

Riktlinje för systemförvaltning

Rapporten skriven av:

Per Wadlin, Lasse Väänänen, 2018-04-13

Antagen av:

Köpings kommun, Kommunstyrelsen 2018-05-17

Surahammars kommun, Kommunstyrelsen 2018-05-17

Kungsörs kommun, Kommunstyrelsen 2018-06-04

Arboga kommun, Kommunstyrelsen 2018-08-28

Innehåll

Inledning	3
Syfte	4
Mål	5
Typer av förvaltningsbara IT-system	6
Roller och ansvar	8
Övergripande roller i modell för systemförvaltning	8
Rollernas mandat och huvuduppgifter	8
Roller	9
Styrgrupp	9
Informationsägare	9
Systemägare	10
Systemförvaltare, Förvaltningsledare	11
Systemadministratör	12
Förvaltningsledare IT	13
Systemtekniker	13
Systemförvaltningens krav på dokumentation	14
Förklaring på innehåll i dokument	16
Upphandlingsdokumentation	16
Förvaltningens dokumentation	16
Gemensam dokumentation	17
IT dokumentation	17
Definitioner	18



Inledning

För att systemförvaltningsprocessen ska kunna bedrivas på ett enhetligt och standardiserat sätt inom kommunens verksamheter behöver roller och ansvar inom systemförvaltning definieras. En tydligt beskriven systemförvaltning innebär en enklare vardag för medarbetare och en bättre ledning och styrning av de resurser som krävs för att upprätthålla systemet. Systemförvaltning är också en del av informationssäkerhetsarbetet.

Denna riktlinje definierar roller och ansvar för systemförvaltning i kommunens IT-strategi. Genom att införa en modell för systemförvaltning får vi ett verktyg för underhåll- och vidareutveckling av verksamheten. Systemet säkerställs med kopplingen till verksamhetens behov.

Denna riktlinje beskriver skillnader i ansvar mellan informationsägande och systemägande. Riktlinjen beskriver samtliga roller som behövs för att upprätthålla en aktiv systemförvaltning.



Syfte

- Att förbättra och tydliggöra den interna beställarfunktionen i kommunen samt att tydliggöra roller och ansvar i verksamheten.
- En tydligt beskriven systemförvaltning innebär en enklare vardag för medarbetare och en bättre ledning och styrning av de resurser som krävs för att upprätthålla systemet.
- Införande av modell för systemförvaltning kommer att innebära att anslutna kommuners vision om effektivare IT och ökad samverkan kan genomföras.
- En modell för systemförvaltning kommer att öka verksamhetsnyttan av gjorda IT-investeringar.
- Utgångspunkten för all systemförvaltning är att den ska vara verksamhetsdriven, målstyrd.



Mål

- Aktuella systemförvaltningsplaner ska finnas för samtliga system.
- För kommungemensamma system eller komplexa system ska det finnas fullständiga systemförvaltningsplaner.
- För enkla och små system ska systemförvaltningsplaner innehålla minst en beskrivning på förvaltningsorganisation och aktivitetsplan.
- För system där personuppgifter hanteras ska en informationssäkerhets klassning samt dokument för persondataskydd och sekretess finnas.
- Målet med att beskriva system i systemförvaltningsplaner är att tydliggöra och underlätta tillgången till information i organisationen samt att stödja i bemanning och budgetarbeten.
- Vid intern IT-drift ska alltid förbundets IT-avdelning skapa dokumentation för IT-drift, SLA, IT-åtagande och dokumentera systemsamband. De ska även ha tillgång till all av leverantören levererad dokumentation.



Typer av förvaltningsbara IT-system

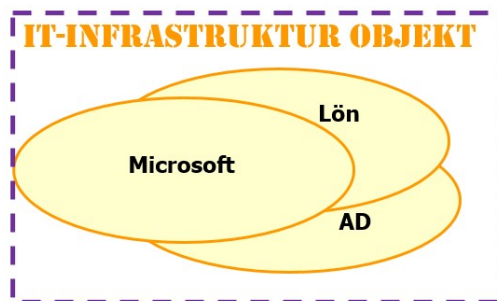
För att göra systemförvaltningen mindre komplicerad är det viktigt att i samband med anskaffning av IT-system förstå vilka andra IT-system som behöver samverka med varandra för samband. Detta är speciellt viktigt vid införandet av systemförvaltarmodell.

När vi ska bygga upp och framöver införa nya IT-system för förvaltning behöver vi ta hänsyn till de kommuner vi samverkar med och de verksamheter vi har. Vi ska alltid sträva efter att hitta logiska grupperingar när vi bestämmer våra förvaltningsobjekt.

IT-infrastrukturobjekt

Funktionalitet som datakommunikation, operativsystem, serverplattform, katalogtjänst och applikationer nödvändiga för att upprätthålla IT-funktionalitet.

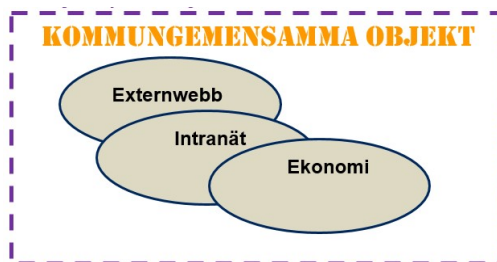
VMKF-styrgrupp blir de som beslutar om budget och aktiviteter.



Kommungemensamma objekt

I de fall där kommunalförbundet VMKF tar ansvar för system, där flera kommuner deltar så ska dessa kallas för kommungemensamma system.

De av kommunerna utsedda informationsägare bildar styrgrupp som beslutar om budget och aktiviteter.

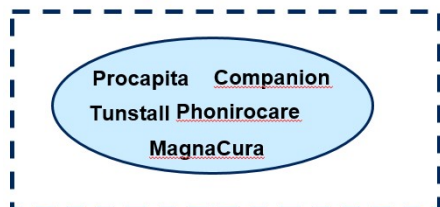


Förvaltningsobjekt

Förvaltningsobjekt kan var ett eller flera IT-system som på något sätt behövs för att ett behov ska vara tillgodosett. Alternativt är det alla system som en verksamhet behöver för att tillgodosä sina behov av stöd via IT.

Förvaltningschef ofast den som beslutar om budget och aktiviteter.

Förvaltningsobjekt

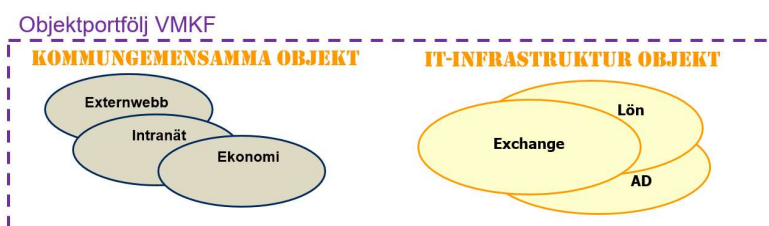


Objektsportfölj

Ifrån den egna verksamhetens samtliga förvaltningsobjekt utläser vi sedan information för ett ökat stöd i budgetarbetet med verksamhetsplaner. Begreppet objektsportfölj användas för att sammanfatta en organisations samtliga IT-system.

Detta medför att en objektsportföljen redogör för en organisation totala kostnader för IT samt de investeringsbehov som finns inför kommande budgetår.

KC tillsammans med respektive kommuns ledningsgrupp kan utifrån en objektfamilj diskutera budget och prioritera aktiviteter.



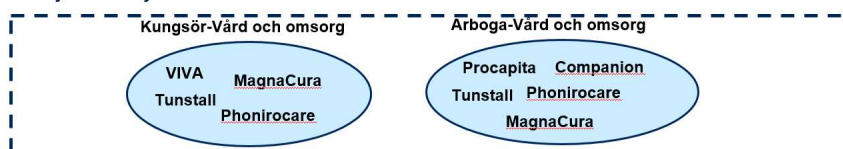
Objektfamilj

Om vi slår ihop våra förvaltningsobjekt med samma verksamhet i övriga anslutna kommuner så får vi en objektfamilj, det innebär att vi får möjlighet att över organisationsgränser sammanställa en viss verksamhets alla IT-system. En objektfamilj synliggör de totala IT-kostnaderna och vilka resurser som går åt för att förvalta IT för flera besläktade verksamheter.

Detta medför att vi kan identifiera samverkansområden och skapa en bra förutsättning till att minska antalet IT-system för kommunerna.

VMKF-styrgrupp tillsammans med förvaltningschefer kan initiera uppdrag för att utöka samverkan och översyn av användning av gemensamma IT-system.

Objektfamilj



Roller och ansvar

Övergripande roller i modell för systemförvaltning

För IT-infrastrukturobjekt och kommungemensamma objekt där förbundet har ökat ansvar kallas systemförvaltare för förvaltningsledare. Förvaltningsledaren representerar kommunens verksamhet.

Nivå \ Part	Verksamhet	IT
Budgetnivå	Informationsägare, styrgrupp	Systemägare
Beslutsnivå	Systemförvaltare, (Förvaltningsledare)	Förvaltningsledare IT
Operativ nivå	Systemadministratör	Systemtekniker

Rollernas mandat och huvuduppgifter

Budgetnivå	Godkänna systemförvaltningsplan Besluta om utökning/indragning av resurser Omprioritering av mål
Beslutsnivå	Utforma förslag till systemförvaltningsplan Bereda beslutsunderlag inför förvaltningsobjektets styrgrupp Prioritera och planera inom ramen för systemförvaltningsplanen Följa upp utfall mot planen
Operativ nivå	Hantera systemet, administrera och kommunicera med användare. Rapporterar brister och förbättringar till systemförvaltare, driftansvarig.



Roller

Oaktat det operativa ansvaret så är nämnd eller styrelse för kommunalt bolag juridisk informationsägare och juridisk ägare av systemet enligt 6 kap 7§ kommunallagen. Juridisk systemägare.

”7§ Nämnderna ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detsamma gäller när vården av en kommunal angelägenhet med stöd av 3 kap. 16 § har lämnats över till någon annan. Lag (1999:621).”

Styrgrupp

Beroende på typ av förvaltningsobjekt så kan det finnas en styrgrupp. Oftast består den av informationsägare (förvaltningschef), Systemägare (IT-chef) samt Förvaltningsledare/Systemförvaltare. Ibland kan även kvalitets-, utvecklings- och IT-strategier ingå i styrgrupp beroende på typ av system. Max 5-6 personer bör ingå i en styrgrupp.

Informationsägare

Förvaltningschef är oftast informationsägare, det kan också förekomma att verksamhetschef får detta ansvar. Informationsägarskapet kan också vara delat på flera ägare beroende på hur systemet används och den informationen som lagras. Delat informationsägarskap kan även förekomma om det finns lagar och regler för hur förvaltningsobjektet funktionalitet ska säkerställas.

Som exempel kan man se på ekonomiobjektet. Alla kommuner och bolag använder ekonomisystemet samt andra ekonomirelaterade IT-system. Varje organisation behöver prioritera de insatser och förändringar som genomförs. Ekonomiobjektet kommer att ha flera informationsägare formerade i styrgrupp som beslutar och stödjer förvaltaren vid behov

Ansvarar för:

- personuppgiftsansvar inom myndighetsområdet
- att personuppgiftsombud utses enligt personuppgiftslagen samt att denne innehar kompetens att agera som ombud
- bemyndigande att vägra lämna ut allmän handling (kan delegeras)
- riktigheten i all information som finns i systemet
- hur, var och vilken information som får lagras
- hur systemet får användas i verksamheten, av vem/vilka
- att dokumenthanteringsplan och arkivplan upprättas
- att beslutad gallring av information verkställs enligt dokumenthanteringsplan
- att definiera vilket skydd informationen ska ha med tillhörande informationsklassificering och beslutar om acceptabel nivå (SF)
- merkostnader som kan uppstå vid förändrat skyddsbehov
- uppföljning av beslutade åtgärder och insatser utifrån styrande och stödjande dokument inom området
- att åtgärder vidtas utifrån genomförda systemsäkerhetsanalyser
- utveckling av systemet, beslut om avveckling
- godkänner driftsupport- och serviceavtal
- utser systemförvaltare och övriga funktioner/roller som behövs för att upprätthålla god systemförvaltning

Nedan gäller INTE för IT-infrastrukturobjekt och kommungemensamma objekt:

- teckna avtal med leverantör vid nyanskaffning
- systemförvaltning och att systemförvaltningsplan upprättas samt att planer beslutas årligen
- att systemdesign och systemanvändning följer lagar och förordningar samt de riktlinjer som gäller inom området följs.



Systemägare

Systemägare är IT-chef i förbundet om de ansvarar för driften av systemet, i annat fall är det extern leverantör. Oavsett om det är en eller flera informationsägare och om det är ett kommunövergripande system, så kan det bara finnas en namngiven systemägare.

Ansvarar för:

- genomförandet av utveckling och avveckling av systemet,
- driften av systemet med betoning på god tillgänglighet samt att resurser för kontinuerlig drift finns.

För IT-infrastrukturobjekt och kommundemensamma objekt gäller även:

- teckna avtal med leverantör vid nyanskaffning,
- systemförvaltning och att systemförvaltningsplan upprättas samt att planer beslutas årligen,
- att systemdesign och systemanvändning följer lagar och förordningar samt de riktlinjer som gäller inom området följs.



Systemförvaltare, Förvaltningsledare

En systemförvaltare har ansvaret för styrning och ledning av administration och drift av ett eller flera system. Vad som ingår i rollen varierar mellan olika typer av förvaltningsobjekt. För kommungemensamma objekt utses en systemförvaltare som får titeln Förvaltningsledare.

Ansvarar för att:

- förvaltningsorganisation upprättas och fungerar för aktuellt system alternativt förvaltningsobjektet,
- drifts-, support- och serviceavtal för aktuellt system upprättas och är aktuella,
- dokumentation om systemet förs, upprätthålls, aktualiseras, kompletteras med beslut samt att komplett dokumentation är tillgänglig,
- systemsäkerhetsanalys genomförs för informationssystemet med hjälp av den metod för säkerhetsanalys som tillämpas i kommunen,
- informationssäkerhetsklassning görs i samband med analys grundat på informationsägarens uppfattning,
- rutiner/utbildningsprogram finns för användare med behov av kännedom om hur systemet ska och får användas,
- utbildningsmöjligheter anordnas samt att eventuell användarhandledning eller annat instruktionsmaterial finns och underhålls,
- tester genomförs vid nya funktioner, releaser/versioner och tillbehör som kvalitetssäkrar systemet samt att testprotokoll upprättats och distribuerats innan driftsgodkännande överlämnas,

Säkerställer att:

- initiera och, inom ramen för tilldelade resurser, besluta om vidareutveckling av systemet,
- upprätta och löpande uppdatera systemförvaltningsplan inkluderande tidplan för nya releaser/versioner,
- behörighetsrutiner och administrativa rutiner för beställning/borttag finns och är kända av IT-support och/eller extern driftsleverantör,
- upprätthålla kontakter med systemleverantörer,
- avtal, systembeskrivning och systemförvaltningsorganisation registreras i kommunens gemensamma förteckning för ändamålet,
- upprätthåller aktualitet i kommunens gemensamma förteckning över system,
- initierar och kallar aktuella representanter till systemförvaltningsträffar och användarträffar,
- ser till att gallringsutredningar utförs för den information som finns lagrad, att gallringsfrister fastställs samt att systemet klarar arkiveringskrav,
- ser till att beslutade uttag av information på papper eller på andra media verkställs i enlighet med dokumenthanteringsplanen.



Systemadministratör

Systemadministratör ansvarar för den dagliga systemdriften ur ett verksamhetsperspektiv. Inom vissa förvaltningsobjekt kan begreppet systemspecialist användas för olika specialistområden.

Ansvarar för att:

- dagliga operativa användandet av systemet inom en berörd verksamhet fungerar, samt att driften upprätthålls i enlighet med driftsavtal,
- verkställa beslut om systemets innehåll som tagits av systemförvaltare eller systemägare,
- efter uppdrag från systemförvaltare svara för att ändra eller avregistrera användare i system med angivna roller och behörigheter,
- dokumentera informationssäkerhetsincidenter så snart de blivit kända och kommit till systemansvarigs kännedom,
- ge användarsupport i verksamhetsrelaterade systemfrågor,
- starta och avsluta integrationskörningar enligt driftsplanering,
- upprätthålla vardaglig kontakt med systemdriftsansvarig och i förekommande fall direktkontakter med leverantören av systemet,
- dokumentera ändrings- och utvecklingsförslag från verksamheten till gemensamt tillgänglig ”förteckning”,
- svara för registrering och bevakning av riktigheten i systeminställningar/driftsparametrar samt viss operativ användar- och behörighetsadministration,
- delta i säkerhetsarbete som avser systemet.



Förvaltningsledare IT

Utses av IT-avdelningen på funktionsnivå och namnges när driftsavtal upprättas mellan systemförvaltare och drift.

I de fall driften av systemet helt sker utanför förbundets regi utser leverantören systemansvarig person.

I de fall drift sker utanför förbundets regi och systemsamband finns med andra interna system ska en integrationsansvarig hos förbundet utses. Rollen som Integrationsansvarig innebär att säkerställa systemsamband och upprätta/underhålla dokumentation kring In-, Ut flöden ifrån system.

Ansvarar för att:

- informera systemförvaltaren om koppling till andra system samt säkerställer att dessa blir dokumenterade. I de fall integrationsansvarig finns ska denna informeras,
- integrationer (systemsamband) dokumenteras och testas dessa vid förändringar i något av beroende system,
- rutiner för säkerhetskopiering och andra säkerhetsrelaterade delar, säkerhetskopierat material förvaras på ett betryggande sätt och att återläsningsrutiner fungerar,
- åtkomst, lagring och förvaring sker under säkra former med den säkerhetsnivå som fastställts för systemet,
- reservrutiner, UPS, serviceavtal mm finns, så att systemförvaltarens krav på längsta tillåtna avbrottsid kan tillgodoses,
- beslutade och ändamålsenliga metoder, standarder och tekniker används,
- delta i genomförandetester av nya funktioner, releaser-/versioner och tillbehör,
- stödja systemförvaltaren i avbrottsplanering samt med teknisk rådgivning vid förändringar i systemet.

Systemtekniker

Utses av IT-avdelningen på funktionsnivå och namnges när driftsavtal upprättas mellan systemförvaltare och drift.

Ansvarar för att:

- upprätthålla systemets tekniska säkerhet och att drifts- och annan teknisk systemdokumentation finns och är aktuell,
- säkerställa installation, drift, underhåll, release/versionsbyte ur teknisk ett perspektiv för systemet,
- underhålla databaser, följa upp driftsavbrott och rapportera dessa till systemförvaltaren,
- delta i säkerhetsarbete som rör enskilt system,
- (tillhandahålla teknisk support för användare via helpdesk eller systemsupport).



Systemförvaltningens krav på dokumentation

För viktiga och prioriterade system samt de system där förvaltningsansvar ligger på förbundets IT-avdelning (infrastrukturobjekt), ska all undre dokumentation finnas.

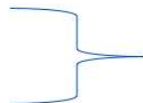
För system där personuppgifter hanteras ska en informationssäkerhetsklassning samt dokument för persondataskydd och sekretess finnas.

Alla system ska ha en förvaltningsorganisation och en systemförvaltningsplan.







Förbundets IT-avdelning ska alltid vid intern IT-drift skapa dokumentation för IT-drift SLA, IT-åtagande och dokumentera systemsamband. Samt ha tillgång till all av leverantören levererad dokumentation.

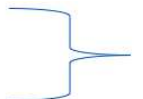
Upphandlingsdokumentation


-  Kravspecifikation-Verksamhetssystem
-  Leverantörsavtal-Verksamhetssystem
-  Upphandlingsunderlag-Verksamhetssystem

 Tas fram under upphandling



Förvaltningsdokumentation


-  Aktivitetsplan-Förvaltningsobjekt
-  Förvaltningsorganisation-Förvaltningsobjekt
-  Systemförvaltningsplan-Förvaltningsobjekt
-  Persondataskydd och Sekretess-Förvaltningsobjekt
-  Kommunikationsplan-Förvaltningsobjekt
-  Verksamhetssystem-Supportorganisation

 Tas fram i samband med driftstart och hålls uppdaterad minst varje år - beslutas av informationsägare







 Tas fram i samband med driftstart


Förvaltningsdokumentation per system


-  Tillgänglighet och servicenivå -Förvaltningsobjekt
-  Verksamhetssystem-Information och systemsäkerhet KLASSA

 Tas fram i samband med driftstart -förhandlas med informationsägare

IT-Dokumentation för varje system



-  Verksamhetssystem-IT Installationsdokumentation
-  Verksamhetssystem-IT systemdokumentation
-  Verksamhetssystem-IT Integrationsdokumentation
-  Verksamhetssystem-IT systemsambandsskiss
-  Verksamhetssystem-IT avtal SLA-år-löpnr
-  Verksamhetssystem-IT driftdokumentation

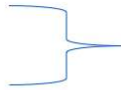
 Tas fram i samband med driftstart och hålls uppdaterad vid behov.

 SLA och IT åtaganden förhandlas med informationsägare varje år









Dokumentation för upphandling

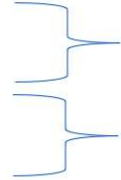
-  Kravspecifikation-Verksamhetssystem
-  Leverantörsavtal-Verksamhetssystem
-  Upphandlingsunderlag-Verksamhetssystem



Tas fram under upphandling

Dokumentation för Förvaltningen



-  Aktivitetsplan-Förvaltningsobjekt
-  Förvaltningsorganisation-Förvaltningsobjekt
-  Systemförvaltningsplan-Förvaltningsobjekt
-  Persondataskydd och Sekretess-Förvaltningsobjekt
-  Kommunikationsplan-Förvaltningsobjekt
-  Verksamhetssystem-Supportorganisation



Tas fram i samband med driftstart och hålls uppdaterad minst varje år - beslutas av informationsägare

Tas fram i samband med driftstart







Dokumentation för varje verksamhetssystem

-  Tillgänglighet och servicenivå -Förvaltningsobjekt
-  Verksamhetssystem-Information och systemsäkerhet KLASSA



Tas fram i samband med driftstart -förhandlas med informationsägare

Dokumentation för IT

-  Verksamhetssystem-IT Installationsdokumentation
-  Verksamhetssystem-IT systemdokumentation
-  Verksamhetssystem-IT Integrationsdokumentation
-  Verksamhetssystem-IT systemsambandskiss
-  Verksamhetssystem-IT avtal SLA-år-löpnr
-  Verksamhetssystem-IT driftdokumentation



Tas fram i samband med driftstart och hålls uppdaterad vid behov.

SLA och IT åtaganden förhandlas med informationsägare varje år



Förklaring på innehåll i dokument

En långsiktig vision är att all dokumentation ska finnas tillgänglig för alla IT-system för en välfungerande systemförvaltning. Dessa dokument beskriver hela livscykeln för ett system.

En utsedd dokumentägare behöver finnas och revidering av dokumentation är en löpande del av systemförvaltning.

Stora kommungemensamma IT-system behöver troligtvis alla undre dokument, då det är komplext att styra och leda utveckling av systemen utan rätt dokumentation. Andra små IT-system kommer bara att ha de dokument man har behov av.

Upphandlingsdokumentation

Leverantörsavtal är en överenskommelse mellan beställaren och leverantörer som beskriver de åtaganden leverantören har och vilka kostnader beställaren kommer att ha under avtalsperioden

Upphandlingsunderlag skapas i samband med avrop eller upphandling, innehåller kravspecifikation samt utvärderingsmodell i syfte att finna rätt system utifrån verksamhetens behov och ekonomi.

Förvaltningens dokumentation

Kravspecifikation sammanställs i ett eller flera dokument som sammanfattar beställarens önskemål och krav på funktionen eller produkten som ska anskaffas. Dokumentation som framställts har i uppgift att tydligt specificera mått och övriga krav som ställs på en produkt eller tjänst.

Systemförvaltningsplan beskriver övergripande syftet med objektet i form av kostnad och resurser och planerade investeringar.

Förvaltningsorganisation beskriver de resurser med roller och ansvar som krävs för att förvalta objektet.

Aktivitetsplan beskriver kostnader och planerade aktiviteter för kommande verksamhetsår.

Persondataskydd och Sekretess Dessa dokument bör upprättas för att vi ska kunna säkerställa rätt typ av skydd på datainformationssäkerhet och integritetsskydd.



Gemensam dokumentation

Kommunikationsplan Denna typ av dokumentation bör finnas tillgänglig för att synliggöra hur kommunikation och återrapportering sker, samt möjliggör för en tydlig planering när information ska kommuniceras.

Supportorganisation Dokumentation som beskriver vem som ska kontaktas när olika frågor och problem uppstår. Oftast är det tre parter inblandade. Extern och intern IT-leverantör samt förvaltningens administratör.

Information och systemsäkerhet KLASSA Innan driftsättning av system ska detta verktyg användas för att klassa systemet utifrån verksamhetens behov. Resultatet ska sedan användas för att förbättra skyddet av information.

Tillgänglighet och servicenivå IT och verksamheten ska komma överens om och dokumentera detta för att bästa möjliga drift av system.

IT dokumentation

IT-avtal SLA-år-löpnr IT ska tydligt beskriva sina åtaganden och kostnader samt IT's roll i förvaltningen.

IT-integrationsdokumentation Tydliga beskrivningar på detaljnivå behöver finnas för integrationer, med syftets beskrivningar.

IT-systemsambandsskiss Helst bör varje system och förvaltningsobjekt få en schematisk bild över hur IT-miljön och dess beroenden.

IT-driftdokumentation Dokument finns från leverantör eller upprättas i samband med installation av extern leverantör och intern IT

IT-installationsdokumentation Dokument ifrån eller upprättad av extern leverantör.

IT-systemdokumentation Dokument ifrån eller upprättad av extern leverantör.



Definitioner

Listan nedan är en förklaring på begrepp som används inom IT för att underlätta förståelse av denna riktlinje.

Förkortning	Beskrivning
SKL	Sveriges Kommuner och Landsting.
VMKF	Västra Mälardalens Kommunalförbund.
IKT	Informations- och kommunikationsteknik, allt inom teknik och kommunikation.
IT-system	Sammanlagt ord för interna IT-system och externa IT-tjänster.
System	IT-system som i sin helhet hanteras <u>inom</u> Västra Mälardalens Kommunalförbundets IT-miljö.
Molntjänst	IT-system som i sin helhet hanteras <u>utanför</u> Västra Mälardalens Kommunalförbundets IT-miljö.
IT-tjänst	IT-system som hanteras inom eller utanför VMKF.
Bastjänst	IT-baserad tjänst som anropas maskin-till-maskin och som tillhandahåller information eller utför informationsbearbetning.
Digital tjänst	Paketerad service eller lösning som erbjuds för att tillgodose ett behov och som förmedlas digitalt. Kallas här för IT-tjänst.

