

KMH:s IT-plattform

Inledning

IT-utvecklingen och digitaliseringen i vår omvärld går snabbt framåt vilket bidrar till en kontinuerlig förändring i verksamheten och i vårt sätt att arbeta. Äldre IT-system/-tjänster avvecklas medan andra tillkommer som förenklar och digitaliserar arbetsflöden. En IT-plattform är därför aldrig konstant utan förändras snabbt.

Detta beslut är därför främst en beskrivning av nuläget som löpande behöver uppdateras. Följande är exempel på pågående arbeten som kommer att ha effekter på IT-plattformen:

- En analys och förankring behöver göras kring KMH:s arbetssätt och användning av sociala samarbetsytor inom och utanför KMH, hur Office365 Teams ska användas och eventuell integration med publiceringsverktyget för KMH:s webbplats, SiteVision.
- Införande av inloggat läge på delar av www.kmh.se (främst Backstage).
- Arbetet med att ta fram en dokumenthanteringsplan för KMH kommer att ge svar på hur olika digitala dokumenttyper bör förvaras och kan påverka arbetssättet.

Utöver detta behöver de ökade behoven av lagring av stora filer snarast kartläggas.

Styrande dokument för KMH:s IT-plattform

Styrande dokument för KMH:s verksamhet är KMH:s strategidokument Vision och strategi 2018 – 2020 (Dnr 17/174), samt det övergripande mål för sakområdet IT som är formulerat KMH:s långsiktiga plan för IT-verksamhet vid KMH (Dnr 17/646):

KMH ska erbjuda en IT-miljö som (främjar en effektiv administration) är driftsäker, hållbar, kostnadseffektiv och av hög kvalitet där digitaliseringens möjligheter tas tillvara i hela verksamheten.

IT-plattformen beskriver:

- Mjukvaror, IT- system och -tjänster, standardutbud
- Arbetsplatsutrustning, standardutbud
- Nätverks- och serverutrustning och nätverksanslutningar
- Lagring och informationssäkerhet
- Samarbetsytor och lärplattform
- Säkerhetskopiering



- Organisation och ansvar för IT-plattformen
- IT-styrning av IT-utveckling och digitalisering
- Finansiering av IT-plattform
- IT-kompetens och IT-utbildning

Standardiserad mjukvara och IT-system/-tjänster

Standardiserade mjukvaror och IT-system/-tjänster (produkter) som KMH använder finns förtecknade i bilaga 2. De IT-system/-tjänster som är verksamhetskritiska ska ha en systemförvaltningsorganisation som bl a beskriver roller och ansvar. Hänvisning görs även till avsnittet ”Organisation och ansvar” längre fram i dokumentet.

I bilaga 2 finns även angivet vem som är huvudägare (systemägare) för respektive mjukvara och IT-system/-tjänst. För de standardiserade mjukvarorna och IT-system/-tjänster ska användarstöd finnas tillgängligt. Om en användare väljer andra än de standardiserade produkterna har användaren eget ansvar för att produkten fungerar som den ska och felsöka vid problem. Användarstöd finns inte tillgängligt för sådana produkter.

De standardiserade mjukvarorna är i vissa fall förinstallerade på KMH-datorer, vissa IT-system/-tjänster är tillgängliga via KMH:s webbplats i form av webbtjänster och vissa mjukvaror kan laddas ner via mjukvaruportalen ”Selfservice”.

Selfservice finns tillgängligt på alla KMH-datorer. I Selfservice loggar man in och har tillgång till att ladda ner de mjukvaror som av avdelningar/akademier beställts för ett begränsat antal personer. Även licensierad mjukvara som är tillgänglig för alla anställda finns att ladda ner från Selfservice.

Utöver de licensierade mjukvarorna finns i Selfservice under alternativet ”featured” vissa gratis-mjukvaror och andra funktioner som kan vara värdefulla att ha tillgång till vid behov. Mjukvaror som är extra uppskattade av användare är markerade med en * (stjärna).

IT-avdelningen ansvarar för inköp, distribution och bevakning av mjukvarulicenser på KMH. Inköp, utveckling och upphandling av IT-system/-IT-tjänster görs av eller i samråd med IT-avdelningen.

Standardiserad IT-utrustning

Arbetsplatsutrustning

Med arbetsplatsutrustning menas arbetsdatorer för anställda och studenter som är anslutna till KMH:s centrala nätverk.

Med det centrala nätverket avses KMH:s användarnätverk för anställda och studenter avsedd för användning av KMH:s befintliga IT-tjänster/-system samt för intern och extern datakommunikation.



I definitionen arbetsplatsutrustning omfattas endast IT-utrustning i det centrala nätverket och inte IT-utrustning som är ansluten till andra interna nätverk vilka ligger utanför KMH:s centrala såsom nätverk avsedda för t ex mixerbord, ljud/ljus och scen.

Standardprodukter

Standardprodukt för arbetsplatsdatorer är Mac-datorer. Standardprodukter för smarttelefoner och läsplattor är iPhone respektive iPads.

Undantag från standardprodukter kan i vissa fall ske genom särskilt beslut fattat av högskoledirektören efter föredragning av IT-chefen.

Inköp och installationer

Inköp av IT-utrustning ska göras av IT-avdelningen med undantag för inköp av skrivare/kopiatorer som ska göras av produktionsavdelningen i samråd med IT-avdelningen.

Arbetsplatsdatorer, läsplattor och smarttelefoner installeras av IT-avdelningen och ansluts till KMH:s centrala nätverk.

Skrivare och kopiatorer installeras av produktionsavdelningen i samarbete med leverantör och IT-avdelningen.

IT-utrustning som ska vara ansluten till de befintliga separata nätverk som finns utanför KMH:s centrala installeras och konfigureras av den avdelning eller akademi som ansvarar för det aktuella nätverket. Ett sådant nätverk är t ex ljudnätet där produktionsavdelningen är ägare av nätverket.

Nätverks-, serverutrustning och nätverksanslutningar

Med nätverksutrustning avses fiber, internetförbindelse, brandväggar, routrar, switchar, trådlösa accesspunkter och fasta datauttag som utgör delar av ett sammanhängande nätverk och som är en förutsättning för datakommunikation via fast eller trådlös förbindelse.

Med serverutrustning avses den IT-utrustning som omfattar KMH:s interna IT-system/-tjänster med program och data vilka fysiskt finns på KMH.

Standardprodukter

Nätverksutrustning i det centrala nätverket ska vara homogena och fungera tillsammans som en enhet samt kunna administreras centralt av IT-avdelningen. Standardprodukter utvärderas av IT-avdelningen i samband med upphandling.

Den fasta fibern till internet levereras av STOKAB. Leverantör av internetanslutning för Sveriges universitet och högskolor är SUNET. IT-avdelningen ansvarar för avtal och kontakt med dessa.

KMH ska ha två inkommande internetförbindelser (fiber) för att säkerställa kontinuitet för internetanslutning som säkerhet om den ena förbindelsen slutar fungera.



KMH ska använda virtuell teknik för det centrala nätverkets servrar samt att nätverksmiljön bör placeras i två olika utrymmen och i två olika hus för att öka driftsäkerheten.

KMH tillhandahåller fast förbindelse via datauttag samt trådlösa uppkopplingar till det centrala nätverket.

Inköp och installation

IT-avdelningen upphandlar, köper in och installerar all nätverksutrustning för det centrala nätverket. Beställning av fasta datauttag beställs via och upphandlas av IT-avdelningen vid behov.

Upphandling och upprättande av separata nätverk utanför det centrala måste godkännas av IT-avdelningen.

Alla delar i de befintliga enskilda nätverken utanför det centrala nätverket tar aktuell avdelning eller akademi fullt systemansvar för. Installationer och aktiviteter i dessa ska ej påverka det centrala nätverkets funktionalitet negativt. Exempel på sådant nätverk är ljudnätet som produktionsavdelningen ansvarar för.

Om IT-avdelningen bedömer att aktuellt nätverk anses utgöra problem eller fara för KMH:s centrala nätverk, eller på annat sätt hotar KMH:s verksamheter, har IT-avdelningen rätt att kräva att det upphör.

Informationssäkerhet

Informationssäkerhet är de åtgärder som vidtas för att hindra att information läcker ut, förvanskas eller förstörs och för att informationen ska vara tillgänglig när den behövs. IT-plattform, IT-utrustning, IT-tjänster/-system och utformning av behörigheter ska följa KMH:s rutiner för informationssäkerhet, så att myndighetens digitala information säkerställs.

Personkategori, roll och organisatorisk tillhörighet för respektive person ska utgöra utgångspunkt för tilldelning av rättigheter/behörighet till IT-resurser.

När en person tilldelas ett användarkonto till IT-resurser, ska hen underteckna en ansvarsförbindelse. Ansvarsförbindelsen innehåller bland annat föreskrifter för hur IT-resurserna får användas, se vidare bilaga 4.

KMH:s riktlinjer för behandling av personuppgifter och dataskyddsförordningen (GDPR) ska följas när personuppgifter behandlas digitalt.

Lagringsplatser

Utgångspunkter för lagring

Val av lagringsplats ska alltid utgå från informationsklassning: vilken information filen/dokumentet/IT-systemet innehåller och hur känslig informationen är.

Det kan vara mer kostnadseffektivt att välja externa leverantörer av lagringsytor än lagring internt på myndighetens egna servrar. Med ett litet antal lagringsplatser för dokument



förenklas sökning, och behovet av utbildning i flera IT-system med samma funktionalitet minskar.

Rekommenderade lagringsplatser för filer/dokument

Lagring av dokument och filer som är sekretessbelagda, innehåller känsliga personuppgifter eller av andra skäl inte bedöms vara lämpliga att lagras externt, ska lagras på en intern fillagringsyta.

Sekretessbelagt material och känsliga personuppgifter får inte lagras i molnet dvs utanför KMH, t ex i Office365, iCloud, Adobe Creative Cloud eller på smarttelefon.

Dokument och filer som inte innehåller känslig information ska i första hand lagras på rekommenderade externa lagringsytor. Vägledning till användare av rekommenderade lagringsplatser och instruktioner för detta kommer utarbetas efter att utredningen om Office365 är klar.

Lagring på arbetsdator

Filer som lagras i mappen Dokument eller på skrivbordet på en arbetsplatsdator, omfattas av den centrala säkerhetskopieringen, se mer i avsnittet nedan, Säkerhetskopiering.

Sekretessbelagda dokument eller känsliga personuppgifter ska inte lagras på den egna arbetsdatorn längre än nödvändigt, utan ska läggas på den personliga lagringsytan/hemkatalogen på FIL02. Undantag är om användaren begärt kryptering av datorns hårddisk av IT-avdelningen.

Lagring av e-postmeddelanden

KMH använder MS Outlook i Office365 för e-post vilket betyder att alla e-postmeddelanden och dess bilagda dokument automatiskt är lagrade externt i en molntjänst. Att skicka meddelanden via e-post är generellt inte säkert då meddelandet skickas i klartext, okrypterat.

E-postmeddelanden som innehåller sekretessbelagd information eller känsliga personuppgifter som skickas till någon utanför KMH ska krypteras via det verktyg som finns inbyggt i Office365.

Lagringsplats för fastställda verksamhetsstyrande dokument

Verksamhetsstyrande dokument (kurs- och utbildningsplaner, beslut, verksamhetsplaner, riktlinjer, rutiner, etc.) fastställs, diarieförs och arkiveras vid bestämda tidpunkter, men de behöver även kunna revideras.

Ett fastställt, diariefört och arkiverat dokument finns även som digitalt original. Det digitala originalet ska lagras så att det är enkelt att hitta när det är aktuellt att uppdatera. Eftersom KMH i dagsläget inte har ett arkiv- och ärendehanteringssystem för digitala dokument är det viktigt att det för respektive dokumenttyp finns riktlinjer för var det digitala originalen ska lagras. Riktlinjer för detta bör utformas i samband med pågående arbete med dokumenthanteringsplan, se inledningen.



Lagring av mediafiler

Befintliga interna fillagringsplatser är främst avsedda för lagring av dokumentfiler och har begränsad kapacitet samtidigt som volymen av verksamhetens digitalt lagrade musik och media ökar.

För att möta utvecklingen i verksamheten och möjliggöra lagring av större musik- och mediafiler bör en behovskartläggning snarast genomföras inom området.

Tills vidare bör avdelningar och akademier som har behov av lagringsplatser för arbete med musik- och mediafiler redogöra för sina behov vid verksamhetsplaneringen. Behoven kan då omhändertas i samband med den årliga centrala prioriteringen av IT-utveckling och IT-investeringar, se mer nedan i avsnittet Styrning av IT-utveckling och digitalisering.

Lagring och drift av IT-system

Vid val av lagringsplats för IT-tjänster/-system ska göras av eller i samråd med IT-avdelningen.

Om tjänsten/systemet innehåller personuppgifter ska KMH:s dataskyddsombud vara delaktig i processen, så att lagkrav på behandling av personuppgifter efterlevs.

IT-system med intern drift ska i första hand lagras i den virtuella och dubblerade IT-miljön, för att erhålla god kostnadseffektivitet och informationssäkerhet.

Avtal om extern drift och lagring av IT-system får endast ingås av högskoledirektören. Krav på informationssäkerhet ska alltid vara reglerat i avtalet. Avtalen upprättas av eller i samråd med IT-avdelningen.

Samarbetsytor och digital lärplattform

Office365 ska under 2019 analyseras som samarbetsverktyg på KMH. Andra samarbetsverktyg som används idag, och som uppfyller KMH:s krav på informationssäkerhet, kan fortsätta användas tills vidare.

Dropbox och Google uppfyller inte kraven på informationssäkerhet.

Idag tillhandahålls Moodle som digital lärplattform samt för forskning och utbildning. Moodle är väl inarbetat på alla akademier och uppfyller i dagsläget KMH:s behov. Moodle används även som verktyg för genomförande av vissa antagningsprov.

Säkerhetskopiering

Säkerhetskopiering av arbetsdator

För arbetsplatsdatorer, vilka är anslutna till KMH:s centrala nätverk, används mjukvaran Crash Plan Pro/Jamf Pro. Den finns förinstallerad på samtliga datorer som installeras av IT-avdelningen. Säkerhetskopieringen sker kontinuerligt till en av KMH:s interna lagringsytor. Alla filer som lagrats på skrivbordet eller i mappen Dokument omfattas av säkerhetskopieringen. Säkerhetskopior tas flera gånger dagligen och sparas i ett år.



Säkerhetskopiering av smarttelefon eller platta

Apple iCloud kan användas för säkerhetskopiering av KMH-ägd smarttelefon (iPhone). Det personliga, Apple-ID, kan med fördel användas och ligger på arbetstagarens ansvar att skapa.

Säkerhetskopiering av interna fillagringsytor FIL01 och FIL02

IT-avdelningen ansvarar för att central säkerhetskopiering av de personliga och gemensamma lagringsytorna på KMH:s interna filserver utförs automatiskt en gång per dygn till Uppsala Universitet. Säkerhetskopior sparas i ett år.

Avdelningar och akademier som har finansierat egna utökade lagringsutrymmen ska beställa central säkerhetskopiering av IT-avdelningen, om sådan önskas.

Säkerhetskopiering av IT-tjänster/-system

Allmänt

Vid intern drift ansvarar IT-avdelningen för säkerhetskopiering av IT-system-/tjänster minst en gång per dygn. Säkerhetskopiering finns lagrad på annan plats än KMH:s ordinarie driftsplats.

Vid extern drift genomförs säkerhetskopiering av avtalad leverantör enligt ett SLA, Service Level Agreement. Informationssäkerhet ska tas i beaktande vid upprättande av SLA.

Data i KMH:s verksamhetskritiska IT-system-/tjänster ska vid förlust eller förvanskning av data kunna återställas till normalläge. Hur snabbt och hur långt tillbaka i tid data ska kunna återställas ska vara definierat i SLA mellan systemägare och aktuell driftsleverantör (extern leverantör eller IT-avdelningen).

Säkerhetskopiering av information i Office365

Microsoft ansvarar för säkerhetskopiering av data lagrat i Office365 i enlighet med avtal med IT-avdelningen. Microsofts rutiner och informationspolicy gäller för data lagrat i Office365. Data lagras löpande hela tiden. Filer som tas bort kan återställas 30 dagar tillbaka.

Säkerhetskopiering av information i SUNET-Box

I SUNET-Box anger användaren själv vad som ska säkerhetskopieras och hur länge. Box rutiner och informationspolicy gäller för data lagrat i SUNET-Box.

Organisation och ansvar i KMH:s IT-plattform

Allmänt

IT-avdelningen har övergripande ansvar för IT-verksamheten och KMH:s IT-plattform. IT-plattformen omfattar IT-arkitektur och IT-infrastruktur, det centrala nätverket samt ansvar för IT-utrustning/arbetsdatorer som är ansluten till denna. I ansvaret ingår även tekniskt stöd till användare i användning av IT-plattformen, det centrala nätverket, arbetsplatsutrustning och de mjukvaror, IT-tjänster/-system som IT-avdelningen är systemägare för.



Det övergripande ansvaret för enskilda IT-system/-tjänster vilka införskaffats av avdelningar eller akademier för genomförandet av den egna verksamheten ligger på ansvarig chef för aktuell verksamhet.

IT-system/-tjänster som avdelningar eller akademier har anskaffat ägs och förvaltas enligt KMH:s modell för systemförvaltning.

Systemförvaltning

Vilken roll och ansvar som åvilar vem i organisationen för ett visst IT-system/-tjänst dokumenteras i en systemförvaltningsorganisation. KMH:s modell för systemförvaltning är en anpassning av den vedertagna modellen PM3. Ibland kan ytterligare anpassningar behöva göras, med anledning av storleken på IT-systemet/-tjänsten, antalet användare eller andra unika förutsättningar.

Systemförvaltningsmodellen fördelar och definierar ansvar för förvaltning, finansiering och användarstöd av system och tjänster. Det övergripande ansvaret – systemägarskapet – för ett system eller en tjänst ska förläggas så nära som möjligt den verksamhet som främst berörs av och använder systemet.

Systemförvaltningsorganisation ska alltid upprättas för verksamhetskritiska IT-tjänster/-system och om de är tillgängliga för hela organisationen. I vissa fall kan flera IT-system/-tjänster som tillhör en systemfamilj ha en gemensam systemförvaltningsorganisation.

Se mer om systemförvaltning i bilaga 1.

Styrning av IT-utveckling och digitalisering

Styrning av IT-utveckling och digitalisering ska möjliggöra samordnade prioriteringar för hela verksamheten. Utvecklingsinsatser och investeringar ska prioriteras årligen i samband med verksamhetsplaneringen.

IT-avdelningen ska som en del av sin verksamhetsplanering samla in verksamhetens behov av IT-utveckling och digitalisering. Det åligger även alla avdelningar och akademier att bevaka vilken IT-utveckling som sker i omvärlden för att aktivt kunna bidra med förslag på digitaliseringsområden för KMH.

IT-avdelningen sammanställer behoven och utformar förslag till koordinerade insatser och kostnadseffektiva lösningar. Prioritering av IT-utvecklingsbehov fastställs av rektor och högskoledirektör, med stöd av rektors ledningsråd samt högskolebibliotekets och högskoleförvaltningens chefsgrupp. Prioriteringen sker utifrån vilka områden som är särskilt prioriterade i KMH:s strategi, direktiv eller ny lagstiftning samt tillgängliga resurser.

Finansiering av KMH:s IT-miljö

Finansiering av kostnader för KMH:s befintliga IT-miljö och ingående IT-system/-tjänster åvilar den avdelning eller akademi som har systemägarskapet, se bilaga 2.

Vid beställning av *nya* IT-system/-tjänster eller systemutveckling är den avdelning/akademi som främst har behov av det nya IT-systemet/-tjänsten ansvarig för finansiering av insatsen.



IT-system/-tjänster kan dock i vissa fall finansieras centralt och/eller med interna systemutvecklingsresurser. Detta bedöms både för nya och befintliga IT-system/-tjänster vid prioriteringen av IT-insatsen i samband med verksamhetsplaneringen, se avsnittet IT-styrning.

Respektive avdelning/akademi finansierar IT-utbildning för sina medarbetare undantaget den utbildning som sker av befintliga resurser i linjeverksamheten.

Användarstöd för IT-plattform och IT-system

Med användarstöd avses i de frågor som ställs av användare om befintliga IT-system/-tjänster och den IT-utrustning som används i KMH:s IT-plattform inklusive det centrala nätverket.

Ansvaret för användarstöd ligger på den avdelning/akademi där systemägarskapet finns och är en del av arbetsuppgifterna inom respektive systemförvaltningsorganisation, se bilaga 1 systemförvaltningsmodell.

I användarstödet ingår även vägledning/utbildning i aktuellt IT-system/-tjänst, IT-utrustning och nätverk.

IT-avdelningen ansvarar för användarstöd i:

- tekniskt användarstöd stöd till användare i IT-plattformen, det centrala nätverket, IT-utrustning och
- de IT-tjänster/-system som IT-avdelningen är systemägare för
- i driftstekniska frågor för de IT-system/-tjänster som IT-avdelningen sköter intern drift för samt i generella IT-frågor såsom t ex utvecklings- och integrationsfrågor.

Användarstöd för övriga IT-system/-tjänster i KMH:s IT-miljö ansvarar respektive systemägare för (se bilaga 2).

Ärendehanteringssystem för användarstöd

Webbhelpdesk är det IT-system som idag används som stöd vid frågor och svar om IT inom ramen för IT-avdelningens verksamhet och för de IT-system IT är systemägare för samt för ytterligare några IT-system/-tjänster vilka ägs av andra avdelningar (t ex Moodle och KMH:s webbplats). Webbhelpdesk används även för frågor och svar till internservice. Ett samarbete pågår även mellan svenska lärosäten för att undersöka möjligheten till val av gemensamt ärendehanteringssystem.

IT-kompetens och IT-utbildning

KMH:s medarbetare ska ha grundläggande IT-kunskaper för att kunna hantera KMH:s information och IT-tjänster/-system på ett säkert och kostnadseffektivt sätt. Vid rekrytering av ny personal bör grundläggande IT-kunskaper finnas med bland kvalifikationskraven.

Ansvaret för utbildning i befintliga IT-system/-tjänster utgår från organisation och ansvar inom systemförvaltningsmodellen dvs den som ansvarar för ett IT-system/-tjänst ska säkerställa att utbildning finns tillgänglig och kan erbjudas aktuella användare av IT-systemet/-tjänsten.



Kontinuerliga introduktionsutbildningar i grundläggande IT-utbildning för nyanställda bör genomföras ca 1-2 ggr per år.

Digitala kurser finns tillgängliga för alla anställda vid KMH i bl a IT-applikationer via t ex Lynda (numera inom ramen för företaget LinkedIn) och även för Microsofts mjukvaror på deras webbplats.

Enkla instruktioner för användning av KMH:s IT-miljö och grundläggande IT-system/-tjänster finns tillgängligt för alla anställda i KMH:s lärplattform.



Begrepp och definitioner

Begrepp	Definition
IT-plattform	Den struktur för databearbetning och funktioner som bildas genom en kombination av maskinvara och programvara och hur information lagras. Detta ger de tekniska förutsättningarna för tillämpningsprogram, bland annat datospel och kontorsprogram
Mjukvara Programvara Applikation	Är ett datorprogram, i betydelsen organiserade samlingar av data och maskininstruktioner, vilket utför en avsedd uppgift på ett datorsystem. Programvara skapas med hjälp av programspråk. Ordet mjukvara är en direktöversättning av engelskans software. Ett tillämpningsprogram eller en applikationsprogramvara, ofta förkortat <i>app</i> , är en typ av datorprogram som fyller ett direkt syfte för användaren. Tillämpningsprogram kan bland annat vara kontorsprogram som ordbehandlingsprogram och kalkylprogram, kommunikationsprogram som e-postprogram, chattprogram och webbläsare, eller nöjesprogram som datospel och mediaspelare.
Hårdvara Maskinvara	Är ett samlingsnamn för en dators fysiska delar. Ordet hårdvara är en direktöversättning av engelskans hardware som betyder ungefär järnvaror, sådant man köper i en järnhandel (hardware store). Hårdvara i en dator är alla de saker som man kan ta på, till exempel grafikkort, cd-spelare och i förlängningen även sladdar.
Informationssäkerhet	De åtgärder som vidtas för att hindra att information läcker ut, förvanskas eller förstörs och för att informationen ska vara tillgänglig när den behövs.
Informationsklassning	Att klassificera eller bestämma nivå för hur känslig respektive data (information) är som används i verksamheten samt utifrån denna nivå fastställa hur den därmed ska hanteras.



Begrepp	Definition
(IT-)system/-tjänst/-stöd	I dagligt tal används termen ”system” eller ”IT-stöd” som en beskrivning av maskin- och programvaror som sätts ihop för att utföra en uppgift eller för att täcka ett behov i en verksamhet.
Integration/er	Två eller flera IT-system/-tjänster som utbyter data.
Service Level Agreement (SLA)	SLA är de krav på servicenivåer som fastställts mellan beställare och leverantör för leverans av IT-tjänster t ex driftstjänster. Leverantören kan vara ett externt IT-företag eller den interna IT-avdelningen.
Smarttelefon	Samlingsnamn för en kombinerad mobiltelefon och handdator med möjlighet att surfa på internet.
Systemförvaltning	Systemförvaltning är samtliga aktiviteter som görs för att administrera och hantera ett informationssystem så att det under dess hela livstid effektivt bidrar till att uppfylla verksamhetens mål.
Systemförvaltningsobjekt	Det som skall förvaltas kallas systemförvaltningsobjekt. Ett systemförvaltningsobjekt innehåller IT-system/-tjänst, men även verksamhetsstöd som förtydligar IT-systemets syfte, användning och nytta i verksamheten.
Systemförvaltningsmodell	En fastställd struktur (modell) för hur förvaltning av en organisations IT-system/-tjänster ska utformas. En systemförvaltningsmodell innehåller generella rollbeskrivningar, ansvar, beslut, finansiering och arbetssätt för förvaltning av respektive IT-system/-tjänst/systemförvaltningsobjekt.
Systemförvaltningsorganisation	Systemförvaltningsorganisationen beskriver roller, ansvarsområden och rutiner definierade för att styra systemförvaltningsarbetet. Modellen bygger på en tydlig uppdelning av ansvarsområden mellan verksamhet och teknik där man skiljer på beställar- och leverantörsorganisation. Beställarorganisationens systemägare har det yttersta ansvaret för den verksamhetsnära systemförvaltningen vad gäller krav, funktionalitet, ekonomi mm. Leverantörsorganisationens ansvarige ansvarar för den



Begrepp	Definition
	IT-nära systemförvaltningen, vilket innebär ansvar för teknisk drift eller systemutveckling och att det servicenivåavtal som ingåtts uppfylls.
Systemförvaltningsplan	Systemförvaltningsplan är en beskrivning av aktuellt IT-system/-tjänst, vilka systemförvaltningsobjekt som ingår, beroenden till andra IT-system, planerade årliga åtgärder i IT-systemet, vilka som tilldelats olika roller och ansvar för förvaltning av IT-systemet samt definierade mötesformer för uppföljning av aktiviteter under året.
(System) drift	Betyder vidmakthållande av ett eller flera samordnade system, prestanda enligt fastställda överenskommelser, direktiv eller avtal. Systemdrift omfattar nästan uteslutande tekniska system.