

## **Systemförvaltning <Tjänst>**

v1.3.1

2019-11-24

2016-04-13, Daniel Smith, Skapade dokument.

2017-03-17, Daniel Smith, Uppdaterat med leverantör.

2018-02-21, Daniel Smith, Tillägg med RACI.

2019-08-13, Daniel Smith, Utökad kontaktlista, Backuprutiner, Åtgärdstider och Underhållsschema.

## Innehåll

<b>Systemförvaltning</b> .....	<b>1</b>
<b>Beskrivning</b> .....	<b>3</b>
<i>Roller och ansvar</i> .....	3
<b>Dokumentationsunderlag &lt;Tjänst&gt;</b> .....	<b>6</b>
<i>Ansvarsområde</i> .....	6
<i>Utökad roll och ansvarsfördelning</i> .....	6
<i>Kontaktlista</i> .....	6
<i>Åtgärdstider</i> .....	7
<i>Underhållsschema</i> .....	7
<i>Backuprutiner</i> .....	7
<i>Övervakning</i> .....	7
<i>Dokumentation</i> .....	7

## Beskrivning

Tydliggöra ansvar och roller för tjänsten: Vad ska göras? Vem ska göra det?

## Roller och ansvar

För varje tjänst finns en bestämd roll- och ansvarsfördelning. Där IT har som huvudsyfte att tillgängliggöra och underhålla IT-komponenter och verksamheten ansvarar för innehåll.

	<b>Verksamhet</b>	<b>IT</b>	
<b>Strategisk</b>	Systemägare	IT-ledning	<i>Leverantör</i>
<b>Operativ</b>	Systemansvarig	Driftansvarig	
	<i>Användare</i>	<i>Support</i>	

## **Strategisk**

### **Systemägare**

Systemägare har det övergripande ansvaret för att tjänsten uppfyller organisationens behov.

#### Ansvar

- Strategi.
- Ansvarar för ev. styrgrupp.
- Säkerställer resurser (personal/kompetens). Utser systemansvarig (och ev. projektledare).
- Utbildning.
- Budget och uppföljning.
- Avtal/Licenser.
- Lagar och förordningar.
- Policy/riktlinjer.
- Kontinuitetsplan (Vid tekniska avbrott).
- Utveckling/Avveckling. \*1

### **IT-ledning**

IT-ledning har det övergripande ansvaret för att tjänstens tekniska delar är tillgängliga och fungerar.

#### Ansvar

- Strategi.
- Deltar i ev. styrgrupp.
- Säkerställer tekniska resurser (personal/kompetens). Utser driftansvarig.
- Avtal/licenser.
- Säkerställer tillgänglighet, kapacitet och kontinuitet.
- Säkerhet (samt lagar och förordningar) ur ett IT-perspektiv.

\*1 I enlighet med nationella standarder.

## **Operativ**

### **Systemansvarig**

Systemansvarig har en verkställande roll och ansvarar för löpande underhåll och utveckling av tjänsten.

#### Ansvar

- Sammankallar möte med leverantör/driftansvarig.
- Information/Kontaktyta.
- Rapportera fel/problem till leverantör/support.
- Behörighetsadministration.
- Licenshantering.
- Svarar för riktigheten i systeminställningar.
- Verkställer beställningar.
- Skapar rutiner.
- Upprätthåller, uppdaterar och tillhandahåller dokumentation för tjänsten.
- Säkerställer verksamhetskrav och tillhandahåller underlag till förändring vid utveckling/avveckling (Driver utveckling/underhåll).
- Verifiering/utvärdering/uppföljning av befintliga och nya funktioner.

### **Driftansvarig**

Driftansvarig innehar den tekniska kompetensen och ansvarar för att IT-komponenterna är tillgängliga samt upprätthåller den löpande driften.

#### Ansvar

- Medverka vid möte.
- Rapporterar incidenter till systemansvarig.
- Tillhandahåller teknisk support till systemansvarig/leverantörer.
- Övervaka tillgänglighet, kapacitet och kontinuitet.
- Upprätthåller, uppdaterar och tillhandahåller driftsdokumentation för IT-komponenterna.
- Backup och återställande.
- Verkställer och/eller medverkar vid implementation/utveckling/uppgradering.
- Utför löpande underhåll av de tekniska komponenterna.

## Dokumentationsunderlag <Tjänst>

Beskrivning av tjänsten och dess komponenter

### Ansvarsområde

Verksamhet	IT	Leverantör
Systemägare:	IT-ledning: Daniel Smith	Kundansvarig:
Systemansvarig:	Driftansvarig: Peter Åsvik	Tekniker:

### Utökad roll och ansvarsfördelning

Händelse	Systemägare	Systemansvarig	Användare	IT-Ledning	Driftansvarig	Support	Leverantör

**R** (Responsible): Utförare. *Flera resurser kan vara R.*  
**A** (Accountable): Huvudansvarig. *Det kan bara finnas en A.*  
**C** (Consulted): Konsulteras (Tvåvägskommunikation).  
**I** (Informed): Informeras (Envägskommunikation).

### Kontaktlista

Namn	Telefon	E-post
Systemägare:		
Systemansvarig:		
IT-ledning: Daniel Smith	040-27 90 35	daniel.smith@svenskakyrkan.se
Driftansvarig: Peter Åsvik	040-27 90 36	peter.asvik@svenskakyrkan.se
Kundansvarig:		
Tekniker:		
Övrigt: Intern supportkontakt	040-27 90 50	it.malmo@svenskakyrkan.se

## Åtgärdstider

Internt (SLA/ADT) (08:00 – 16:00)

Prioritet	Påverkan	Svarstid	Åtgärdstid
Hög	En funktion utslagen som påverkar flera grupper av användare.	1 timme	BE / 4 timmar
Medel	Del av funktionen utslagen och påverkar en grupp av användare.	2 timmar	6 timmar
Låg	Del av funktionen utslagen och påverkar enstaka användare.	4 timmar	8 timmar

### Tillgänglighet (SEA)

99,8% (1 timme och 30 minuter nertid i månaden).

## Underhållsschema

Typ	Intervall	Tidpunkt
Planerade windowsuppdateringar	Var 4:e vecka den sista hela veckan i månaden.	X, 09:00

## Backuprutiner

Typ	Tidpunkt	Bevarande	RTO
Fullständig backup	Lördag, 22:00	30 dagar	4 timmar
Inkrementell backup	Måndag – Fredag, 22:00	30 dagar	4 timmar
Off-site, Karlstad	7:e dag	~30 dagar	~24 timmar

## Övervakning

Komponent	Värde	Varningsmeddelande
Processoranvändning	Varning 90%, Kritisk 95%	IT
Minnesanvändning	Varning 90%, Kritisk 95%	IT
Lagring	Varning 90%, Kritisk 95%	IT
Nätverk	Uppe, Nere. Varning 80%, Kritisk 90%	IT
SQL	Uppe, Nere. Prestanda	IT
IIS	Komponentstatus	IT

## Dokumentation

Typ	Lagringsplats
Systemdokumentation	Freshservice: <a href="https://svenskakyrkan.freshservice.com/cmdb/items">https://svenskakyrkan.freshservice.com/cmdb/items</a> Box: <a href="https://svenskakyrkan.app.box.com/folder/39093202988">https://svenskakyrkan.app.box.com/folder/39093202988</a>