

Retningslinjer for elektroniske fagsystemer (systemforvaltning)

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

Denne veilederen er ment å skulle være avklarende ift begrepsbruk og ansvarsforhold for ansatte i Lillesand kommune og aktuelle samarbeidspartnere.

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

1. Elektronisk fagsystem

Med begrepet elektronisk fagsystem menes et elektronisk system som ivaretar særskilte funksjoner innen ett eller flere fagfelt. Et fagsystem er spesialutviklet for registrering og behandling av data knyttet til hele eller deler av en virksomhets oppgaver.

I noen tilfeller brukes systemet på tvers av virksomheter og faggrenser; men fagsystemer kan også være virksomhetsspesifikke. Noen elektroniske fagsystemer behandler helse- og personopplysninger.

2. Behandlingsansvarlig

Funksjonen behandlingsansvarlig er kun aktuell i forhold til elektroniske fagsystemer som behandler helse- og personopplysninger.

Behandlingsansvarlig i en kommune er rådmannen. I Lillesand kommune er det daglige behandlingsansvaret delegert til enhetene v/ enhetsleder/ systemeier (se kap. 3), mens rådmannen fortsatt har det overordnede ansvaret.

Behandlingsansvarlig er den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes. (*jf. personopplysningsloven*).

Oppgaver som følger ansvaret:

- har (*jf. personopplysningsloven § 13*) en selvstendig plikt til, gjennom planlagte og systematiske tiltak (internkontroll), å sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger.
- skal sikre at det inngås en databehandleravtale (*jf. personopplysningsloven og se Datatilsynets skjema*) med en virksomhet (systemleverandører og andre selvstendige juridiske enheter som KR-IKT og Struktur1) som skal behandle helse- og personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige (Lillesand kommune). IT-rådgiver bidrar ved inngåelse av avtaler.

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

- brukes til det formålet som er bestemt, og som er definert i samtykket mm.

- behandles med det nivået av informasjonssikkerhet som er påkrevd
- behandles i en tidsavgrenset periode, definert i avtalen
- ikke utleveres til andre uten at det er avtalt med den ansvarlige

3. Systemeier/ fagsystemeier

Alle elektroniske fagsystem skal ha en systemeier (med stedfortreder), som ivaretar ansvar og oppgaver knyttet til rollen. Systemeier har hovedansvaret for det elektroniske fagsystemet. Det er avgjørende at fagsystemeier er bevisst sitt ansvar for fagsystemet. Rollen utøves på ulike nivåer i kommunen, og er normalt plassert hos den enhet/ avdeling og den leder som har overordnet ansvar (for fag, økonomi etc.) for det fagområdet som systemet dekker.

I Lillesand kommune er systemeieransvaret plassert på følgende måte:

- Systemeieransvaret for kommunens felles fagsystemer er plassert i rådmannens stab, hvor stabssjef har den formelle rollen som systemeier.
- Systemeieransvaret for fagsystem som utelukkende administreres av enkelte enheter, er plassert i aktuell enhet. Det betyr at enhetsleder er systemeier. Bruker to enheter samme systemet må systemeieransvaret avklares og koordineres.

Oppgaver som følger ansvaret:

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

4. Fagsystemansvarlig/ systemadministrator

Fagsystemansvarlig (kortversjonen er systemansvarlig) er en ansatt som har fått delegert myndighet fra fagsystemeier til å administrere et elektronisk fagsystem.

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

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

Oppgaver som følger ansvaret:

- forvalter det elektroniske fagsystemet på vegne av systemeier i henhold til lov og forskrift, inngåtte avtaler, politiske og administrative vedtak, retningslinjer og rutiner.
- påser at det elektroniske fagsystemet fungerer i henhold til inngått kontrakt, og føre tilsyn med fagsystemets utvikling, drift og vedlikehold, herunder sikkerhetsmessige og kvalitative aspekter.
- melder feil til systemleverandør eller KR-IKT. Mottaker av feilmeldingen avhenger av feilens art.
- koordinerer informasjonsflyt mellom brukere, superbrukere, fagsystemeier, KR-IKT, leverandør etc.
- ivaretar brukerstøtte, sikrer oppdatert brukerdokumentasjon, reviderer/ utvikler rutiner, og sikrer tilstrekkelig opplæringstilbud.
- sikrer dialogen med leverandør og KR-IKT ved oppgraderinger/ endringer i det elektroniske fagsystemet, og bidrar med test av systemet etter oppgraderinger/ endringer.
- sikre autorisasjon til det elektroniske fagsystemet, dvs. bestemme hvilke rettigheter personer/ funksjoner i kommunen skal ha med hensyn til å kunne registrere, oppdatere og lese informasjon i de respektive registre.
- sikre tilgangskontroll, dvs. iverksettelse av sikkerhetstiltak, for å hindre at uvedkommende får tilgang til registrene. Herunder ansvar for å opprette brukere og tildele passord.

5. Superbruker

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

Oppgaver som kan følge dette ansvaret:

- deltar i test og planleggingsarbeid for utrulling av nye versjoner og prosesser

- yter direkte støtte og bistand løpende til brukere (første linjesupport)
- en bidragsyter til/ samtalepartner med systemadministrator

6. Databehandlere

Som nevnt er en databehandler en aktør som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige (se mer i kap. 2) i henhold til en databehandleravtale. Dette gjelder f.eks. Struktur1. I tillegg har behandlingsansvarlig/ Lillesand kommune **systemleverandører** og **driftsleverandører** som har rollen som databehandlere,

Med **systemleverandør** forstås normalt den instans som selger bruksrett (lisensavtale) til systemet. Knyttet til bruksrett leverer systemleverandøren normalt også oppgraderinger av systemet (vedlikeholdsavtale). Systemleverandør er normalt et eksternt firma.

Med **driftsleverandør** forstås den instans som leverer drift av system henhold til driftsavtale. Driftsansvaret kan besørges av systemleverandøren eller av en uavhengig driftsleverandør (eksempelvis KR-IKT) som er en selvstendig juridisk enhet.

Oppgaver som følger dette ansvaret:

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