

Landstingsrevisionen

Landstingsstyrelsen

## Övergripande granskning av IT-driften, förstudie

Landstingets revisorer har, med hjälp av sakkunnigt biträde, gjort en översiktlig granskning av driftsäkerheten i verksamhetskritiska system för att analysera hur väl denna möter förväntade behov. Granskningen är en förstudie med syftet att få ett underlag för revisorernas ställningstagande om behovet av en fördjupad granskning.

Resultatet av granskningen framgår av granskningsrapport ” Förstudie: Övergripande granskning av IT-driften”, daterad juni 2013.

### *Revisorernas bedömning*

Revisorernas bedömning, utifrån denna övergripande granskning, är att IT-driften i stort sett stödjer verksamhetens behov. Bedömningen är att driftsäkerheten uppfyller definierade överenskommelser mellan IT-Centrum och verksamheten. Granskningen visar även att IT-centrum arbetar strukturerat och aktivt med processer och rutiner för att upprätthålla en hög driftsäkerhet.

Bedömningen är att personalen på IT-centrum har en bred kunskap och arbetar aktivt med kunskapsöverföring inom sin organisation.

### *Revisorernas rekommendationer*

Till följd av granskningens resultat rekommenderar revisorerna att nedanstående förbättringsåtgärder genomförs.

- Säkerställ att verksamhetens reservrutiner för kritiska system vid oplanerade driftavbrott är väl dokumenterade, uppdaterade och kommunicerade
- Se över modellen för att säkerställa hur verksamheterna löpande informeras om IT-säkerhet inom landstinget

- Gör en översyn av hur information om IT-Centrums leverans, drifrutiner och säkerhet hanteras.

### Överlämnande av rapporten

Revisorerna överlämnar härmed granskningsrapporten till landstingsstyrelsen.

Doris Johansson  
Ordförande

Arnold Carlzon  
Vice ordförande

---

**Revisionsrapport**

***Förstudie:  
Övergripande  
granskning av IT-  
driften***

***Jönköpings Landsting***

---

*Juni 2013*



---

# ***Innehållsförteckning***

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>2</b>
1.1. Bakgrund .....	2
1.2. Uppdrag och revisionsfrågor .....	2
1.3. Avgränsning, metod och genomförande .....	3
<b>2. Revisionsfrågor</b> .....	<b>4</b>

## ***Sammanfattning***

Vår bedömning efter denna övergripande granskning av IT-driften i landstinget är att den i stort stödjer verksamhetens behov. Vår uppfattning är att de synpunkter som framförts av verksamheten avseende IT:s leverans är nyanserade och likvärdiga med vad som brukar framkomma i liknande granskningar.

Vår bedömning av driftsäkerheten avseende IT inom landstinget är att den uppfyller de definierade överenskommelser som finns mellan IT-Centrum och verksamheten. Vidare arbetar IT-Centrum på strukturerat och aktivt med processer och rutiner för att på så sätt upprätthålla en hög driftsäkerhet för landstinget.

Mot bakgrund av vad som framkommit i förstudien ser vi ingen anledning till ytterligare fördjupning vad gäller styrning och uppföljning. Det kan däremot finnas ett behov av en fördjupad granskning vad gäller ansvar och organisation för att få en bättre bild av och närmare bedöma hur samarbetet mellan IT-Centrum och Medicinsk Teknik är organiserat och fungerar i olika dimensioner.

Nedan beskrivs några av de utvecklings- och utvecklingsområden som vi bedömer vara viktiga för att utveckla IT-driften inom landstinget.

- Säkerställa att verksamhetens reservrutiner för kritiska system vid oplanerade driftavbrott är väl dokumenterade, uppdaterade och kommunicerade.
- Se över modellen för hur verksamheten löpande informeras om området IT-säkerhet inom landstinget.
- Se över hur information om IT-Centrums leverans, drifrutiner och säkerhet hanteras, då det i granskningen framkommit att det kan finnas utrymme för förbättringar inom detta område.

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Landstingen blir alltmer beroende av sina informationssystem. IT utgör en viktig komponent för fungerande och effektiva verksamhetsprocesser. En ändamålsenlig IT-verksamhet som baseras på grundläggande styrprinciper och en väl fungerande teknisk och funktionell plattform är en viktig förutsättning för en effektiv verksamhet.

Inom ramen för revisionsarbetet inom Landstinget i Jönköping län har det planerats för en genomgång av IT-verksamheten. Under maj 2013 har PwC på uppdrag av revisorerna genomfört en översiktlig granskning av IT-driften i form av en förstudie. Resultatet av granskningen presenteras i denna förstudie.

## 1.2. Uppdrag och revisionsfrågor

Syftet är att granska driftsäkerheten i verksamhetskritiska system för att analysera hur väl denna möter förväntat behov. Denna förstudie avser att besvara nedanstående två revisionsfrågor i syfte att utreda om de är relevanta för en fördjupad granskning.

### **Är driftsäkerheten i Landstingets verksamhetskritiska system tillräckligt hög i förhållande till vad som är överenskommet mellan IT och verksamheten?**

- Finns det tydliga överenskommelser mellan IT och verksamheten som anger vilka kvalitetsmått som gäller för IT-systemen, t ex i form av en tjänstekatalog?
- Finns det etablerade metoder för att följa upp driftsäkerheten och på vilket sätt rapporteras driftstörningar?
- Hur hanteras eventuella leverantörer och "outsourcad" verksamhet inom IT?
- Har IT-verksamheten en ändamålsenlig organisation för att säkerställa driftsstabilitet?
- Är kompetens och erfarenhet hos personalen tillräcklig i förhållande till jämförbara verksamheter?

### **Arbetar IT-verksamheten aktivt för att upprätthålla en hög driftsäkerhet?**

- Finns det styrande eller strategiska dokument inom IT-verksamheten?
- Finns det etablerade processer och rutiner som främjar ett proaktivt arbetssätt inom IT-verksamheten?
- Sker kontinuerlig avstämning mellan IT och verksamheten för att säkerställa förväntansnivån avseende drift och förvaltning av verksamhetskritiska system?

- Bevakas utvecklingen av hårdvara och programuppdateringar på ett systematiskt sätt?

### ***1.3. Avgränsning, metod och genomförande***

Förstudien har omfattat de centrala IT-systemen inom landstinget. Medicinsk teknik omfattas inte av granskningen.

Granskningen har utförts genom intervjuer med nyckelpersoner inom landstinget samt inläsning och genomgång av dokumentation och annat relevant material.

Sammanlagt har sju personer intervjuats. Urvalet består av strategiska personer och operativ personal från Jönköping, Högländet och Värnamo sjukvårdsområden samt IT-Centrum.

Rapporten har sakgranskats av berörda tjänstemän.

## **2. Revisionsfrågor**

**Finns det tydliga överenskommelser mellan IT och verksamheten som anger vilka kvalitetsmått som gäller för IT-systemen, t ex i form av en tjänstekatalog?**

- Avtal som reglerar servicenivåer (SLA) på de tjänster och system som IT-Centrum tillhandahåller finns etablerade med verksamheten. Dessa regleras i form av dokumenterade överenskommelser. Det finns två servicenivåer, bas och beredskap, med överenskomna måttetal för kvalitetsuppfyllnad. Enligt uppgift sker löpande uppföljning av SLA:er och resultatet presenteras på regelbundna leveransmöten med verksamheten.
- Verksamheten upplever att IT-Centrums arbete med kvalitetsförbättringar och högre driftssäkerhet, i framför allt infrastrukturen, har utvecklats positivt de senaste åren.
- IT-Centrum har initierat ett arbete med att införa en tjänstekatalog för IT-leveransen. Målsättningen med det arbetet ska intensifieras under hösten 2013.

**Finns det etablerade metoder för att följa upp driftsäkerheten och på vilket sätt rapporteras driftstörningar?**

- Landstinget använder sig av etablerade processer, som bygger på det inom IT etablerade ramverket Information Technology Infrastructure Library (ITIL), för hantering av incidenter, problem, förändringar och beställningar. Dessa dokumenteras enligt fastställd process.
- Prioritering av incidenter sker enligt fastställda rutiner och mallar. Det finns även en eskaleringsrutin för större incidenter där information om driftstörningar distribueras till verksamheten, via intranät, e-post, sms och när det behövs till allmänheten via lokalradio.

**Hur hanteras eventuella leverantörer och ”outsourcad” verksamhet inom IT?**

- Det finns ingen ”outsourcing” inom IT då all IT-drift inom landstinget sköts av IT-Centrum.



## **Har IT-verksamheten en ändamålsenlig organisation för att säkerställa driftsstabilitet?**

IT-Centrum har ett samlat ansvar för Landstingets centrala IT-verksamhet och telefoni och som organisatoriskt tillhör Landstingsstyrelsen. IT-centrum finns representerade på plats i Jönköping, Eksjö och Värnamo.

Medicinsk Teknik har hand om den medicintekniska utrustningen som används i vården. Medicinsk teknik är representerade, och tillhör organisatoriskt, respektive sjukvårdsområde.

- Av intervjuerna framgår att verksamheten upplever att det brister i samarbetet mellan IT-Centrum och Medicinsk Teknik. Det som i första hand framkommer, både i samtalen med IT-Centrum och med verksamheten, är att det inte finns en gemensam beredskap för hantering av fel utanför kontorstid. Medicinsk Teknik har i dagsläget ingen organiserad beredskap, vilket leder till att IT-Centrum ofta tar ett större ansvar för hantering av teknisk utrustning som egentligen inte ingår i deras åtagande. Detta leder till frustration hos både IT-Centrum och inom verksamheten.
- Vidare finns exempel på IT-relaterade fel som uppstått men där ansvaret åligger Landstingsfastigheter och inte IT-Centrum, exempelvis avseende kabeldragning och elförsörjning.
- Ansvaret för att säkerställa reservrutiner för kritiska system är verksamhetens ansvar. Det framkommer dock att det finns brister i detta, vilket påverkar IT-Centrums möjligheter att leverera en kvalitativ tjänst.
- Vår bedömning efter denna övergripande granskning är att IT-Centrum har en organisation som i stort stödjer verksamhetens behov. Ett frågetecken som lyftes fram av verksamheten är om IT-Centrum har tillräckligt stor verksamhetskompetens. Vi kan dock inte uttala oss om detta eftersom intervjuunderlaget är alltför begränsat.

## **Är kompetens och erfarenhet hos personalen tillräcklig i förhållande till jämförbara verksamheter?**

- IT-Centrum har infört de vanligaste processerna enligt ITIL, t ex change, incident och problem. En del personal har är certifierade, men flertalet saknar ITIL-certifiering.
- Vår bedömning är att IT-Centrum har en bred kunskap bland sin personal. IT-Centrum arbetar även aktivt med kunskapsöverföring inom sin organisation. Det har framkommit att det, inom vissa specifika områden, saknas viss specialistkompetens, men över lag är det en bra blandning av erfarenhet. Enheten har både yngre och äldre medarbetare samt erfarenheter från andra organisationer, vilket bör ge en bra referensram.

### **Finns det styrande eller strategiska dokument inom IT-verksamheten?**

- I landstinget finns det ett antal aktuella styrande dokument, exempelvis policys och riktlinjer, verksamhetsplan för IT och en färdplan för 2013-2015 som beskriver nuläget för IT-Centrum och vilka prioriterade områden som finns för att utveckla verksamheten de närmaste åren. Vår bedömning är att landstinget har en bra struktur på sina styrande dokument.
- Ett arbete med att ta fram en verksamhetsplan för IT som baserad på verksamhetens krav är initierat.
- Vi har fått indikationer på att information avseende IT-säkerhet ut till verksamheten brister. Vid nyanställning finns en modell för hur IT-säkerhet informeras, men för löpande information till landstingets anställda hänvisar IT-Centrum till att det är upp varje medarbetare att hålla sig uppdaterade med information som är tillgänglig på Intranätet. Vår bedömning är att det saknas en tydlig modell för hur verksamheten löpande ska informeras avseende IT-säkerhet.

### **Finns det etablerade processer och rutiner som främjar ett proaktivt arbetssätt inom IT-verksamheten?**

- IT-Centrum arbetar med etablerade och dokumenterade processer och rutiner. Vår bedömning är att detta verkar fungera väl och att det pågår ett kontinuerligt arbete med att öka mognaden avseende detta.

### **Sker kontinuerlig avstämning mellan IT och verksamheten för att säkerställa förväntansnivån avseende drift och förvaltning av verksamhetskritiska system?**

- Uppföljning av IT-leveransen sker i form av löpande avstämningar med verksamheten. Dessa är dokumenterade på ett likartat sätt och förefaller vara väl hanterade.

### **Bevakas utvecklingen av hårdvara och programuppdateringar på ett systematiskt sätt?**

- Programuppdateringar och hårdvaruutveckling samt byte av denna sker genom etablerad förändringsprocess och bedöms ske på ett kontrollerat sätt.

11 Juni 2013

***Janne Swenson***

*Projektledare*

***Jean Odgaard***

*Uppdragsledare*