



AGDER
fylkeskommune

Rollebeskrivelse tjenesteeier, systemeier og systemansvarlig

September 2021





Innholdsfortegnelse

1.	Formål	3
2.	Oppsummering.....	3
3.	Tjenesteeier.....	3
4.	Systemeier	5
5.	Systemansvarlig	6
6.	Begreper.....	7

1. Formål

Agder fylkeskommune har førende prinsipp om kvalitet i tjenesten (leveransene) og brukeren i sentrum og innovasjon og kontinuerlig forbedring. For å sikre utvikling av gode tjenester er man avhengig av godt samspill mellom ulike roller og lik forståelse av rollenes ansvarsområder.

Dette dokumentet beskriver ansvars- og oppgavefordelingen til de ulike rollene som skal til for å sikre gode tjenester til brukerne våre.

2. Oppsummering

Agder fylkeskommune har utarbeidet et register over fylkeskommunens tjenester (arbeidsprosesser) og IKT-systemer (systemoversikt). Tjenestene skal ha en tjenesteeier. IKT-systemene skal ha en systemeier og en funksjonelt systemansvarlig. Denne rutinen beskriver typiske ansvarsområder til tjenesteeier, systemeier og systemansvarlig og hvilke oppgaver som typisk hører inn under disse rollene.

3. Tjenesteeier

Tjenesteansvaret skal utøves i henhold til vår organisasjonspolitikk, [våre førende prinsipper](#) og [vår arbeidsform](#).

Plassering av tjenesteeier

Våre interne og eksterne tjenester skal ha en definert tjenesteeier. Det gjelder også tjenester som i stor grad forvaltes av IKT samarbeidet. Fylkeskommunen skal ivareta sitt [selvstendige behandlingsansvar](#) etter personvernregelverket og fylkeskommunens interesser og eventuelle særlige behov, forankret hos en av våre egne ledere.

Tjenesteeierrollen skal plasseres med faglig nærhet til tjenesten, og vil i de fleste tilfellene fremkomme av delegeringsreglementet eller bemanningsplanen. Dette gjøres for at tjenesteeier i størst mulig grad skal ha kunnskaper om tjenesten og ledelsesmessig interesse av en velfungerende arbeidsprosess som understøtter tjenesten.

Det er typisk fylkesdirektør eller virksomhetsleder, unntaksvis fylkesrådmann, som utpeker tjenesteeier for tjenester innenfor de enkelte områdene eller virksomheten. Tjenesteeier skal være en navngitt leder.

Kompetanse

- Solid forståelse av brukerens behov
- Godt kjennskap til lovkrav og bestemmelser som berører tjenesten
- Helhetlig og god kjennskap til tjenestens arbeidsprosesser
- Forstå digitaliserings- og innovasjonsmuligheter, og etablere en kultur for å gjennomføre disse
- Faglig oppdatert på rammeverk og støtteverktøy som understøtter tjenesteleveransen



Ansvar for

- Brukeren i sentrum: Våre brukere kan være interne, eksempelvis våre elever og ansatte, eller eksterne, eksempelvis innbyggere, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter. Målet for våre tjenester er at de skal oppleves som sammenhengende og helhetlig av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Vi må samarbeide på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer for å lykkes med denne ambisjonen.
- Samarbeid, deling og kommunikasjon: For å sikre gode tjenester må tjenesteeier ha god dialog og godt samarbeid med andre relevante tjenesteeiere og systemeiere samt relevante roller i IKT Agder og IKT Agder samarbeidet.. Tjenesteutvikling og kontinuerlig forbedring gjennom blant annet innovasjon og digitalisering avhenger av godt samarbeid og deling, internt og eksternt. Tjenesteeier må utnytte muligheten i deling og bruk av data til å lage brukervennlige tjenester, og for å bidra til verdiskapning for næringslivet.
- Tjenesteutvikling: Utvikling og forvaltning av gode tjenester avhenger av effektive arbeidsprosesser med tilhørende opplæring, god data og informasjonsflyt og en lærings- og innovasjonskultur. Tjenestens mål bilde (fremtidige arbeidsprosesser, roller og IKT-systemer), sammen med dedikerte ildsjeler og risikovilje er et godt utgangspunkt for god tjenesteutvikling.
- Kvalitetssystem: Tjenesteeier skal sikre at det er et tilgjengelig og oppdatert kvalitetssystem knyttet til sin tjeneste herunder et akseptabelt system for internkontroll. Dette innebærer blant annet at nødvendig dokumentasjon, prosess- og rutinebeskrivelse, ROS analyser, bistå i utarbeidelse og vedlikehold av behandlingsprotokoll (avd.leder overordnet ansvarlig), arkivplan, mv. er ivare tatt på en forsvarlig måte.

Tjenesteeier sitt ansvar for sikring av personvernet

Ansvar for ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet, samt krav i annet regelverk, skal ligge hos tjenesteeier og systemeier. Dette innebærer at tjenesteeier må sørge for at det finnes tilstrekkelige organisatoriske og tekniske tiltak, inkludert dokumentasjon, for å ivareta krav i regelverk og interne retningslinjer. Tjenesteeier skal særlig påse:

- at behandling av personopplysninger skjer i tråd med personvernprinsippene i personvernforordningen artikkel 5, Grunnloven § 102 og EMK art. 8 Dette gjelder både manuell analog og digital behandling av personopplysninger
- skal konsultere med avdeling for jus og informasjonssikkerhet angående plikt/behov til å gjennomføre personvernkonsekvensvurdering (DPIA) eller risikovurdering (ROS)
- ansvarlig for å gjennomføre, vedlikeholde og godkjenne Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS-analyse) for tjenesten, om relevant.
- ansvar for data- og informasjonsforvaltningen gjennom hele tjenesteforløpet, på tvers av organisasjonsheter og IKT-systemer, samt ved deling av datasett.

4. Systemeier

Systemeierskapet skal utøves i henhold til vår organisasjonspolitikk, [våre førende prinsipper](#) og [vår arbeidsform](#).

Plassering av systemeierrollen

Alle IKT-systemene som benyttes av Agder fylkeskommune skal ha en dedikert systemeier. Det gjelder også systemer som driftes av IKT Agder, hvor IKT-systemet i stor grad er ivaretatt av IKT-samarbeidet. Fylkeskommunen skal ivareta sitt [selvstendige behandlingsansvar](#) etter personvernregelverket og fylkeskommunens interesser og eventuelle særlige behov. Fylkesrådmannen er behandlingsansvarlig.

Systemeier har det delegerte daglige ansvaret for ivaretagelse av behandlingsansvarliges systemmessige behov, økonomisk ansvarlig og skal sikre at systemet benyttes mest mulig formålstjenlig og maksimal effekt realiseres.

Systemeier bør være storbruker av IKT-systemet, eventuelt kompetansemessig godt egnet til å ivareta rollen. Dette for å sikre at systemeier i størst mulig grad skal ha kunnskap om IKT-systemet og ledelsesmessig interesse av et velfungerende og oppgavetilpasset system. Hovedregelen er at systemeier utpekes av direktør og systemeieren skal være en navngitt leder, fortrinnsvis på avdelingsledernivå.

Kompetanse

- Solid forståelse av brukerens behov
- Inngående kjennskap til lovkrav og bestemmelser som berører IKT-systemet
- God overordnet systemforståelse og dataforvaltnings- og prosessmetodikk
- Helhetlig forståelse og oversikt over tjenestens arbeidsprosesser
- Forstå digitalisering og bygge opp under innovasjonskultur

Ansvar for

- å funksjonelt forvalte og utvikle IKT-systemet, samt å sikre tilstrekkelig ressurser og økonomi til å dekke organisasjonens systembehov. Ta nødvendig posisjon i relevant fag-, forvaltnings- eller styringsgruppe i IKT-samarbeidet for å sikre at IKT-systemets målbilde blir realisert.
- IKT-systemets kvalitetssystem. Systemeier skal sikre at det er et tilgjengelig og oppdatert kvalitetssystem, herunder tilstrekkelig system for internkontroll. Dette innebærer blant annet at nødvendig dokumentasjon, prosess- og rutinebeskrivelse, avtaler, rolle og tilgangsoversikt, arkivplan, mv. er ivaretatt på en forsvarlig måte
- Systemeier er sikkerhetsmessig ansvarlig for IKT-systemet og opplysningene som forvaltes i dette. Systemeier skal sikre god data- og informasjonsforvaltning, samt kontrollert deling av datasett til typiske formål som statistikk, forskning, sammenhengende tjenester, mv.
- Systemeier peker ut systemansvarlig for IKT-systemet og eventuelt andre relevante roller knyttet til forvaltning og utvikling av IKT-systemet
- å jobbe for implementering og bruk av nasjonale felleskomponenter i systemet hvor mulig



Systemeiers ansvar for sikring av personvernet

Ansvar for ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet i systemet, samt krav i annet regelverk, skal ligge hos systemeier. Dette innebærer at systemeier må sørge for at det finnes tilstrekkelige organisatoriske og tekniske tiltak, inkludert dokumentasjon, for å ivareta krav i regelverk og interne retningslinjer. Systemeier skal særlig påse:

- At system og bruk ivaretar personvernprinsippene, jf. Personvernforordningen art. 5
- Skal konsultere med avdeling for jus og informasjonssikkerhet angående plikt/behov til å gjennomføre personvernkonsekvensvurdering (DPIA)
- Ansvarlig for at det foretas systematiske / årlige gjennomganger (egenkontroll) som verifiserer at informasjonssikkerheten er ivaretatt og fungerer etter sin hensikt
- Ansvarlig for å gjennomføre, vedlikeholde og godkjenne Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS-analyse) for systemet eller å eskalere godkjenning av ROS-analysen til overordnet nivå. ROS-analyse skal foretas innen et nytt system tas i bruk, eller ved større endringer av en eksisterende løsning
- Systemeier kan konsultere Avdeling for jus og informasjonssikkerhet for rådgiving omkring praktisk utføring av ROS-analyse. Om ROS-analysen viser at risiko/sårbarhet er høy, må systemeier løfte dette til neste nivå i organisasjonen og kontakte Avdeling for jus og informasjonssikkerhet
- Sørge for at brukerne har nødvendige kompetanse for sikker bruk av IKT-systemet.

5. Systemansvarlig

Systemansvaret skal utøves i henhold til vår organisasjonspolitik, [våre førende prinsipper](#) og [vår arbeidsform](#).

Som hovedregel vil Agder fylkeskommune ivareta rollen for våre IKT-systemene. IKT Agder vil ivareta systemansvarligrollen på enkelte av våre kjernesystemer, herunder ERP, Public 360, O365, mv.

Kompetanse

- Inngående forståelse av brukerens behov
- God kjennskap til lovkrav og bestemmelser som berører IKT-systemet.
- God kunnskap om personopplysningslov, personvernforordning og informasjonssikkerhetsarbeid
- God overordnet systemforståelse og dataforvaltnings- og prosessmetodikk.
- Faglig og funksjonelt oppdatert på systemets bruksområde
- Godt kjennskap til fylkeskommunens prosjektrammeverk
- God forståelse for arbeidsprosessene knyttet til IKT-systemet og mulighetene i digitalisering og innovasjon

Ansvar for

- å forvalte, løpende oppfølging og å vurdere fortløpende videreutviklingsbehov av IKT-systemet, i henhold til føringene og rammene gitt av systemeier
- å etablere og forvalte et forsvarlig kvalitetssystem koblet til IKT-systemet, herunder sikre oppdatert og tilgjengelig dokumentasjon, brukerveiledninger og rutiner for lik bruk blant sluttbrukerne



- Følge opp avvikshåndtering og internkontroll
- Brukeradministrasjon - opprette, endre og fjerne tilganger for brukere
- Koordinere brukeropplæring og brukerstøtte
- Bistå ved innsynsforespørsler ved å hente ut relevant informasjon av systemet
- Sikre tilgjengelighet ved eventuelle feil og ha planer og tiltak for evt. driftsavbrudd
- Bidra til proaktiv oppfølging av leverandør enten direkte eller gjennom IKT-samarbeidet i relevante fag- eller forvaltningsgrupper
- Ansvar for en god avvikling av IKT-systemet med tilhørende arkivering og sletting

6. Begreper

Tjeneste

Agder fylkeskommune leverer mange tjenester til våre interne og eksterne brukere.

Typiske eksterne tjenester er inntaksprosessen, sakkyndigvurdering av PPT, forvaltning av drosjeløyver eller tilskudd. Våre eksterne tjenester er beskrevet på [hjemmesiden vår](#).

Typiske interne tjenester er ansettelsesprosessen, behandling av reiseregninger og utlegg, ny PC, mv. Våre interne tjenester vil være tilgjengelig på Agda.

Våre tjenester må ikke forveksles med organisasjonsenhetene våre. Det er ofte flere tjenester i for eksempel en avdeling, og flere tjenester går på tvers av organisasjonsenheter og IKT-systemer.

IKT-system

Et datasystem for innsamling, lagring, behandling, overføring og presentasjon av informasjon. IKT-systemene håndterer ofte flere tjenester. Public 360 håndterer arkivering og er saksbehandlingssystem for flere tjenester. HR portalen forvalter våre ansatte, som igjen er grunnlag for flere tjenester, herunder lønnskjøring, samhandling og kontaktkortet.

Et IKT-system kan være et IKT-program, en skytjeneste eller en applikasjon som lastes ned til en mobil enhet. Oversikt over IKT-systemene til Agder fylkeskommune er tilgjengelig på AGDA under avdeling for jus og informasjonsforvaltning.

Arbeidsprosess

En prosess er en serie av aktiviteter, endringer eller funksjoner som bringer et resultat. Brukeren kan være intern eller ekstern. Resultatet kan også være grunnlag til en ny prosess. Helt forenklet handler tjenesteutvikling om å optimalisere arbeidsprosessene våre for å sikre gode tjenester til brukerne våre. Optimaliseringen kan skje gjennom kontinuerlig forbedring, digitalisering, innovasjon, mv.

Arbeid med prosesser har mange navn og metoder, herunder tjenstedesign, prosessdesign, arbeidsprosesser, livssyklus, verdikjede, mv. Prosessen fremstilles gjerne som en kunde- og brukerreise eller i BPMN-notasjon.

Digitalisering

Digitalisering kan kort oppsummeres som *prosess- og tjenesteutvikling der teknologi er en muliggjørere*.

[En digital offentlig sektor](#) gir følgende føringer for digitalisering: digitalisering av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rette for produktivitetsøkning i samfunnet.

[Innovasjonsmeldingen](#) omtaler digitalisering som følger: Digital teknologi påvirker hele samfunnet på mange områder, både hvordan innbyggerne utfører sine daglige gjøremål og hvordan organisasjoner løser sine oppgaver. Digitalisering er å benytte digital teknologi til å endre tjenester, prosesser og arbeidsformer.

Innovasjon

Innovasjonsmeldingen definerer innovasjon i offentlig sektor som følger: «*Innovasjon i offentlig sektor kan være en ny eller vesentlig endret tjeneste, produkt, prosess, organisering eller kommunikasjonsmåte. At innovasjonen er ny, betyr at den er ny for den aktuelle virksomheten, den kan likevel være kjent for og iverksatt i andre virksomheter*».

IKT Agder IKS

Fylkeskommunen eier IKT Agder IKS sammen med flere kommuner på Agder. IKT Agder IKS ivaretar blant annet IKT drift, support og utviklingsoppgaver på vegne av fylkeskommunen.

IKT Agder ivaretar rollen som systemansvarlig på enkelte kjernesystemer herunder ERP, Public 360, O365, mv.

IKT Agder samarbeidet

IKT Agder samarbeidet består av IKT Agder IKS og alle eierkommunene. Samarbeidet omfatter både strategisk utvikling og digitalisering samt felles forvaltning av systemer og samhandling på tvers av systemer og sektorer.

Personvernforordningen/GDPR

General Data Protection Regulation (GDPR) også omtalt som personvernforordningen. Er et personvernreglement for EU gjeldende fra 20. juli 2018 i ny norsk personopplysningslov. Personopplysningsloven og personvernforordningen regulerer virksomheters adgang til å behandle personopplysninger.

Informasjonssikkerhet er en samlebetegnelse for krav til påliteligheten og sikkerheten som knyttes til overføring og lagring av informasjon. Dette betyr å sikre at informasjon ikke blir kjent for uvedkommende (se *konfidensialitet*), ikke blir endret utilsiktet eller av uvedkommende (se *integritet*), og er tilgjengelig ved behov (se *tilgjengelighet*).

- **Konfidensialitet:** Informasjonen skal ikke bli kjent for uvedkommende. Dette inkluderer ansatte i fylkeskommunen som ikke har et tjenstlig behov.



- Integritet: Informasjon skal være sikret mot utilsiktet eller uautorisert endring eller sletting.
- Tilgjengelighet: Informasjon skal være tilgjengelig for autoriserte ved behov, og for det formålet de er tiltenkt.

Alle som behandler personopplysninger må opptre i samsvar med personvernprinsippene, som er regulert i [personvernforordningens artikkel 5](#). Her følger en oppsummering av personvernprinsippene:

- Behandlingen må være lovlig, rettferdig og gjennomsiktig, som først og fremst innebærer at det må være et rettslig grunnlag for behandlingen.
- Personopplysninger skal kun behandles for identifiserte og presist beskrevne formål.
- Innsamlede personopplysninger skal begrenses til det som er nødvendig for å oppnå formålet med behandlingen.
- Personopplysninger som behandles skal være korrekte, og må om nødvendig oppdateres hvis de er uriktige. Videre må behandlingsansvarlig (fylkeskommunen) straks slette eller rette personopplysninger, om disse er uriktige ut ifra de formålene de er samlet inn for.
- Personopplysninger skal slettes eller anonymiseres når de ikke lenger er nødvendige for det formålet de er innhentet for.
- Personopplysninger skal behandles slik at integritet, konfidensialitet og tilgjengelighet beskyttes (se egne definisjoner). Behandlingsansvarlig (fylkeskommunen) må sørge for å iverksette tiltak mot ødeleggelse, tap eller endring av personopplysninger.
- Ansvar for å opptre i samsvar med reglene for behandling av personopplysninger. Fylkeskommunen må opptre proaktivt og kunne dokumentere at man har gjennomført tiltak for å etterleve GDPR.

Vår rolle i IKT Agder IKS kan kort beskrives som følger.

Personvernforordningen/GDPR skiller mellom begrepene behandlingsansvarlig og databehandler. Fylkeskommunen er behandlingsansvarlig og bestemmer over personopplysningene, mens IKT Agder er databehandler og opptre på vegne av den behandlingsansvarlige. Dette forholdet er regulert gjennom databehandleravtalen.



AGDER
fylkeskommune

Agder fylkeskommune
Postboks 788, Stoa
NO-4809 Arendal

Besøksadresse Kristiansand:
Tordenskjolds gate 65

Org.nr.: 921 707 134
Bank: 3207.28.74993

Besøksadresse Arendal:
Ragnvald Blakstads vei 1

www.agderfk.no

