvaltningsorganisation kan inte se något alls. SamIT:s medlemmar kan se alla planer.

Du som systemförvaltare har behörighet att läsa alla förvaltningsplaner i systemet – om de inte innehåller system som utgör infrastruktur vid LU – vilket innebär att du har möjlighet att ta del av hur andra systemförvaltare har gjort och hur de har beskrivit sitt system. Första gången du upprättar din förvaltningsplan kan detta vara en god hjälp. Planer som innehåller system som utgör infrastruktur vid LU kan endast läsas av de som ingår i förvaltningsorganisationen.

OBS! System som är förknippade med sekretess, t ex passagesystem, ska inte läggas in i förvaltningsplanesystemet av informationssäkerhetsskäl.

8.2.1 Huvuddel (årsbunden)

I huvuddelen av förvaltningsplanen (sidan du kommer till när du klickar på ett årtal på översiktssidan i LuSyFer) kopplar du till de system som ingår. Det är oftast enbart ett system, men det kan också vara flera system som är intimt kopplade till varandra och som därför samförvaltas av samma förvaltningsorganisation. Samförvaltning fungerar bra om systemen inte har separata budgetar och om den totala aktivitetslistan inte blir för lång och oöverskådlig för att fungera som stöd i det löpande arbetet. Alternativet är att ha en plan för varje system. Vilket som blir bäst just i ditt fall är en bedömningsfråga, det finns både för- och nackdelar med båda varianterna. Kontakta gärna systemforvaltning@rektor.lu.se och boka in ett möte om du vill diskutera detta med någon.

I huvuddelen beskriver du även din omvärldsanalys (förändringar som sker både utanför LU och inom LU, t ex andra pågående projekt, som kan komma att påverka förvaltningen av ditt system) och dina mål, som sedan utgör grunden för de planerade aktiviteter som du tar med i aktivitetslistan. Aktiviteterna kan vara av olika typer – ”Styrning (möten)”, ”Utbildning och användarstöd”, ”Daglig IT-drift och underhåll” och ”Utveckling och förändring” – och planeras för kommande eller senare år. Större förändringar som inte ryms inom förvaltningens ram kan behöva ske som ett särskilt projekt med en separat budget.

Vissa aktiviteter är årligen återkommande, t ex fastställande av förvaltningsplan. Förses dessa med ett kryss för ”Årlig”, kommer de automatiskt att följa med till nästa års plan och behöver inte läggas in på nytt.

Visningen av aktivitetslistan sorterar aktiviteterna i datumordning automatiskt, så det behöver du inte tänka på när du lägger in dem.

Efter aktivitetslistan kommer beskrivningen av förvaltningsorganisationen, som är upplagd som ett antal fasta grupper (se 7.3-7.5) med medlemmar. Kontaktuppgifter hämtas automatiskt från LUCAT. På samma ställe lägger du även in din/dina referensgrupp(er) och deras medlemmar.

8.2.1.1 Bilaga 1 – budget (årsbunden)

Sist i huvuddelen, dvs längst ner på den årsbundna sidan, visas en tabell med budgetsiffrorna för innevarande och föregående år. Budgetposterna gäller hela förvaltningen, dvs för alla ingående system. Du behöver sannolikt andra hjälpdokument för att hålla reda på och följa upp ekonomin för ditt system – det här är bara information om tilldelad ram som du har att förfoga över. Uppställningen i tabellen liknar den som används i budgetprocessen för gemensam förvaltning.

8.2.2 Systemrelaterad del (ej årsbunden)

Genom att varje system läggs in som en egen entitet i förvaltningsplanesystemet får man flera fördelar. Den mest uppenbara fördelen är att man kan få en lista över alla LU:s IT-system. Systemen kan också relateras till varandra genom att man anger att det finns ett beroende mellan två system. Graden av beroende kan se ut på olika sätt – en del system blir helt obrukbara om det andra systemet stannar (t ex om inloggning/autentisering inte fungerar), medan andra system fortsätter att fungera som vanligt förutom att ny (och aktuell) information inte kan hämtas in till systemet. Det lägsta formen av beroende är när ett system enbart är beroende av utdata (t ex en exportfil) från ett annat system och som importeras in med en manuell åtgärd.

En annan typ av beroende är när en verksamhetsprocess inte går att genomföra enligt gängse rutin, därför att t ex informationen i ett system är otillgänglig. Denna typ av beroende som inte är IT-teknisk till sin natur läggs in i textrutan "Andra viktigare beroenden".

När en systemförvaltare lägger in ett beroende till ett annat system i LuSyFer kommer den informationen att visas upp i det andra systemets förvaltningsplan automatiskt (i visningsläget). Alla system som har ett inloggningsförfarande med LUCAT-konto, behöver även ange vilken typ av inloggning (autentisering) som används. Finns det olika behörighetsnivåer ska behörigheterna kunna sökas via LUCAT. Kontakta systemförvaltaren för LUCAT innan du kopplar inloggningen i ditt system till LUCAT, så att information om detta kan skickas ut till katalogadministratörerna på LU.

I den systemrelaterade delen beskrivs respektive system (ett eller flera) genom att man i textform beskriver hur systemet kom till (bakgrund), varför det behövs (syfte) och vad det är tänkt att kunna bidra med (nytta). På motsvarande sätt beskriver man också vilken verksamhet som systemet är tänkt att stödja. I vilket landskap befinner sig systemet? Vilken avgränsning kan göras – vilket användningsområde har det och vilket har det inte? Texten ska förklara hur systemet hjälper verksamheten, så att en utomstående kan förstå. För den gemensamma förvaltningens system är det bra om beskrivningen även innehåller hur systemet kopplar till sektionens uppdrag.

Dessa texter är speciellt viktiga att skriva ner, dels för att de ger historiken till varför det infördes från allra första början, dels för att de kan användas som måttstock vid bedömningar av i vilken riktning systemet ska utvecklas – och inte. Ligger den föreslagna utvidgningen i linje med systemets syfte? Det är ett vanligt önskemål – och en förhoppning som många har – att ett system ska lösa ”allt” och det går inte. Det systemet kommer att bli fullständigt oanvändbart. Vi behöver ha olika system för olika syften, liksom vi behöver ha personer med olika kompetenser för olika arbetsuppgifter. Tyvärr blir det många system, det är ofrånkomligt.

Vid byte av systemförvaltare blir alla dessa texter extra viktiga! Överlämningen till den nya personen går smidigare när dokumentationen finns. Gå alltid igenom hela förvaltningsplanen med din efterträdare. Texterna i planen är också viktiga för andra roller som t ex LU Servicedesk.

Under rubrikerna ”Systeminnehåll/funktioner” och ”IT-komponenter och teknisk plattform” beskrivs systemets delar. Du kan ange kontaktuppgifter till både interna och externa leverantörer för varje del separat. Under den första rubriken samlas logiska delar av systemet som du som systemförvaltare anser vara separata enheter och som du behöver ge uppmärksamhet till var och en. Under den senare rubriken är det IT-tekniska byggstenar som behövs för att det hela ska fungera, men som inte ingår i det förvaltade systemet i sig. IT-komponenterna ingår i förvaltningsuppdraget och utgör det som den IT-nära förvaltningen måste hålla reda på och skapa aktiviteter för i förvaltningsplanen. Det kan vara serverapplikationer som databaser eller webbserverar. Teknisk plattform är oftast en server eller hela den driftmiljön som systemet körs i inklusive tillhörande lagringsutrymme och backuptjänst. Det är inte meningen att den ska beskrivas i detalj i förvaltningsplanen, men IT-systemförvaltaren måste veta vilka de är och kravställa/följa upp att driften sköts som den ska. Driften av t ex nämnda backuptjänst ingår ju inte i förvaltningsuppdraget, utan är ett exempel på vad externa IT-specialister kan tänkas syssla med (jämför 7.2.6). Backuptjänsten lär i sin tur tillhöra en annan förvaltningsorganisation som sköter förvaltningen av denna infrastrukturtjänst.

Tips! Ange bara så många delar som faktiskt behövs, d v s dela bara upp systemet så pass mycket att du inte riskerar att glömma bort att ta med aktiviteter för att underhålla alla ingående delar när du gör din förvaltningsplan!

Till den systemrelaterade delen hör också ett antal bilagor som beskrivs i korthet nedan. Du fyller i en omgång bilagor för varje system. Har du många system blir det många bilagor... Frågorna i bilagorna är till stor del utformade som kontrollfrågor och det är tänkt att du ska kunna svara Ja på dessa. Om så inte är fallet, bör du lägga in en aktivitet i förvaltningsplanen som syftar till att du i varje fall nästa år kommer att kunna svara ja på frågan. För att underlätta för dig själv och dina efterträdare inför kommande revideringar av planen, kan det vara en god idé att i ett separat dokument dokumentera hur du resonerade när du kom fram till ditt svar.

Förändringar i rutiner och styrning inom informationssäkerhetsområdet väntas komma, vilket kommer att påverka utformningen av bilaga 2 och 3 framöver. Bilaga 4 rör allmänna handlingar och personuppgifter.

Svaren på frågorna i bilaga 2 ”Informationssäkerhet – förvaltning” intygas av systemägaren, eftersom denne är ansvarig för informationssäkerheten. Svaren på frågorna i bilaga 3 ”Informationssäkerhet – kontinuitet och drift” intygas av IT-systemägaren som ansvarar för IT-säkerheten. Båda intygar att de lämnade uppgifterna i bilagorna är korrekta genom att skriva under på förvaltningsplanens försättsblad.

9 Olika typer av förvaltningsorganisationer

Modeller i all ära, men hur ser en förvaltningsorganisation egentligen ut i verkligheten? Hur bygger man en sådan?

Som vanligt är svaret ”det beror på”. När man skapar en förvaltningsorganisation utgår man från modellen och de roller som har presenterats tidigare (se 7.2), men det är inte i alla situationer som alla roller kan (eller bör) besättas. Om LU är huvudman för ett avtal med en extern leverantör, ska det dock alltid finnas en systemägare och en systemförvaltare inom LU.

Vissa systemförvaltare arbetar heltid i rollen, medan andra gör det som en del av sin tjänst – vilket i sig är en utmaning. Det är väldigt vanligt att förvaltningsorganisationen består av inlånad personal från andra delar av LU – ibland avlönade, ibland inte. Särskilt vanligt förekommande är detta i förvaltningsstyrgruppen (se 7.3).

Det som är viktigt är att systemet och informationen i det tas om hand på rätt sätt. Förvaltningsuppgifterna som har beskrivits ovan måste utföras, oberoende om det görs internt inom LU eller av en extern leverantör. Samarbetet mellan verksamhetsidan och IT-sidan måste fungera så att inget faller mellan stolarna. Exakt var gränsen går är mindre intressant, bara ansvars- och arbetsfördelningen är tydlig och båda parter är införstådda med den.

9.1 Exempel på hur organisationsvalet påverkar arbetsfördelningen och kommunikationsvägarna

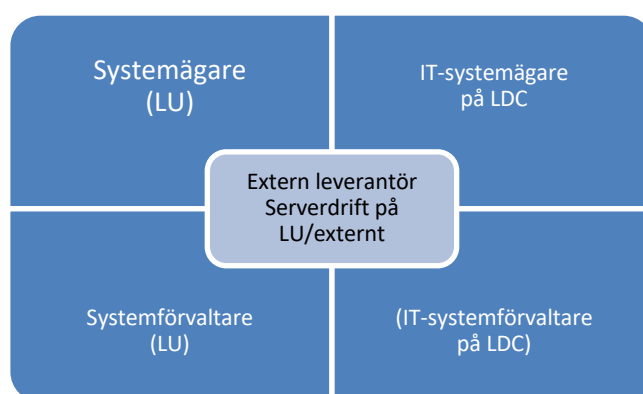
Beroende på hur rollerna inom systemförvaltningsorganisationen besätts, kommer arbetsuppgifterna att förskjutas mellan olika roller. Det för med sig att kommunikationsvägarna också kommer att påverkas, både internt inom organisationen och med omgivningen. Det är därför inte alltid så lätt att jämföra sig med en annan förvaltningsorganisation – det kan helt nödvändigt ha olika arbetsätt på grund av organisationens utformning. Förutsättningarna är annorlunda om t ex systemet är kommersiellt i stället för egenutvecklat eller om både IT-drift och IT-utveckling sker inom samma organisation eller inte. Om LU är avtalsägare eller inte, påverkar också grundförutsättningarna.

Man bör välja organisation utifrån de behov man har och samtidigt vara uppmärksam på att den modell man väljer kommer att ställa olika krav på förmågor och kompetens hos de som arbetar i organisationen. Man behöver fundera över vilka kompetenser man behöver ha inom LU och inom förvaltningsorganisationen för att det ska fungera smidigt att utföra de arbetsmoment som behöver göras. Ett exempel på arbetsmoment som alla har gemensamt är att versionsuppdateringar behöver göras. Arbetsprocessen och kommunikationsvägarna för detta kan dock se väldigt olika ut, t ex beroende på om systemet körs på LU-interna servrar eller hos leverantören.

Nedan presenteras några olika organisationsmodeller som förekommer på LU idag och vad de olika varianterna för med sig. Notera att ett system kan använda sig av flera av modellerna, som i fallet med Canvas. Det rekommenderas starkt att alltid besätta alla fyra rollerna.

9.1.1 Extern leverantör – IT-sidan på LDC

Den vanligaste situationen i gemensam förvaltning är att man har upphandlat ett system och har en extern leverantör. Det är också vanligt att detta system installeras på LU-ägda servrar som driftas av LDC. Ansvaret för den dagliga driften ligger alltså på LU. Normalt finns en IT-systemägare inom LDC. Det kan också vara så att systemet även driftas externt, d v s av leverantören. Olika förvaltningsorganisationer har valt olika lösningar för IT-systemförvaltarrollen – några har utsett en person och andra inte.



Modell 1. Extern leverantör och serverdrift på LU

Exempel på system som förvaltas enligt denna modell
Kompetensportalen, Kuben, Raindance, EOS och TimeEdit.

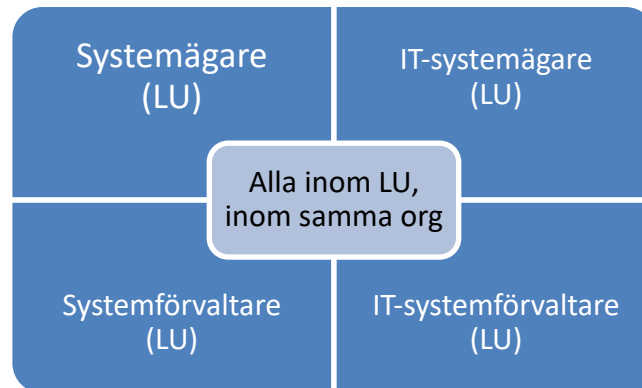
För att denna modell ska fungera i praktiken måste det ske någon form av koordinering av IT-uppgifterna, t ex så att en ny version från leverantören kan tas om hand och installeras av driftansvariga. Om ingen IT-systemförvaltare finns, faller denna uppgift tillbaka på systemförvaltaren. Vanliga problem är att driftansvariga inte är insatta i vad systemet faktiskt gör/kan, utan bara vet hur man gör en uppgradering/installation. Det innebär att systemförvaltaren inte har någon motpart att t ex diskutera möjliga förändringar i systemkonfigurationen med, vilka skulle kunna utgöra lösningen på nyuppkomna behov. Systemförvaltaren behöver då själv kunna förstå sitt system IT-mässigt och vad som är möjligt att åstadkomma med det. Utvecklingsönskemål kan bli svårare att få igenom hos leverantören p g a att kommunikationssvårigheter kan uppstå då parterna inte talar ”samma språk”. Det kan för systemförvaltaren vara svårt att på rätt nivå specificera målbilden så att den inte blir alltför öppen för tolkning – och misstolkning.

Kommunikationen med leverantören sköts i huvudsak av systemförvaltaren som är den som sköter avtalsrelationen med leverantören. Däremot kan IT-systemförvaltare eller dennes driftpersonal ha direktkontakt med leverantören kring rena IT-frågor.

I fallet med TimeEdit sköts både systemets utveckling och drift av leverantören, samtidigt som IT-systemförvaltaren både bistår systemförvaltaren vid externa utvecklingsuppdrag och står för egen utveckling av integrationer samt interna verktyg för t ex registervård.

9.1.2 Alla roller på LU – IT-sidan inom egna organisationen

Denna modell är vanlig för system som förvaltas inom en och samma organisation, oftast en fakultet/institution, och kännetecknas av ett närmare samarbete mellan verksamhet och IT. Det finns då IT-personal inom den egna organisationen som är mer insatt i verksamhetsbehoven. Lokal IT, som kan vara antingen IT-organisationen inom en institution/fakultet eller LDC, ansvarar dock ofta både för utveckling och drift av IT-systemet själva. Eventuellt kan IT på institutions-/fakultetsnivå fungera som länk gentemot andra IT-organisationer och t ex anlita LDC för vissa driftsrelaterade uppgifter, t ex serverdrift. På motsvarande sätt är det också tänkbart att institutioner/fakulteter anlitar externa leverantörer för vissa uppgifter, som i fallet med t ex LTH:s intranät, Sitevision.



Modell 2. Alla inom LU, båda sidor inom samma organisation

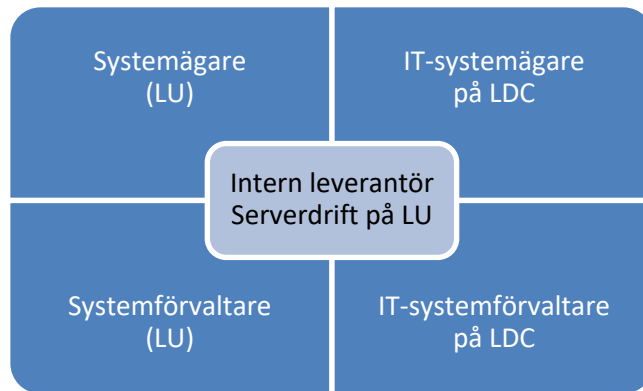
Exempel på system som förvaltas enligt denna modell

Lokala system på institution/fakultet. Fakultetsägda Canvas-integrationer som införs på nodnivå, d v s endast tillgängliga för den egna fakulteten.

För att denna modell ska fungera behöver det finnas IT-systemägare och IT-systemförvaltare inom den lokala IT-organisationen på institutions-/fakultetsnivå. För mindre system är IT-systemförvaltare och utvecklare/applikationsspecialist ofta samma individ. Inom denna modell är kommunikationen enklare, eftersom IT-personal pratar med annan IT-personal och den lokala IT-organisationen arbetar nära verksamheten och den eventuella systemförvaltaren. Verksamheten pratar aldrig med någon annan än representanten från sin egen IT-organisation. Det är inte önskvärt, men heller inte ovanligt, att systemägare för dessa mindre system saknas och att IT-systemägaren får axla båda rollerna (ev. även systemförvaltarens roll). Om inte IT-systemägaren är väldigt insatt i den verksamhet som systemet förväntas stödja, är risken stor att systemet inte kommer att uppfylla verksamhetens behov.

9.1.3 Alla roller på LU – IT-sidan utanför den egna organisationen

En annan vanlig situation inom den universitetsgemensamma förvaltningen är att man har en intern leverantör, som ansvarar både för utveckling och drift. Normalt är det LDC som är intern leverantör, men undantag finns (AWELU, t ex, anlitar HT; LUCRIS anlitar UB). Systemet installeras oftast på LU-ägda servrar som driftas av LDC.



*Modell 3. Intern leverantör och serverdrift på LU.
Verksamhet och IT tillhör olika delar av LU*

Exempel på system som förvaltas enligt denna modell

Canvas, Lubas, Drupal och LUCAT samt
Bas-IT-tjänsterna Klient och Utskrift.

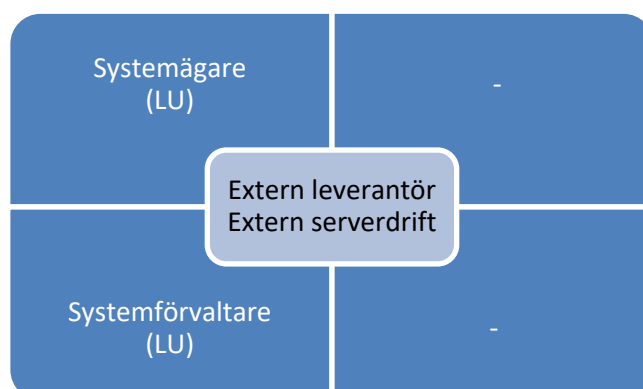
I denna modell behöver det alltså finnas IT-systemägare och IT-systemförvaltare inom LDC. Koordinering av utveckling och drift sker inom LDC. I vissa fall kan utvecklingen läggas ut externt, som t ex i fallet med LUCAT, där systemförvaltaren och LDC:s IT-systemförvaltare i nära samarbete definierar och lägger utvecklingsuppdrag på den externa leverantören.

Kommunikationen är oftast enklare då båda parterna tillhör LU, men det kan ändå vara problematiskt för IT att förstå verksamhetsbehoven då man tillhör olika organisationer inom LU. Verksamhet och IT sitter långt ifrån varandra och träffas mest i samband med planerade avstämningsmöten. Det är lätt att hamna i en beställar-utförar-relation, snarare än ett partnerskap som gemensamt tar ansvar för förvaltningsuppgraden.

För BasIT-tjänsterna (klient, utskrift mm) sammanfaller ofta systemförvaltarrollen med IT-systemförvaltarrollen, då verksamhetssidans engagemang för bastjänsterna är svag – det ska bara fungera! Systemförvaltaren hittas då inom IT-organisationen, vilket är lite udda i förhållande till systemförvaltningsmodellen.

9.1.4 Extern leverantör – IT-sidan saknas helt

I denna modell äger LU tjänsten, men leverantören ansvarar ensam både för utveckling och drift av IT-systemet. LU:s systemförvaltare agerar beställare direkt mot leverantören. Kommunikationen sker mellan systemförvaltaren och leverantören utan mellanhänder, då både IT-systemägare och IT-systemförvaltare saknas.



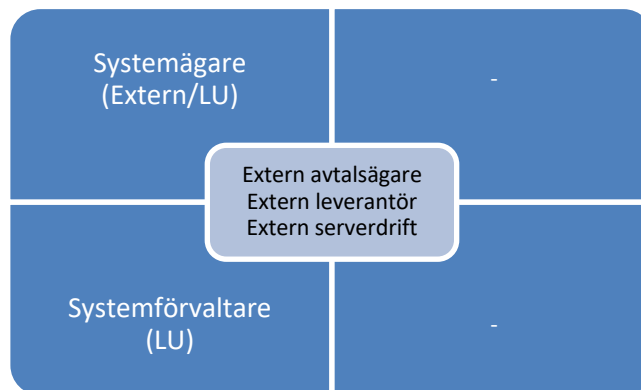
Modell 4. Extern leverantör och extern serverdrift

Exempel på system som förvaltas enligt denna modell
Canvas, Varbi, Proceedo

Denna modell ställer ännu högre krav på systemförvaltaren än i 9.1.1, som för att det ska fungera behöver besitta all nödvändig IT-kompetens själv, då LU-intern IT i förvaltningsorganisationen helt saknas. Risken är stor att man annars hamnar ”i händerna på” leverantören och har svårt att ställa krav på IT-leveransen. Kravställningen på IT-sidan/leverantören måste helt och hållet komma från verksamhetssidan, som inte har någon IT-systemförvaltare till sin hjälp.

9.1.5 Avtalsägare utanför LU

Denna modell är en variant på modellen i 9.1.4, men där LU inte heller äger systemet. Leverantören ansvarar liksom i 9.1.4 både för utveckling och drift av IT-systemet och LU:s systemförvaltare agerar beställare direkt mot leverantören. Både IT-systemägare och IT-systemförvaltare saknas.



Modell 5. Extern avtalsägare, leverantör och serverdrift

Exempel på system som förvaltas enligt denna modell
Kaltura, Ladok, Nya, Sunet Survey, SoleMove, Mira.
Primula och Microsoft 365

Systemet kan vara upphandlat genom t ex SUNET eller andra samarbeten där (avtals)ägaren befinner sig utanför LU, liksom leverantören. Systemägarens ansvar blir därmed mer begränsat än i 9.1.4.

Det kan också vara så att systemförvaltarrollen reduceras. I fallet med Primula är LU:s systemförvaltare endast tjänstebeställare, vilket omfattar att förmedla LU:s behov till leverantören och stödja implementationen av systemet vid LU, så att det fungerar tillsammans med våra interna processer och för våra användare. Uppföljning av den externa leverantören är också en viktig uppgift, men det är då den externa avtalsägarens uppgift. LU får följa upp och ställa krav på den externa avtalsägaren.

10 Systemförvaltningsorganisationens relation till omgivningen

10.1 Relationen till linjechefsrollen och processägarrollen

För systemägare är det ibland svårt att särskilja vad som tillhör rollen som systemägare och de ansvar som man har i sin roll som linjechef (verksamhetsansvar, budget- och personalansvar⁷). De dubbla rollerna kan ställa till problem. Det är ju oftast linjechefen, t ex sektionschefen i den gemensamma förvaltningen, som har rollen systemägare. Systemförvaltningen av de stora administrativa systemen som t ex ekonomisystemen och personalsystemen är placerad där.

I sin roll som linjechef leder man verksamheten inom sin sektion (rollen ”verksamhetsansvarig”⁷) och har ansvar för alla de tjänster som sektionen levererar till verksamheten/fakulteterna, vars omfattning definieras i sektionens uppdrag. Verksamheten har behov av stöd och sektionen levererar detta stöd i form av en *tjänst*. Dessa beskrivs i en sk tjänstekatalog. Ibland utgör stödtjänsten endast en mindre pusselbit och ingår då som en del i ett större sammanhang.

För att beskriva verksamheten och förklara hur man arbetar använder man sig ofta av processbegreppet,⁸ som beskriver den egna verksamheten som en följd av olika arbetsmoment. I en större ekonomiprocess kan det t ex finnas ett moment som är tjänsten ”Stöd till fakturahantering”. Sektionscheferna har normalt även rollen som *processägare*, vilket innebär att man även har ansvaret för att utveckla sin process så att den fungerar så bra som möjligt, dvs både att enskilda moment fungerar och att de hänger ihop på ett bra sätt så att slutresultatet och helheten förbättras. Man talar om både *verksamhetsprocesser* och *stödprocesser* för att på det sättet beskriva hur verksamheten arbetar med utbildning och forskning respektive hur sektionerna arbetar med stödet till dessa. Till sin hjälp har processägaren ibland en *processledare* (jämför 7.4), som arbetar operativt med att förbättra processen i fråga.

I rollen som systemägare (se även 7.2.1) arbetar man för att det stöd som systemet ger ska göra så mycket nytta som möjligt i den verksamhet det stödjer. Då är kunskapen och kännedomen om både verksamhetsprocesserna och processerna i den egna verksamheten viktig – det ger ett sammanhang för systemförvaltningen som hjälper till att definiera målen för systemförvaltningsverksamheten.

Ibland är det inte heller så enkelt att hela processen ligger inom ramen för den egna organisationen. När flera sektioner arbetar med olika aspekter av samma process, måste man samarbeta både kring processutvecklingen och tillhörande systemförvaltning – vilket kan involvera både en eller flera förvaltningsorganisationer (se 10.2).

10.2 Relationen till andra förvaltningsorganisationer

I LuSyFer (se 8.2) kan man ange beroenden mellan system. Om det finns viktiga beroenden till andra system är det lämpligt att etablera god kontakt med det systemets systemförvaltare. Hjälps åt så att helheten blir bra. Det kan dessutom vara ett bra sätt att lära känna en kollega!

⁷ Se Riktlinjer för chefsuppdrag vid Lunds universitet (Dnr STYR 2019/283), <https://www.medarbetarwebben.lu.se/sites/medarbetarwebben.lu.se/files/riktlinjer-for-chefsuppdrag-vid-lunds-universitet.pdf>

⁸ Se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/verksamhetsutveckling-och-forandringsarbete/arbetsprocessbaserat>

Det är också viktigt att systemens systemägare är involverade i samordningen av utvecklingsinsatserna, så att alla är införstådda med vilka förändringarna som behöver ske och när. Är beroendena väldigt starka kan man behöva samordna uppgraderingar/utvecklingsinsatser mellan förvaltningsorganisationerna för att undvika störningar (se 11.2.1).

Om behovet av en gemensam planering för alla systemen är väldigt starkt – speciellt om utvecklingstakten dessutom är hög – bör man i stället överväga att samförvalta alla systemen, d v s ha en gemensam systemförvaltningsorganisation för systemen ifråga.

10.3 Systemförvaltarforum

Någon gång under hösten brukar det anordnas någon form av nätverksträffar för systemförvaltare. Att delta i dessa är både kompetensutvecklande och ett bra sätt att lära känna andra systemförvaltare vid LU. Det brukar ofta vara ett föredrag kring ett visst tema med möjlighet till diskussion och frågor. Nätverksträffarna kallas Systemförvaltarforum och inbjudan brukar skickas ut via e-post. Inbjudan går ut till de som är upplagda som systemförvaltare i förvaltningsplanesystemet LuSyFer (se 8.2).

10.4 Avdelning Utveckling, förvaltningsdialoger och Projektkontoret

Avdelning Utveckling tillhör universitetsledningens stab och det är de som ansvarar för själva systemförvaltningsmodellen och samordnar arbetet med systemförvaltning på LU. De är också systemägare för LuSyFer (se 8.2).

Ett årligt återkommande inslag i verksamheten är systemägar- och systemförvaltardialogerna, som brukar hållas under hösten. Dialogerna med respektive förvaltningsorganisation sker i form av uppsökande verksamhet. Både systemägare och systemförvaltare deltar i dessa dialogmöten. Det är ett bra tillfälle att diskutera konkreta problem i förvaltningsverksamheten eller ställa frågor om systemförvaltning i stort, så stäm gärna av vilka frågeställningar som finns internt inom förvaltningsorganisationen innan mötet.

Det är dessutom så att det är samma individer som arbetar med systemförvaltning som också arbetar på Projektkontoret, som är knutpunkten för alla universitetsgemensamma projekt. Projektkontoret ger stöd till projektledare och kan också vara behjälpliga med råd kring hur man kan etablera ett utvecklingsprojekt vid större förändringar i förvaltningsverksamheten. Utvecklingsprojektet kan antingen utformas som ett fristående projekt, d v s bedrivs separat, utanför förvaltningen, med egen plan och egen ekonomi, eller i projektform inom ramen för förvaltningen.

10.4.1 Om systemförvaltning – stöd och utbildning

Information om systemförvaltning hittar du under Stöd och verktyg - Verksamhetsutveckling och förändringsarbete på Medarbetarwebben (<https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/verksamhetsutveckling-och-forandningsarbete/systemforvaltning>).

På webbsidan finns bl a information om grundkursen och fortsättningskursen i systemförvaltning. Båda är online-utbildningar och finns i Kompetensportalen (<https://kompetensportalen.lu.se>).

Det finns också en Teams-grupp, ”Systemförvaltning vid LU” som du gärna får gå med i. Där kan du byta tankar och idéer med andra systemförvaltare vid LU.

10.5 Stöd från andra delar av LU

10.5.1 Upphandling

När systemet införs, känns det väldigt avlägset att tänka på att man en dag kommer att behöva göra om hela upphandlingsförfarandet på nytt då kontraktet är på väg att löpa ut och inga fler avtalsförlängningar kan göras. Olika system har olika långa avtalstider och det är viktigt att du bevakar detta noga så nyanskaffningsprocessen inte startas för sent. Kontakta Inköp och upphandling och fråga vad som gäller för just dig. Förfarandet ser olika ut beroende på kontraktsvärdet, se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/inkop-faktura-ekonomi/inkop-och-upphandling>.

Du behöver kontakta Upphandlingsenheten minst ett år innan du vill ha det nya systemet på plats. Både förarbetet med kravspecifikation och själva implementeringen (speciellt om det blir ett helt annat system från en annan leverantör) tar mycket längre tid än man kanske tror. Det finns också en risk för att tilldelningsbeslutet blir överklagat, så ta till stora tidsmarginaler.

Upphandlaren kan hjälpa dig med det formella runt avtal och upphandlingsförfarande, men det är du som behöver ta fram vilka krav som ska ställas på systemet. Har andra lärosäten nyligen upphandlat en liknande produkt? Skaffa så mycket hjälp du kan få – även från IT-sidan! Det finns en färdig lista över ett antal icke-funktionella krav som alltid bör ställas på ett IT-system vid LU, som du på begäran kan få av LDC. Använd den!

10.5.2 Informationssäkerhet

Både i den här handboken och så som man traditionellt har arbetat med systemförvaltning är det oftast systemet som förvaltas som automatiskt hamnar i fokus. Det är dock egentligen inte systemet i sig som är det viktigaste att förvalta, utan det är den *information* som finns i systemet.

För att lyfta fram det ansvar som en systemägare har för informationen i systemet, pratar man ofta om *informationsägare*. Det är dock ett nytt begrepp som ännu inte riktigt har etablerats ordentligt vid LU och som behöver definieras tydligare. Ofta sätts en likhet mellan systemägare och informationsägare, vilket kan fungera i många fall, men det är inte självklart att så är fallet för alla systemägare.

I rollen som systemägare har man dock ett ansvar för *informationssäkerheten* (se Riktlinjer för informationssäkerhet vid Lunds universitet, Dnr STYR 2017/947), d v s att

1. alla medarbetare ska ha tillgång till den information som de behöver för att utföra sina arbetsuppgifter och åtaganden (*tillgänglighet*)
2. informationen ska vid varje tillfälle vara korrekt och informationsresurserna ska säkerställa att informationen inte kan förvanskas genom obehörig eller felaktig hantering (*riktighet*),
3. informationen och informationsresurserna ska alltid vara skyddade mot obehörig åtkomst (*konfidentialitet*), och
4. det ska i efterhand gå att visa vad som har hänt, när det hände och vem som har gjort vad (*spårbarhet*).

I detta ligger bl a att arbeta fram dokumenterade rutiner för behörighetstilldelning (se vidare Bilaga 2 och 3 i förvaltningsplanen).

Det finns en onlineutbildning, ”LUISA 2020 – LUs informationssäkerhetsutbildning för användare”, i Kompetensportalen (<https://kompetensportalen.lu.se>) som du bör gå om du inte redan har gjort det. Kontakta LU:s informationssäkerhetssamordnare om du behöver mer råd och stöd.

Informationssäkerhetsarbetet har många kopplingar till bevarandet av informationen (se 10.5.4).

10.5.3 Personuppgifter

Om personuppgifter hanteras i systemet behöver man även kunna formulera syftet med personuppgiftsbehandlingen (se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/juridik-dokument-och-arendehantering/personuppgifter-och-dataskydd/omradesspecifik-information/it-system>) och etablera tydliga rutiner för hur personuppgifterna ska hanteras på ett korrekt sätt så att man uppfyller kraven i dataskyddsförordningen (GDPR). Dokumentera vilka rutiner som finns – hur läggs personuppgifter till och hur tas de bort? Tänk både på informationsinnehållet och användarnas inloggningar/konton! Vilka loggfiler innehåller personuppgifter? Här behövs input både från systemförvaltaren och IT-systemförvaltaren håll.

I de fall då personuppgifter förekommer i informationen som ska bevaras är det viktigt att veta att bestämmelserna i Arkivlagen går före Dataskyddsförordningen. Man får t ex inte radera personuppgifter med hänsyn till Dataskyddsförordningen om det är information ska arkiveras! Samtidigt kan man omvänt också säga att om du sköter arkiveringen på ett korrekt sätt, löses också en del av dina problem med personuppgiftshanteringen.

Det finns en onlineutbildning, Personuppgifter och dataskydd, i Kompetensportalen (<https://kompetensportalen.lu.se>) som du bör gå om du inte redan har gjort det. Kontakta LU:s dataskyddsbud (dataskyddsbud@lu.se) om du behöver mer råd och stöd.

10.5.4 Arkivering och allmän handling

Det är viktigt att veta vilken status informationen i ditt system har och därför finns frågor om allmän handling och bevarande i bilaga 4 (sist bland bilagorna) till förvaltningsplanen i LuSyFer (se 8.2). Utgör hela eller delar av informationen allmän handling och kan komma att begäras ut? Är delar av informationen en kopia av information som också lagras i andra system och som någon annan har det yttersta ansvaret för? Eller är delar av informationen unik på LU och lagras enbart i detta system, d v s det här systemet är *källsystem* för denna informationsmängd.

Om systemet är källsystem och informationen utgör allmän handling, måste man förbereda för en framtida arkivering av dessa handlingar redan från början, helst redan i kravspecifikationen av systemet. Kravställ att det ska finnas en exportfunktion för uttag av informationen. Läs mer om arkivering av digital information på Medarbetarwebben (<https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/juridik-dokument-och-arendehantering/dokumenthantering/digitalt-bevarande>). Kontakta gärna en arkivarie för råd och stöd.

I framtiden kommer LU att ha ett sk e-arkiv för digitalt bevarande. Så långt det är möjligt bör den information som ska föras över från ditt system till ett e-arkiv vara sökbar. Sökbarhet får man genom att ha arkivgodkända filformat, tydliga filnamn och metadata. Då blir överföringen till ett e-arkiv effektivare och billigare. Vissa system kommer löpande att föra över information till e-arkivet, medan andra arkiverar all information först då systemet avvecklas.

10.5.5 Andra lagkrav eller regelverk

Beroende på verksamhetens natur och på vilket system det handlar om kan det finnas andra lagkrav inom området som är viktiga att känna till och följa. Om systemet är publikt tillgängligt via webben, finns t ex lagkrav på webbtillgänglighet (för personer med funktionsnedsättningar). Se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/kommunikation-och-grafisk-profil/webbpublicering>. Kontakta gärna sektion Kommunikation för råd och stöd.

11 Systemförvaltning i praktiken – systemförvaltare

I det här kapitlet har vi samlat goda råd gällande vanligt förekommande arbetsuppgifter för dig som systemförvaltare.

11.1 Supportorganisation

Det viktigaste stödet för användare av ditt system är att de kan få hjälp när de behöver. Det är förvaltningsorganisationens uppgift att skapa en tydlig supportväg så att användarna vet vart de ska vända sig. ”En väg in” är tydligast. Tag hjälp av din IT-systemförvaltare! Supporten är ansiktet utåt och systemet kommer aldrig att upplevas bättre än vad ärendehanteringens ger intryck av.

Den vanligaste lösningen och den som starkt rekommenderas är att använda sig av LU Servicedesk. Låt alla användarärenden skickas dit och besvara dem sedan via ärendehanteringssystemet ServiceNow (se även 11.3), så kan ni enkelt vara flera som delar på uppgiften. Det går också att få statistik på antalet ärenden ni hanterar under ett år, vilket hjälper till i resursplaneringen. Om du använder den enklare versionen av ServiceNow som bara har en sorts ärenden, Tickets, även kallad Enterprise Service Management (ESM), så kan du också kategorisera de inkommande ärendena t ex som handhavandeproblem, systemfel, utvecklingsidé osv och nyttja det vid framtagandet av nästa års aktivitetslista. De som tar ärendena behöver inte sitta tillsammans. För verksamhetsnära system är en beprövad metod att låta fakultetsgrupper ta supportärendena som kommer från den egna fakulteten, medan förvaltningsorganisationen tar hand om utvecklingsfrågor och de frågor som fakultetssupporten inte kan svara på (2nd/3rd line support).

Det är viktigt att förstå att LU Servicedesk kan hjälpa er genom att svara på en del av ärendena, men bara om du utbildar dem först. Diskutera gärna upplägget med chefen för LU Servicedesk på LDC. Vilka ärenden är ofta återkommande? Vilka typer är ärenden är lämpliga att låta LU Servicedesk ta hand om och vilka svarar ni helst på själva inom förvaltningen? Målsättningen är självklart att det ska bli så få som möjligt som fördelas vidare till förvaltningsorganisationen, som delar upp återstoden mellan sig och eventuell fakultetssupport. Finns det vissa frågor som personalen i LU Servicedesk bör ställa till användaren, innan de skickar ärendet vidare till förvaltningen? Det är viktigt att se LU Servicedesk som en samarbetspartner redan från början när supportorganisationen skapas –

dra nytta av deras tidigare erfarenheter av att hjälpa andra i samma situation som du. I den bästa av alla världar sker diskussionen redan inom ramen för implementeringsprojektet.

Förvaltningsorganisationen bör även se till att fakultetssupporten får tillräcklig utbildning i ServiceNow så att de kan hantera verktyget. Fundera på behovet och beställ en utbildning! Försök se till att bemanning finns även under semestertider. Är systemet verksamhetskritiskt är detta en nödvändighet.

Se supportorganisationen som en enda virtuell organisation där flera delar samarbetar med det gemensamma målet att ge användarna så bra och snabb support som möjligt. Ge varandra förutsättningar för ett gott samarbete inom supportorganisationen. Det är viktigt att förvaltningen löpande informerar Servicedesk om kommande uppgraderingar och nertid, så att informationen kan publiceras på support.lu.se och så att de kan svara personer som hör av sig och har inloggningsproblem på ett korrekt och professionellt sätt (se även 11.2.1 angående kommunikation vid uppgraderingar).

Ärendemängden bör också användas som en källa till förbättringsförslag. Be IT-systemförvaltaren att ta fram förslag till förbättringar som kan minska ärendemängden.

11.2 Kommunikation

Kommunikation är en viktig del av arbetet som systemförvaltare. Det här avsnittet tar upp olika typer av kommunikation som behövs och samt vem som är ansvarig för att kommunikationen sker.

För kommunikation inom förvaltningsorganisationen, se 11.4.

11.2.1 Vid uppgraderingar och annat systemunderhåll

Det är en god idé att tillsammans med IT-systemförvaltaren skapa en kommunikationsplan som klarlägger rutinerna vid systemunderhåll en gång för alla, eftersom detta för de flesta är en ständigt återkommande aktivitet. Gör en checklista som förklarar vad som ska kommuniceras, när, hur och av vem. Exempelvis:

- Förankra valet av tidpunkt för underhållet med din arbetsgrupp/referensgrupp i de fall då användarna kommer att påverkas
- Systemförvaltaren (eller IT-systemförvaltaren) lägger ut ett systemmeddelande om planerat underhåll en vecka innan
- Supportansvarig kontaktar LU Servicedesk och ber dem publicera information om vad som ska hända och hur lång nertid som förväntas på Support.lu.se
- Systemförvaltaren skickar ut mail till referensgruppen när uppgraderingen är klar, informerar LU Servicedesk och tar bort systemmeddelandet
- osv.

Större uppgraderingar som riskerar att påverka verksamheten negativt bör annonseras i förväg och helst göras på ett sk Servicefönster, som tidsmässigt förekommer en gång i månaden och infaller på helgen. Kontakta LU Servicedesk för att få reda på mer om hur processen för detta ser ut.

En liknande checklista att använda vid akuta problem kan också vara bra att ha. Det är extra viktigt att informationen snabbt kommer upp på support.lu.se för verksamhetskritiska system.

Fundera i god tid på om några supportguider eller texter på IT-webben behöver uppdateras med anledning av uppgraderingen. Se till att texterna då finns förberedda och publicerade senast den dag förändringen sker.

11.2.2 Vid större förändringar

Vid större förändringar av systemet är det extra viktigt att kommunicera ut detta till verksamheten. För att alla ska få korrekt och fullständig information är det bra om förvaltningen tar fram informationsmaterial som sedan kan spridas vidare. Den formella vägen är att sprida information via fakultetskanslierna. Har man en arbetande förvaltningsgrupp/referensgrupp kan man också låta dem sprida informationen. Det är oftast bättre om informationen når slutanvändarna via någon för dem känd person, i stället för att det kommer direkt från systemförvaltaren.

En annan kommunikationskanal är via förvaltningsnyhetsbrevet som Anna Mansfeld ansvarar för. Det utkommer en gång i månaden. Innehållet ska beröra många.

Sektion Kommunikation har publicerat information om kommunikationsplanering på Medarbetarwebben: <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/kommunikation-och-grafisk-profil/kommunikationsplanering-och-presentation>. Bl a finns en checklista/mall för hur du tar fram en kommunikationsplan.

11.2.3 Vid remissförfarande

I samband med större vägval i förvaltningsarbetet kan det vara på sin plats att inhämta synpunkter från fakulteterna på mer formell väg, d v s genom att skicka ut en remiss. Vanliga remissinstanser är fakulteterna (skickas till fakultetskanslierna), MaxIV, LUB, LUKOM, LUS och personalorganisationerna. Urvalet ser något olika ut beroende på vad frågan gäller. Rådgör gärna med universitetsledningens kansli gällande utformning och vilka mottagare som är relevanta för din planerade remiss.

Viktigt att tänka på är att skriva ett underlag som gör att det går lätt att besvara frågorna i remissen. Det kan låta självklart, men är svårare än det låter i praktiken. Se till att fråga om exakt det du verkligen vill veta. Vill du ha ett svar som innebär ett ställningstagande för eller emot, så se till att det finns en kryssruta för ja respektive nej. I annat fall blir svaret förmodligen en löpande text som du måste själv tolka huruvida den innebär ett ja eller ett nej. Sannolikheten är stor att tolkningen blir ett oanvändbart nja. För att underlätta för dig själv bör du i förväg fundera på hur du ska sammanställa resultatet. Kontrollera noga att det går att få ut det du behöver.

När du tar fram remissunderlaget måste du även ge en ordentlig bakgrund till frågeställningarna. Tänk på att du som systemförvaltare är mycket mer insatt i frågan än vad de som ska besvara frågeställningarna är. Du måste verkligen anstränga dig att sätta dig in i deras situation och formulera frågorna på ett sätt som gör dem lätta att svara på. Gör du ett tydligt underlag och ställer bra frågor, får du bra svar som går att använda. Gör du inte det – ja, då kan du lika gärna låta bli att fråga.

Använd din förvaltningsgrupp/referensgrupp både för feedback på underlaget före utskick och för analysen av resultatet. När du får in remissvaren bör du sammanställa dem, både helt oredigerade och vad de har kokats ner till. Diarieför också dokumenten – både det utskickade underlaget, svaren och din sammanställning. Minnet är kort i organisationen. Det är viktigt att

kunna gå tillbaka och se vilka svar som gavs. Eftersom det rör sig om ett större vägval ska du även skicka ut underlagen till förvaltningsstyrgruppen (se 7.3) för beslut.

11.3 Användarutbildning

Beroende på komplexiteten hos systemet eller processen det stödjer är behovet användarutbildning olika starkt. Formerna kan också variera, så fundera över vad som är lämpligast i ditt fall. Är det en halv eller hel dags utbildning i föreläsningsform eller i är det bäst med handgripliga övningar i datorsal? Kanske en webbutbildning? Eller räcker det med manualer på webben för hjälp till självhjälp?

Oavsett vilket format du väljer är det lämpligt att annonsera utbildningen i Kompetensportalen (<https://kompetensportalen.lu.se>). Kontakta sektion HR.

Din supportorganisation kan också behöva utbildning i ärendehanteringssystemet ServiceNow (se 11.1). Kontakta LU Servicedesk för att diskutera hur ni bäst kan använda verktyget och vilket upplägg på utbildning som kan passa er.

11.4 IT-verktyg och webbpublicering

Att arbeta i en förvaltningsorganisation innebär ofta samarbete över organisationsgränserna och det kan därför vara lämpligt att använda något digitalt verktyg för att underlätta den dagliga kommunikationen inom gruppen. Microsoft Teams kan rekommenderas för detta. I Teams kan du både kommunicera via chatt (både personlig och gruppchatt), ha videomöten och dela filer. Du kan själv skapa ett team för din förvaltningsorganisation. Det finns också ett team "Systemförvaltning vid LU" som riktar sig till alla som arbetar med systemförvaltning vid LU. Gå gärna med i det! Läs mer om Teams på support.lu.se.

Inom IT-organisationerna vid LU finns utarbetade kanaler för kommunikation i Teams. Teamet heter "IT vid LU" och har ett antal undergrupper (kanaler) för olika ämnesområden. Din IT-systemförvaltare är förmodligen medlem och kan berätta mer.

Ett annat verktyg som är lämpligt att använda för delning av filer inom förvaltningsgruppen är LU Box. Läs mer om LU Box på support.lu.se.

På Medarbetarwebben finns en lista över administrativa system och verktyg som riktar sig till en bred målgrupp och som är universitetsgemensamma, se <https://www.medarbetarwebben.lu.se/administrativa-system>. Är ditt system med? Kontakta annars sidansvarig.

Har du behov av att publicera information om förvaltningsarbetet och ditt system riktat till chefer och IT-tekniker vid LU och där informationen av informationssäkerhetsskäl behöver ligga bakom inloggning, rekommenderas att använda IT-webben (www.it.lu.se). Alla som är verksamma vid LU, förutom studenterna, kan logga in och ta del av informationen. Tjänstebeskrivningarna för bas-IT-tjänsterna är dock tillgängliga för alla.

Information som riktar sig direkt till slutanvändare bör antingen publiceras på Medarbetarwebben eller på LU support i form av guider.

11.5 Kontakt med extern leverantör

Både systemägare och systemförvaltare bör vara insatta i vad som står i avtalet/kontraktet med leverantören. Följ upp så att leverantören verkligen levererar vad ni har kommit överens om. Var inte rädd för att ställa krav på leverantören! Rådgör gärna med kollegor och Inköp och upphandling (avdelning inom sektionen Ekonomi). Om vi blir bra på detta, finns goda möjligheter att spara väldigt mycket pengar.

Relationen till leverantören kan se ut på olika sätt. Läs mer om detta i 9.1. Det är viktigt att klargöra vilka kontaktvägar som gäller för olika frågor. Tag reda på hur du felanmäler problem till leverantören om det inte framgår av kontraktet. Hur kan du lämna förslag till förbättringar? Hur ska ni arbeta med systemet – hur går uppgraderingar till? Det kan vara en god idé att boka in regelbundna avstämningar med någon hos leverantören. Ibland har leverantören även någon form av ”user community” där du har möjlighet att samverka med andra kunder. Det kan vara en stor styrka att ha god kontakt med andra, dels för att kunna göra gemensam sak av vissa utvecklingsfrågor, dels för att lära sig hur andra använder systemet och vilka problem de brottas med. Det kan ge goda tips till lösningar på egna problem, men också råg i ryggen i relationen med leverantören. Det kan vara speciellt värdefullt i samband med en ny upphandling.

Och – för allt i världen, glöm inte att starta en ny upphandling i god tid (se 10.5.1)!

11.6 Ekonomiuppföljning

Som systemförvaltare ansvarar du för förvaltningsorganisationens ekonomi inom den ram som du har fått tilldelad för ändamålet. Har du hand om ett stort system kan det innebära en hel del arbete med att kontrollera att alla omkonteringar av kostnader för inlånad personal fungerar som tänkt, kontera fakturor i LUPIN, hantera reseräkningar, följa upp kostnaderna i samband med bokslut osv. Har du en ekonomi- och personalhandläggare att tillgå blir livet enklare, men långt ifrån alla har denna möjlighet.

Rekommendationen är att du ägnar lite tid åt att skaffa dig en bra uppställning i Excel för att följa upp den löpande ekonomin och lär dig använda Kuben för att ta ut ekonomirapporter. För personalrapporter i Kuben krävs särskild behörighet.

11.7 Möten

I rollen som systemförvaltare kommer du att anordna många möten. En del mer formella, som t ex styrgruppsmöten och en del helt informella med dina närmaste kollegor.

Oavsett vilket möte det handlar om, behöver du tänka igenom vad syftet med mötet är och skapa en agenda. Är det ett styrgruppsmöte behöver du skicka ut underlagen i extra god tid så att de hinner läsa in sig på dem innan mötet – det är oftast mycket upptagna människor som ägnar en stor del av sin tid åt att gå på möten. Boka om möjligt gärna en serie av möten på en gång. Var också tydlig med vad du vill ha beslut på. Markera gärna detta i underlaget under en egen rubrik ”beslut på detta möte” så det inte går att missa. Var också noga med att skriva protokoll, så att det blir tydligt för alla vad som beslutades. Det är också en viktig del av historieskrivningen som dina efterträdare kommer att ha nytta av.

Se till att de som ska delta i mötet vet vad som förväntas av dem, så kommer mötena att bli mer produktiva!

11.8 Arbetsgrupper

I takt med att din erfarenhet byggs upp, kommer det att vara lättare att sortera i alla frågor och välja ett sätt att hantera dem på. Är du ny, kan det vara bra att ta kontakt med en mer erfaren systemförvaltare (se 10.3 och 10.5). Det ingår i rollen att bygga upp en organisation som är lämpad att hantera allt som kommer i dess väg – oavsett om det handlar om ekonomi, kontrakt, IT eller något annat. Behöver du skapa en arbetsgrupp runt dig för att lösa ett problem så gör det. Den kan vara tillfällig eller permanent. Behöver fakulteterna utse personerna så be dem om det (se vidare 7.4 och 7.5). Involvera din arbetsgrupp – förklara problemet du behöver hjälp med för dem så att de förstår. Ta inte för givet att de vet lika mycket som du. Vill du ha hjälp med att ta fram en aktivitetslista till förvaltningsplanen behöver de förstå vad en förvaltningsplan är. Ge dem en rimlig chans att bidra. Ställ frågor till dem, så sitter de inte tysta. Låt dem berätta vad som händer på deras fakultet. Det ger delaktighet och är lärorikt för dig som systemförvaltare.

11.9 Relationen till IT

Hur IT-förvaltningen ser ut beror på vilken relation IT-organisationen har till LU och till förvaltningsorganisationen (se 9). Gränslinjen mellan verksamhetsnära förvaltning och IT-nära förvaltning hamnar ofta på olika ställen beroende på de deltagande personernas individuella kompetenser och förmågor. Generellt bör IT kunna systemet i sin helhet och hur en förändring i konfigurationen påverkar både det egna systemet och andra system som det har ett beroende till. God kommunikation med de IT-företrädare som drifvar och/eller levererar systemet är lika viktigt som bra kontaktvägar till verksamheten.

Vissa systemförvaltare upplever att det är svårt att göra sig förstådd när man pratar med IT och känner kanske att man är lite i underläge för att man inte heller förstår svaret man får. Be dem förklara bättre! Det är IT-systemförvaltarens jobb att försöka förstå dig och lära sig hur du bäst tar till dig information om IT-tekniska frågeställningar. Hjälptill genom att vara öppen och rak. Säg ärligt att du inte förstår och försök inte dölja det. Det är inget problem att förklara många gånger. Det är det kompakta ointresset eller inställningen att IT är någon annans problem som ställer till det. Försök att mötas på halva vägen så ni når fram till varandra.

För att bygga förståelse för problemställningarna måste IT få lov att delta i den utsträckning som tiden medger, även om det som avhandlas inte bara handlar om IT. IT behöver sätta sig in i verksamhetsbehoven för att kunna föreslå rätt konfigurationer av systemet och utgöra ett stöd till systemförvaltaren i det dagliga arbetet. Det är dock svårt att ge bra svar på vilket som är den bästa IT-mässiga lösningen om man inte är insatt i verksamheten och tillämpningen. Du som systemförvaltare ska inte se IT som din motpart utan som din parhäst.

12 Systemförvaltning i praktiken – systemägare

I det här kapitlet har vi samlat några ytterligare goda råd till dig som är systemägare.

12.1 Kopplingen till din egen organisation

Systemförvaltningen utgör en del av din verksamhet och behöver ledas och utvecklas på samma sätt som alla andra delar. Det är varken svårare eller lättare för att det delvis handlar om IT. På en övergripande nivå handlar det om verksamhetsutveckling och utvecklingen av stödet (se även 10.1). Beroende på systemets komplexitet, informationsinnehåll och omfattningen på användarbasen är däremot ansvaret större eller mindre, men oavsett ofrånkomligen ditt. En anledning till att det kan upplevas som svårare att vara systemägare

kan vara för att du har generellt ont om tid och då är det extra viktigt att hitta rätt systemförvaltare som kan bygga en fungerande organisation för förvaltningsverksamheten på egen hand. Är organisationen stor kan den nästan liknas vid en egen avdelning.

Om du ser systemförvaltningen som ett sätt för dig att leverera en tjänst till verksamheten, får förmodligen systemförvaltningsdelen av verksamheten det fokus den behöver. Som all annan verksamhet behöver den självklart styrning, resurssättning och uppföljning. Förvaltningsplanen är styrdokumentet som hanterar detta i praktiken.

12.2 Relationen till din systemförvaltare

Det är viktigt att du skapar en god relation till din systemförvaltare. Du som ledare bör ge stöd och råd utifrån dennes personliga förutsättningar. Försök att vara tydlig med hur du vill få rapporter och när du vill bli tillfrågad – eller arbeta fram ett svar tillsammans. Ha regelbundna avstämningsmöten. Tänk på att det är ganska ensamt och utsatt jobb att vara systemförvaltare, speciellt då missnöjet växer. Det är därför en god idé att samtala om hur det går, ge möjlighet för systemförvaltaren att lyfta eventuella problem och diskutera vad som behöver tas upp för beslut på kommande styrgruppsmöten, för att systemförvaltaren inte ska köra fast i arbetet. Kanske behöver frågor lyftas till ännu högre nivåer som UFLG (Universitetsförvaltningens ledningsgrupp med sektionschefer och kanslichefer, under ledning av förvaltningschefen) eller rektors ledningsråd.

12.3 Om du är ny systemägare

Förhoppningen är att du ska ha god nytta av den här handboken när du är ny i din roll, som referensverk inte minst. För att få en bra start är det bra om du bokar in en träff med någon från Universitetsförvaltningens staber (e-posta till systemforvaltning@rektor.lu.se). De kan ge dig en kort dragning om systemförvaltning och på så sätt får du en bra introduktion till din nya roll. Du kan också gå grundkursen i systemförvaltning, som är en online-utbildning i Canvas du kan gå igenom i din egen takt. Den finns i Kompetensportalen (<https://kompetensportalen.lu.se>). Vill du fördjupa dig ännu mer, finns även en fortsättningskurs. Länkar till kurserna finns på sidan om systemförvaltning på Medarbetarwebben (<https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/verksamhetsutveckling-och-forandningsarbete/systemforvaltning>).

Du kommer också att få möjlighet att ställa frågor vid de regelbundna dialogmötena (se 10.4).

13 Några avslutande ord på vägen

Tack för att du har läst ända hit. Hoppas att läsningen har gett dig nya insikter eller i alla fall inspiration till att fundera vidare på det du brottas med i vardagen.

Tänk på att bra systemförvaltning bygger på goda relationer – relationer till förvaltningsstyrgruppens/förvaltningsgruppens/referensgruppens medlemmar, till användarna, till leverantören, till IT-driften, till andra förvaltningsorganisationer etc etc. Ge varandra beröm och uppmuntran. Visa förståelse för eventuella misstag som inträffar. Se till att alltid bibehålla en affärsmässig relation, d v s tänk på att visa varandra ömsesidig respekt även om ni har olika åsikter i sakfrågorna. Uppträd korrekt mot varandra – ta till vara de olika åsikterna och kompetenserna och se dem som en tillgång. Lyssna aktivt och försök förstå saken ur andra perspektiv än ditt eget. Se till att diskussionerna blir konstruktiva och leder till att ni gemensamt löser ert gemensamma problem – att utifrån givna förutsättningar leverera det bästa gemensamma stödet till verksamheten som det bara går.

Lycka till!

Index

A		P	
arkivering	31	personuppgifter	31
F		pm ³	9
förvaltningsaktiviteter	7	process	28
förvaltningsbudget	7, 19	processledare	28
förvaltningsgrupp	15, 17	processägare	6, 28
förvaltningsorganisation	23	R	
förvaltningsplan	7, 14, 19	referensgrupp	8, 15, 18
förvaltningsstyrgrupp	7, 14, 17, 23	S	
I		ServiceNow	32
informationssäkerhet	30	strategisk referensgrupp	18
informationsägare	6, 30	systemförvaltare	13, 15, 32
IT-specialist	13, 16	systemförvaltningmodell	9
IT-systemförvaltare	13, 16	systemägare	13, 14, 28, 37
IT-systemägare	13, 15	V,W	
K		verksamhetsspecialist	13, 16
kommunikation	33	Å	
kommunikationskanal	8	årscykel	11
källsystem	20, 31		
L			
LuSyFer	19, 20, 29		