

# IT strategi 2004





# Förord

Sida har, liksom det övriga samhället, blivit alltmer beroende av informationsteknologi (IT) och digital kommunikation. Sida behöver ha tekniska förutsättningar att delta i ett globalt informationsutbyte, vilket kräver kostsamma IT-satsningar. Därför är det viktigt att investeringarna baseras på väl avvägda prioriteringar och god samordning.

Denna strategi anger inriktningen för den interna IT-verksamheten och utgör ett underlag för prioriteringar och satsningar inom området. Strategin gäller för de närmaste tre till fem åren. Samtidigt kan dock förutsättningarna för investeringar påverkas av pågående diskussioner om ansvaret för IT-verksamheten på UM, samt om en eventuell flytt av Sida Stockholm till nya lokaler sker.

IT är en teknik som ska förenkla vårt arbete för att nå Sidas verksamhetsmål. En viktig prioritering är därför att den nuvarande IT-plattformen stabiliseras och att nya verktyg utvecklas som underlättar samarbete mellan Sidas medarbetare och samarbetspartners.

Jag hoppas att denna strategi ska bidra till att IT blir ett ännu mer effektivt redskap och stöd för Sidas medarbetare.



Maria Norrfalk



# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	5
2. Sida, verksamheten och dess koppling till IT .....	7
2.1 Strategiska satsningar inom utvecklingssamarbetet .....	7
2.2 Strategiska satsningar inom Sida .....	8
3. IT-organisation och styrformer .....	9
4. Strategiska områden för IT-stöd .....	12
4.1 Säkerhet och tillgänglighet i verksamhetskritiska system .....	12
4.2 Mobilitet .....	13
4.3 Informationsdelning (internt/externt) .....	13
4.4 Transparens i Sidas verksamhet .....	13
4.5 Förenklad vardag .....	14
4.6 Kompetensförsörjning .....	15
5. Kostnadseffektiv IT-verksamhet .....	16
5.1 IT-plattform .....	16
5.2 IT-utveckling .....	19
5.3 IT-resurser .....	21
6. IT-kompetens .....	24
6.1 Ansvarsförhållanden .....	24
6.2 IT-mognaden på Sida .....	25
6.3 IT-utbildning .....	25
7. Strategiska prioriteringar inom IT – en sammanfattning .....	26

Utgiven av Sida 2004

Avdelningen för ekonomi och verksamhetsutvecklingsfrågor

Författare: Lisa Reiman och Linda Smedberg

Tryckt av Edita Sverige AB, 2004

Artikelnummer: SIDA4335sv

Denna publikation kan laddas hem/beställas från [www.sida.se/publikationer](http://www.sida.se/publikationer)

# 1. Inledning

Dokumentet du nu håller i handen är Sidas IT-strategi från år 2004 och tre till fem år fram i tiden. Det övergripande syftet med strategin är att ange riktlinjer för IT-verksamhetens utveckling på Sida. Utgångspunkten för IT-strategin har varit de strategiska satsningarna som finns inom utvecklingssamarbetet. Slutsatserna i strategin baseras på en genomförd förstudie gjord våren 2003. Målet är att IT-strategin ska harmoniera med dessa satsningar där olika aspekter såsom utvecklingspropositionen, fältvisionen och de interna kraven och behoven från medarbetarna spelar roll.

Strategin avser inte frågor som rör IT i biståndet. Beslut om en eventuell ny ansvarsfördelning mellan Sida och Regeringskansliets förvaltningsavdelning avseende IT-stöd till Utlandsmyndigheterna (UM) kan komma att påverka IT-verksamheten på ett sätt som inte beaktats i strategin. En eventuell flytt från Sida Stockholms lokaler kan medföra omprioriteringar och en förskjutning av tidsplanen men det medför inte att de strategiska ställningstagandena i sin helhet förändras.

De strategiska ställningstaganden som har gjorts handlar främst om infrastrukturella övergripande riktlinjer för hela Sida, det vill säga Sida i Stockholm, Härnösand och UM med Sida-personal.

Strategin omfattar fyra viktiga områden; organisatoriska och tekniska åtgärder, applikationsutveckling samt kompetenshöjande åtgärder.

De främsta organisatoriska åtgärderna är att tydliggöra roller (koordinationsrollen, kvalitetssäkrings- och leverantörsrollen som IT-enheten har, IT-rådets roll etcetera) och marknadsföra de IT-styr-dokument som finns. Det handlar även om att etablera styrformer samt utöka och förbättra drift/förvaltningsrollen på UM. En del förändringar av upphandlings- och inköpsrutinerna av IT-varor och tjänster föreslås samt att IT-enheten måste förbättra och dokumentera sina rutiner och styrdokument.

En av de mest prioriterade åtgärderna är att etablera en säker och stabil kommunikation i IT-plattformen vilket är en förutsättning för att våra system ska fungera. Särskilt viktigt är att alternativa kommunikationsvägar etableras för UM med utvidgad delegering. Andra tekniska förutsättningar är att drift, förvaltning och support måste fungera på ett optimalt sätt samt att säkerhetsaspekterna beaktas i den tekniska miljön.

Andra strategiska områden som måste prioriteras är IT-stöd som underlättar allokering av personalresurser för all Sidas verksamhet inklusive IT-verksamheten. Ytterligare behov är att skapa instrument för informationsdelning internt, åskådliggörande av Sidas verksamhet externt samt system som underlättar det globala samarbetet.

En fjärde aspekt är att höja IT-mognaden hos Sidas medarbetare. För att göra detta måste kompetenshöjande åtgärder vidtas inom IT-området. Detta för att systemen som vi har idag, och som vi i framtiden kommer att utveckla, ska kunna nyttjas på ett effektivt och optimalt sätt.

I respektive kapitel kommer ni i IT-strategin att få ta del av delvisioner. En övergripande vision som omfattar alla delvisioner är följande:

#### **IT-vision**

Sida skall med hjälp av IT kunna arbeta på ett effektivt sätt för att uppnå verksamhetsmålen oavsett geografisk placering.

I sista kapitlet finns en sammanfattning över de strategiska prioriteringar som är ett resultat av hela IT-strategiprojektet. Detta ska ses som en åtgärdsplan som inom IT-strategins period bör fullföljas.



## 2. Sida, verksamheten och dess koppling till IT

Sidas strategiska ställningstaganden gällande IT-verksamheten är till största delen beroende av hur Sidas verksamhet kommer att utvecklas men är även beroende av andra interna och externa faktorer. I detta avsnitt beskrivs kopplingen mellan IT och Sida i stort. Nedan anges delvision för hur IT-utvecklingen skall ske i samspel med verksamheten.

### **Delvision**

#### **IT i samspel med Sidas verksamhet**

Sidas IT-miljö skall skapa förutsättningar för att inom utvecklingssamarbetet uppnå transparens, informationsutbyte samt främja nationellt och internationellt samarbete.

### **2.1 Strategiska satsningar inom utvecklingssamarbetet**

Ett flertal internationella ansträngningar har de senaste åren gjorts för att åstadkomma harmonisering och givarsamordning inom utvecklingssamarbetet. De olika ansatserna har lett till ökad insikt om värdet av transparens och tillgänglighet av information avseende utvecklingssamarbetet globalt mellan olika aktörer. Ett flertal IT-stöd har utvecklats av andra internationella organ för att möjliggöra informationsutbytet samt skapa möjliga fora för samsyn och samverkan i form av projektrum, extranetverktyg, hemsidor m m.

Som ett led i de internationella diskussionerna som pågår föreslår budgetpropositionen för 2003 att Sidas utvecklingssamarbete skall effektiviseras genom bland annat utökad nationell samverkan inom Sverige med myndigheter, kommuner, enskilda organisationer, näringsliv med flera samt även internationellt med andra länder, internationella organ, EU med flera.

De utökade kraven på nationellt och internationellt samarbete liksom globala strategiska ambitioner inom utvecklingssamarbetet kommer att öka behovet av att exponera Sidas verksamhet externt samt öka behovet av ett informationsutbyte globalt. IT kan i detta sammanhang effektivisera och underlätta denna hantering och nya IT-verktyg kan skapa nya sätt att utöva arbetsprocesser i verksamheten.

I budgetpropositionen fastställs att en viktig förutsättning för att utvecklingsländerna bland annat skall kunna utvecklas ekonomiskt, socialt och främja demokratisering är att utnyttja den potential som IT har. IT utgör därför numer en komponent i nästan all Sidas verksamhet. I dialogen med samarbetsländerna är det därför extra viktigt att Sida själv utnyttjar och bemästrar IT på ett sätt som främjar denna dialog. Medarbetarna på Sida måste därför ha en grundläggande IT-mognad.

Sverige har även en framträdande roll som IT-nation. Hur Sida i samarbetet med andra givare och samarbetsländer utnyttjar IT som arbetsinstrument och hur Sida utformar och utvecklar sin egen IT-miljö har därför betydelse.

Sammanfattningsvis:

1. Effektivisering genom ökad samverkan nationellt och internationellt
2. Nya IT-verktyg ger nya sätt att arbeta
3. Sidas personal måste ha den IT-kompetens som krävs för samarbetet med utvecklingsländerna
4. Sida bidrar till Sveriges image som framträdande IT-nation genom eget IT-utnyttjande

## **2.2 Strategiska satsningar inom Sida**

Ett av fokus i Sidas Strategiska Prioriteringar är det pågående arbetet med att förverkliga fältvisionen, vilket innebär en förskjutning av verksamheten till fältet. Detta medför att UM numer än tidigare måste ses som en integrerad del av Sidas organisation. Sida Stockholms roll som rådgivare och samordnare avseende inriktning och former för utvecklingssamarbetet förstärks samtidigt som det operationella arbetet sker i fält. En tät regelbunden dialog mellan Stockholm och fältverksamheten är därmed viktig samt att information finns tillgänglig när den behövs. En förutsättning för detta arbete är att stabila och väl fungerande kommunikationer finns mellan Sida Stockholm och UM för att förenkla informationsutbytet.

# 3. IT-organisation och styrformer

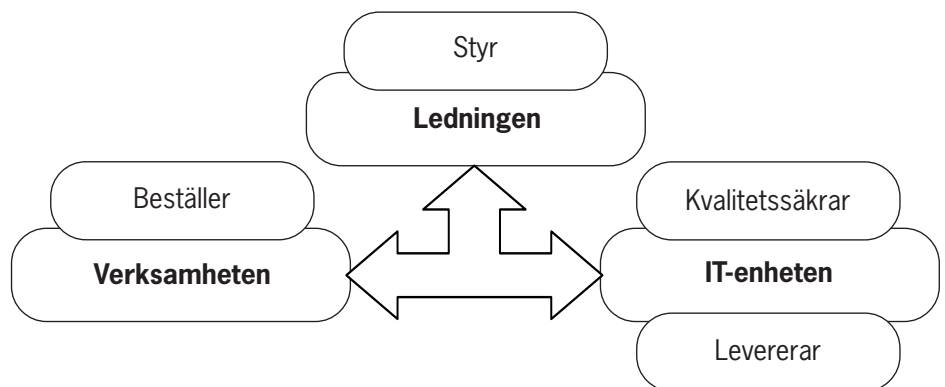
I detta kapitel redovisas inriktningen gällande IT-organisation och styrformer. IT-organisationen och styrformerna är utformade i strävan att uppnå nedanstående vision.

## **Delvision IT-organisation och Styrformer**

IT-organisation och styrformer skall säkerställa att IT möjliggör ett effektivt arbetssätt samt skapar en säker, samordnad och kostnadseffektiv IT-miljö.

Utgångspunkten för styrning av Sidas IT-verksamhet är att den skall ske i samspel mellan följande tre aktörer: ledning, verksamhet och IT-enheten.

Detta för att samverkan ska kunna ske mellan styrning, behov och leverans samt kvalitetssäkring av IT.



I samspelet mellan dessa aktörer är Sidas ledning styrande och anger inriktning för IT-verksamheten utifrån Sidas övergripande mål och strategiska prioriteringar. Verksamheten, det vill säga Sidas avdelningar och UM, är beställare och efterfrågar IT-stöd utifrån de behov man har inom respektive verksamhetsområde och funktion. IT-enheten är leverantör av de IT-tjänster som beställs men har även en strategiskt beredande och kvalitetssäkrande roll. IT-enheten samordnar IT-utvecklingen så att den bland annat blir kostnadseffektiv. Former för samverkan mellan ovanstående aktörer sker genom IT-rådet och genom IT-rådsprocessen där de tre aktörerna finns representerade.

### *Ledning*

IT-rådet är ett utskott till ROV, där ledningen är representerad.

Ledningen har till uppgift att i IT-rådet diskutera och prioritera IT-utveckling utifrån Sidas övergripande strategiska riktlinjer och verksamhetens behov. Ledningen har också till uppgift att beställa infrastrukturella IT-projekt och utvecklingsarbeten.

IT-rådet fungerar som ett diskussionsforum med de tre aktörerna, där antalet representanter ska vara jämnt fördelat mellan dessa. Syftet med IT-rådet är att skapa en realistiskt avvägd planering och prioritering av IT-verksamheten. Detta åstadkoms genom att ha en god balans mellan verksamhet, ledning och teknik. Ett större ansvar bör framöver läggas på IT-rådet i den årliga planeringen av IT-verksamheten.

Ordförande är Ac EVU. Den biträdande enhetschefen för verksamhetsutveckling på IT-enheten är beredande och föredragande i IT-rådet och rapporterar direkt till Ac EVU i frågor som rör IT-handlingsplanen.

### *Verksamhet*

Verksamheten ansvarar för att uttrycka behov av IT-stöd som effektiviserar arbetet inom sina respektive områden samt för de system som man äger. Avdelningarna uttrycker dessa behov i verksamhetsplanen.

Utvecklingen planeras i samråd med IT-enheten efter rekommendation av IT-rådet och godkännande av Ac EVU.

### *IT-enheten*

IT-enheten har två roller, kvalitetssäkrande roll och leverantör av IT.

Dessa bör förtydligas och mandatet gällande kvalitetssäkring bör förstärkas.

### **Kvalitetssäkrande roll**

IT-enhetens kvalitetssäkrande roll innebär att säkerställa att IT-utvecklingen sker med utgångspunkt från ledningens strategiska prioriteringar. Samtidigt ska en balans uppnås mellan verksamhetens behov och upprätthållandet av en säker och kostnadseffektiv drift av IT-miljön. I denna roll ska IT-enheten äga de instrument och ha det mandat som krävs för att säkerställa att så sker.

I rollen ingår ansvar för att:

- Inneha en strategisk och beredande roll
- Planera och genomföra infrastrukturella IT-projekt
- Initiera infrastrukturella IT-projekt och övrig utveckling av IT-plattformen
- Koordinera och samordna IT-projekt och IT-utveckling samt medverka i IT-rådet
- Ge metodstöd till IT-projekt i alla steg från idéstadium, systemutveckling, driftsättning och avveckling
- Kvalitetssäkra IT-system
- Upphandling av IT-tjänster
- Bevaka IT-utvecklingen i omvärlden och IT-utveckling med samarbetsparter globalt

**Leverantörsrollen**

Leverantörsrollen innebär att på ett service-, kundinriktat och kostnads-effektivt sätt leverera IT till verksamheten.

I rollen ingår:

- Leverans av IT-tjänster efter beställning från verksamheten och ledningen
- Installation, drift och förvaltning samt underhåll av den tekniska plattformen
- Support till medarbetarna i nyttjande av IT-miljön
- Upphandling av IT-varor

# 4. Strategiska områden för IT-stöd

Det ökade globala samarbetet samt Sidas arbete med fältvisionen ställer krav på nyttjande och utveckling av IT-stöd för att främja informationsutbyte internt och externt. Ytterligare krav är att skapa insyn i Sidas verksamhet. Huvudinriktningen för att möta dessa krav är ökad mobilitet och informationsdelning, transparens i verksamheten samt höjd IT-mognad hos Sidas medarbetare.

## **Delvision**

### **Strategiskt viktiga områden för IT-stöd**

Sida ska vara öppen för att använda de möjligheter som IT kan erbjuda för att effektivisera och uppnå målen i verksamheten.

## **4.1 Säkerhet och tillgänglighet i verksamhetskritiska system**

För att säkerställa att respektive IT-system får rätt säkerhetsnivå och tillgänglighet är det viktigt att rätt krav ställs initialt i IT-projekten samt vid systemupphandling. Detta är särskilt viktigt för verksamhetskritiska system.

Vid nyutveckling av system spelar säkerhets- och tillgänglighetskraven stor roll för vilken teknisk lösning som är mest lämplig. Vilken ambitionsnivå som ställs på säkerhet och tillgänglighet har även betydelse för kostnaden av systemet.

En kritisk faktor för tillgängliggörandet av Sidas IT-system är bland annat att kommunikationen mellan Sida Stockholm och UM är stabil. Reservlösningar vid kommunikationsavbrott bör därför inrättas där så är befogat.

I dag saknas instrument för att på ett systematiskt sätt fastställa vilken säkerhetsnivå och tillgänglighet som krävs för ett visst system. Fortsatt arbete med att slutföra framtagandet av en IT-säkerhetspolicy och IT-säkerhetsmodell för Sida är därför av yttersta vikt.

## 4.2 Mobilitet

Sidas medarbetare ska ha tillgång till system med relevant information och bra verktyg för den arbetsuppgift som skall utföras. Det förändrade arbetssätt som Sida står inför medför ökat resande vilket i sin tur ställer krav på åtkomst av verksamhetsinformation från olika platser. Detta innebär behov av åtkomst till system från bostad, hotell, flygplats, besök på UM, etcetera. Som ett led i den utökade mobiliteten bör insatser vidtas för att tillgodose detta behov. Ökad mobilitet ställer krav på rutiner och förebyggande åtgärder avseende säkerhet. Det ställer även nya krav på medarbetarnas sätt att hantera utrustningen och informationen.

Medarbetarna behöver med anledning av detta tillgång till rätt mobil utrustning. Val av utrustning bör vara väl avvägd mellan behov och kostnad. En utredning behöver göras av vilken utrustning som är lämplig och vilken information som medarbetaren behöver ha åtkomst till.

## 4.3 Informationsdelning (internt/externt)

Fältvisionens genomförande kan komma att ställa ytterligare krav på nya IT-stöd. Informationsflödet kommer att öka internt inom Sida vilket medför behov av verktyg som underlättar informationsdelning.

En viktig grundläggande förutsättning för informationsdelning är en stabil och snabb kommunikation mellan Sidas olika geografiskt placerade kontor.

För att underlätta informationsdelning internt krävs det ytterligare IT-stöd. Den pågående utvecklingen av ett ärende- och dokumenthanterings-system är ett sådant verktyg. Andra verktyg kan vara att införa mer kraftfulla projektrum.

Behov av informationsdelning finns även med externa samarbetsparter. För att skapa förenklade samarbetsformer externt inom Sverige samt globalt kan till exempel projektrum eller extranet användas.

En annan aspekt är att all information måste ses som en helhet. Genom att betrakta Sidas informationsförsörjning som en helhet kan ett bättre flöde och kostnadseffektivitet i hanteringen uppnås. Utgångspunkten för informationsförsörjning måste vara vilken information som behövs i vilken arbetsprocess och för vilka målgrupper för att IT-stöd inom dessa områden ska möta användarnas behov. Andra aspekter är att ha ett gemensamt sökinstrument för flera informationskällor för att underlätta åtkomst till information.

## 4.4 Transparens i Sidas verksamhet

Med transparens menas insyn i Sidas verksamhet, det vill säga att allmänheten och Sidas samarbetsparter inom och utom Sverige får större inblick i Sidas arbete. Transparens handlar även om att tydliggöra beslutsvägarna i verksamheten och skapa en öppenhet mot samhället.

I detta sammanhang bör Sidas IT-miljö vidareutvecklas så att relevant information kan göras tillgänglig externt. I dag finns ett antal interna databaser vars information presenteras på hemsidans "PartnerPoint". En målsättning är att mer intern information görs tillgänglig externt för att uppnå ökad transparens.

Sidas möjlighet att ta del av externa parter information rörande utvecklingssamarbetet måste även beaktas.

Sida har som alla myndigheter i Sverige även krav från Regeringen att öka transparensen, sk 24 timmars myndigheten. Detta innebär att de tjänster som på ett kostnadseffektivt sätt kan tillhandahållas elektroniskt ska göra det. Det innebär också att allmänheten ska kunna söka kontakt med Sida genom besök, per post, per telefon eller via Internet. Den enskilde ska endast behöva ha kontakt med en motpart i varje enskilt ärende och ska därmed inte behöva ta reda på hur ansvar och uppgifter är fördelade på myndigheten.

Statsmaktens önskan är att Sverige ska ha en sammanhållen elektronisk förvaltning och detta kräver en långtgående samverkan mellan myndigheterna. Hur detta ska gå till i praktiken lämnas än så länge till de enskilda myndigheterna att avgöra. En utredning bör göras för att undersöka vilken information och hur den ska tillgängliggöras för allmänheten i syfte att förenkla arbetsprocesserna.

#### **4.5 Förenklad vardag**

Med förenklad vardag menas åtgärder för att underlätta medarbetarnas arbetsdag. En del grundläggande IT-stöd finns i dag till förfogande men används inte fullt ut av medarbetarna. Sida måste därför ställa högre krav på att personalen nyttjar dessa mer optimalt. För detta krävs en attitydförändring till IT. Ett exempel på hur man kan förenkla vardagen är bokning av möten via Notes Kalender och handdatorer. En del av funktionerna i de befintliga IT-stöden finns i vår IT-miljö men har inte gjorts tillgängliga för användarna. Exempel på sådana är projektrum och meddelandefunktioner i Notes. Befintliga funktioner bör prioriteras framför inköp av nya produkter. Insatser bör göras för att samtliga medarbetare får tillgång till dessa IT-stöd samt för att höja kompetensen inom dessa områden.

Ett nytt ärende- och dokumenthanteringssystem är under utarbetande. När systemet är implementerat kommer detta att utgöra ett av Sidas viktigaste instrument för en förenklad vardag. Systemets huvudsakliga syfte är att fungera som ett stöd i den dagliga arbetsprocessen för handläggaren.

Tidskrävande administrativa processer är bland annat faktura- och beslutshanteringen. Möjlighet att införa elektronisk attestering/signatur vid Sida bör utredas.

För att underlätta vardagen bör verktyg för språkhantering införas och åtkomst till manualer och instruktioner för system i Sidas IT-miljö för- enklas.

Sidas IT-miljö blir alltmer komplex och IT-systemen blir allt fler. Ytterligare IT-stöd innebär inte alltid bara fördelar utan kan även medföra stress. Förutom den allt större strömmen av mail till varje medarbetare består arbetsdagen till stor del av obligatoriska registreringar i olika system. Ibland medför nya IT-system att tidigare centrala arbetsuppgifter delegeras till varje medarbetare.

En utredning föreslås för att undersöka vilka konsekvenser den alltmer komplexa IT-miljön får för medarbetarnas vardag och hur den upplevs ur ett användarperspektiv.



## **4.6 Kompetensförsörjning**

Med kompetensförsörjning avses att personalen har rätt kompetens för rätt uppgift. Kompetensförsörjningen tillgodoses genom bland annat att utbilda och hitta rätt person för en uppgift eller tjänst.

Antalet medarbetare i fält kommer i och med fältvisionen att öka. Det gäller såväl utsända som lokalt anställda. För att tillgodose deras utbildningsbehov och förenkla utbildningen kommer utbildningsverktyg såsom e-learning att ha stor betydelse.

Kraven på att hitta rätt kompetens vid rätt tillfälle kommer sannolikt att öka på Sida. För att underlätta framtida rekrytering bör därför centrala IT-stöd för resurshantering utvecklas.

# 5. Kostnadseffektiv IT-verksamhet

I detta avsnitt beskrivs hur en kostnadseffektivitet uppnås i IT-miljöns infrastruktur och IT-arkitektur genom att fastställa ramar för IT-utveckling, systemval samt drift, förvaltning och avveckling.

## **Delvision**

### **Kostnadseffektiv IT-verksamhet**

IT-miljön skall vara säker, användarvänlig, flexibel och kostnadseffektiv.

## **5.1 IT-plattform**

Hur IT-plattformen utformas är ett resultat av vilka krav och behov på IT-stöd som uppkommer i Sidas verksamhet. Ansvaret för att den tekniska plattformen tillgodoser kraven ligger på IT-enheten.

### **5.1.1 Infrastruktur**

Med infrastruktur menas den totala IT-plattformens utformning. Vilken infrastruktur som byggs upp i IT-miljön ska väljas med utgångspunkt från följande faktorer:

- Långsiktig kostnadseffektivitet
- Säkerhet (se IT-säkerhetspolicy)
- Flexibilitet
- Användarvänlighet

Dessa faktorer kan stå i konflikt med varandra och prioriteringsordning måste bedömas i varje enskilt fall.

För att uppnå flexibilitet i infrastrukturen bör en avvägning göras mellan att skapa självständiga kontra integrerade system. Det ska vara möjligt att utveckla och avveckla system utan att övriga system påverkas i alltför stor omfattning.

Hittills har IT och Telefoni behandlats som separata områden. Gränsdragningen mellan IT och Telefoni blir dock alltmer otydlig. Likartade interna projekt pågår var för sig inom Telefoni och IT där samma områden utreds. Telefoni och växel utgör numer även en central

del och är en förutsättning för Sidas datakommunikation. En utredning bör därför göras för att undersöka de vinster som kan erhållas genom att integrera IT och Telefoni organisatoriskt.

Utöver detta bör fortsatt test ske av telefoni via satellit och Internet.

### **5.1.2 Applikationsstrategi**

Med applikationsstrategi menas utifrån vilka kriterier applikationsval görs.

Målsättningen är att applikationsval ska göras utifrån följande faktorer:

- Att programvarustandard fastställs regelbundet i Sidas IT-policy och ska följas
- Att väl beprövade standardprodukter används
- Att enhetliga gränssnitt används inom Sidas IT-miljö
- Att användarvänligheten i nya system säkerställs
- Att samverkan och utbyte av information mellan Sidas system eftersträvas
- Att hålla nere antalet applikationer i förhållande till kostnads-effektivitet

En viktig aspekt vid applikationsval är att systemen är användarvänliga. För att säkerställa detta bör en funktion för detta införas på IT-enheten.

#### *Databasstrategi*

För att minimera kostnader för drift och förvaltning samt minska behovet av att upprätthålla kompetens inom alltför många olika programområden är det viktigt att hålla nere antalet applikationer som finns i IT-miljön. En målsättning är därför att programvarustandard för vilka databas-hanterare som får användas inom Sida fastställs i Sidas IT-policy.

Antalet interna databaser med samma funktionalitet bör minimeras för att undvika att flera system med liknande syfte finns i Sidas IT-miljö. I befintlig miljö förekommer flera databaser med samma eller liknande syfte. En utredning bör göras för att kartlägga befintliga databaser och dess användningsområden i syfte att undersöka möjligheten till samverkan alternativt utveckling av centrala databaser. En infologisk karta det vill säga vilken information som finns i vilket system och vilket system som ska utgöra källa för respektive information behöver även tas fram.

#### *Webbstrategi*

Med ambitionen att information ska behandlas som en helhet är det viktigt att systemen kan samverka enkelt för att vinna synergier. Detta kan bland annat åstadkommas genom att samma system eller verktyg för publicering av information används. Genom detta synsätt kan även minskade kostnader för drift och förvaltning på central och decentral nivå erhållas. Målsättningen är därför att i Sidas webbmiljö använda:

- *ett* publiceringsverktyg för publicering av information i webbformat
- *en* webbplattform

Ett antal webbplattformar förekommer i Sidas IT-miljö. En utredning bör göras för att undersöka konsekvens och kostnad för överföring av den externa hemsidan till samma webbmiljö som Sidas internwebb iNSIDE. Utredningen bör även omfatta konsekvens och kostnad för byte till ett gemensamt publiceringsverktyg.

### 5.1.3 Hårdvarustrategi

Med hårdvarustrategi avses val av hårdvaror, det vill säga IT-utrustning. Utrustning skall:

- Vara homogen och enhetlig
- Vara anpassad efter de kapacitets- och tillgänglighetskrav som gäller för respektive system samt sammantaget för samtliga system
- Uppdateras regelbundet och efter behov vid införande av nya system
- Upphandlas i större omfattning för de hårdvaror där massinköp är möjligt och mest fördelaktigt

### 5.1.4 Kommunikation och nätverk

Målsättningen är att Sidas IT-miljö skall tillhandahålla datakommunikation som möjliggör informationsutbyte inom organisationen anpassat efter informationsmängd, informationsinnehåll samt behov av kontinuitet och krav på tillgänglighet. Viktigt är att kommunikationskanalerna anpassas efter vilken typ av information som hanteras, behov av säkerhet samt behov av samtidig mängd av information. Val av kommunikationsväg och teknisk lösning görs därför med utgångspunkt från bland annat Sidas IT-säkerhetspolicy.

Alternativa kommunikationsvägar mellan Sida Stockholm och UM bör inrättas där så är befogat för att minska risken för kommunikationsavbrott.



Modellen beskriver huvudprincipen för vilken information som ska vara tillgänglig från vilken arbetsplats.

A. Alla Sida-medarbetare skall ha möjlig åtkomst till Webbmail och iNSIDE via Internet.

- B. De medarbetare som arbetar på fåpersonskontor ska även ha tillgång till PLUS och Palasso.
- C. Alla som arbetar på Sida Stockholm och de UM med utvidgad delegering skall från kontoret ha tillgång till Sidas fullständiga nät.

Den pågående utredning bör konkretiseras för att kartlägga hur ovanstående huvudprinciper kan implementeras.

#### **5.1.5 Drift och förvaltning**

Drift och förvaltning bör organiseras så att kostnadseffektivitet och IT-säkerhet uppnås. Sida bör därför sträva efter att:

- Samordna drift och förvaltning av flera system
- Skapa effektivitet i installationer och programdistribution
- Dokumentera rutiner för drift och förvaltning
- Kombinera central och decentral drift och förvaltning för att erhålla hög IT-säkerhet och kostnadseffektiv IT-miljö.
- Vara oberoende av nyckelpersoner
- Ha central distribution och uppgradering av programvaror för hela Sidas i IT-miljö
- Ha IT-utrustning för drift på ett fysiskt ställe per kontor
- Drift och förvaltning för respektive system utförs där kompetensen finns

Målsättningen är att ha en snabb och effektiv hantering av systemintegration och applikationsdistribution. Systemintegration bör därför ske genom att:

- Applikationer alltid testas före installation
- Test i separata testmiljöer alltid genomförs vid alla typer av uppgradering i den tekniska plattformen
- Central massdistribution av applikationer sker där så är tekniskt möjligt

## **5.2 IT-utveckling**

Kostnadseffektivitet kan uppnås bland annat genom att fastställa ramar för olika steg i IT-utvecklingsprocessen.

### **5.2.1 Styrdokument för IT-verksamheten**

Målsättningen är att nedanstående styrdokument bör finnas för IT-verksamheten för att skapa samsyn och klargörande av roller, ansvar, rutiner och regelverk.

<b>Styrdokument</b>	<b>Syfte och innehåll</b>	<b>Målgrupp</b>
<b>IT-regeln</b>	Ingår i Sidas regelverk där de tvingande kraven inom IT-området finns formulerade.	Sidas medarbetare
<b>IT-policy</b>	Beskrivning av IT-miljön och dess tjänster samt hur tjänsterna får nyttjas.	Sidas medarbetare
<b>IT-säkerhetspolicy</b>	Riktlinjer för IT-säkerhet beroende på målgrupp	Sidas medarbetare
<b>IT-strategin</b>	Beskriver övergripande vision, mål och inriktning av IT-verksamheten 3–5 år det vill säga vart vi är på väg med utgångspunkt från verksamheten i övrigt.	Sidas medarbetare men främst Sidas ledning och IT-enheten
<b>IT-handlingsplan</b>	Vilka projekt är planerade att genomföras under året.	Främst Sidas ledning och IT-enheten
<b>Instruktion/rutiner/modeller</b>	Beskriver hur steg i olika arbetsuppgifter skall utföras.	Till berörda funktioner

### 5.2.2 Sidas krav på IT-projekt

För att skapa kostnadseffektiva IT-projekt krävs att dessa genomförs i enlighet med gällande regelverk och styrdokument. Detta för att säkerställa att varje steg i processen sker utifrån ett givet mönster som minimerar risken för överflödiga steg i arbetet och att systemen blir så ändamålsenliga som möjligt.

#### *Systemutvecklingsprocessen*

Vid genomförande av projekt med en IT-komponent i är det viktigt att systemutvecklingen sker enligt fastställda steg och metoder och att milstolpar finns. I dag saknas en metod för systemutveckling liksom att säkerhetsaspekter ej beaktas initialt. För att minska risken för att missa viktiga avgörande moment behöver obligatoriska steg fastställas i systemutvecklingsprocessen. I denna process ska Sidas IT-säkerhetsmodell inkluderas vilken bland annat innebär att samtliga system måste certifieras av avdelningschefen för EVU innan driftsättning. För att särskilt beakta och samordna de säkerhetsmässiga aspekterna i IT-miljön bör en funktion för detta inrättas på IT-enheten.

#### *Metodstöd för systemanskaffning*

En viktig förutsättning för att erhålla rätt IT-utrustning, IT-system och förvaltningsorganisation är att rätt krav ställs samt att beställarkompetens finns. Hur anbudsförfrågan, förfrågningsunderlag och kravspecifikation utformas är av avgörande betydelse för systemets utveckling, drift och förvaltning. I dessa dokument fastställs de säkerhetsmässiga, funktionella och tekniska kraven för systemet. Vilken teknisk lösning som är mest fördelaktig och mest kostnadseffektiv måste bedömas utifrån ett långsiktigt helhetsperspektiv.

IT-enhetens uppgift är bland annat att ge metodstöd till IT-projekten i ovanstående processer i syfte att kvalitetssäkra Sidas IT-miljö. Det är därför viktigt att samverkan med IT-enheten sker vid till exempel framtagande av underlag för upphandling och vid bedömning av anbud. För att ytterligare höja kvalitén och möjlighet till samordning bör en funktion för upphandling av alla IT-tjänster/varor inrättas på IT-enheten. Arbetsinstrument bör även tas fram för att förenkla hanteringen vid upphandlingsförfarandet för IT-varor och tjänster.

### **5.2.3 Planering och uppföljning av IT-kostnader**

Viktigt är att kunna sammanställa IT-kostnader och jämföra mellan olika år. Sida bör tillhandahålla instrument som möjliggör att IT-kostnader går att spåra och följa upp.

Målsättningen är att ta fram en definition av vad IT-kostnader består av, fastställa redovisningsrutiner och besluta vilka anslag som ska användas. Utgångspunkten är att Sida bör använda sig av Statskontorets definition av vad IT-kostnader är. Utifrån definitionen bör en fördjupad utredning göras av Ekonomienheten för att fastställa och tydliggöra vilka IT-kostnader som bör följas upp och hur de skall redovisas. Målsättningen är att det ska vara lätt att spåra och följa upp olika IT-kostnader. Det ska även vara lätt att för befintliga system kunna följa upp kostnader som avser personal, konsultkostnader för utveckling, drift, förvaltning samt IT-utbildning.

För att kunna kostnadsutvärdera IT-projekt bör en kostnadskalkyl fördelad på typ av resurs (konsultkostnader för utveckling, investeringar, personal, utbildning och uppskattade effektivitetsvinster) redovisas i samband med verksamhetsplaneringen och IT-rådsbehandling. Jämförelse av den ursprungliga kalkylen mot vilka faktiska kostnader och effektivitetsvinster som uppnåtts bör göras i avslutningskedet av projektet.

## **5.3 IT-resurser**

Sidas IT-miljö har under de senaste åren snabbt vuxit från en relativt enkel till en alltmer komplex och resurskrävande IT-miljö.

Komplexiteten i miljön kräver numer specialistkompetens inom en mängd olika områden. Resurstilldelningen på IT-enheten, som ansvarar för den tekniska plattformen, har inte vuxit i samma takt som utvecklingen i IT-miljön.

Säkerställande av IT-resurser kan ske genom utnyttjande av intern personal eller genom upphandling av externa resurser. Viktigt är dock att en tillfredsställande kompetens och en kostnadseffektiv IT-miljö erhålls oavsett vilken resurs som används.

För att de interna resurserna skall motsvara de krav som verksamheten ställer är det viktigt att krav och beställning av IT-tjänsterna är tydliga, att rätt planering görs så att tillräckliga resurser finns och att de är tillgängliga.

Sidas målsättning är att intern personal används inom de områden där så är nödvändigt pga att regelverket kräver det eller där bästa kostnadseffektivitet alternativt IT-säkerhet uppnås.

Sidas målsättning är att externa åtaganden upphandlas i det fall där detta är det mest kostnadseffektiva och för följande ändamål:

- Systemutveckling/applikationsutveckling
- Personalbackup vid arbetstoppar, projektförstärkning och förstärkning vid specialistkompetens
- Genomförande av återkommande utbildning i basapplikationer
- Kompetenshöjande insatser inom IT-området.

### **5.3.1 IT-support**

IT-stödet ska motsvara de behov som efterfrågas på Sida genom utökad tillgänglighet av support och tekniker. En förändring bör därför ske med utökad öppetid för IT-support, fler supporttelefoner samt ständig bemanning i supportrummet under kontorstid. IT-support bör vara tillgängligt under minst 4 timmar under samtliga UM:s kontorstid (undantaget de UM som tjänstgör söndagar).

Supportsystemet bör användas konsekvent och systemet bör vidareutvecklas för att öka kunskap och förmedla erfarenheter snabbare. På sikt bör möjligheten att tillgängliggöra systemet för övriga på Sida undersökas.

### **5.3.2 Drift och förvaltning av den tekniska plattformen**

Resurser som behöver avsättas för drift och förvaltning av IT-system måste definieras tidigt i IT-projekt för att kunna tas med i den samlade planeringen och prioriteringen av IT-verksamheten. I de fall då tillräckliga resurser inte finns internt kan extern konsult hjälp anlitas. Ett scenario kan vara att ta fram ramavtal för att skapa samarbete med konsultföretag som kan fungera som resurspooler.

### **5.3.3 Systemoperatörer vid UM**

Systemoperatörer finns vid varje UM för att sköta drift och förvaltning av de lokala nätverken. I dag motsvarar inte kompetensen vad som krävs för systemoperatörsrollen. Alltför liten tid är även avsatt för utförandet av systemoperatörsuppgifter. Målsättningen är därför att samtliga systemoperatörer vid alla ambassader har den kompetens som krävs. Tiden för rollen som systemoperatör utökas vid de stora ambassaderna med utvidgad delegering till en halv årsarbetskraft. För övriga ambassader med utökad delegering utökas tiden för rollen som systemoperatör till 1/3 årsarbetskraft.

Rekryteringsprocessen för systemoperatörer bör ses över för att säkerställa att tillräcklig kompetens och lämplig person utses för rollen. Efter rekrytering och utbildning bör systemoperatörerna certifieras. En annan viktig aspekt är att varje UM bör ha en andrahandsansvarig person med motsvarande kompetens som kan säkerställa drift och förvaltning vid systemoperatörens frånvaro. Systemoperatören och den andrahandsansvarige bör kontinuerligt vidareutbildas.

### **5.3.4 Teknikstöd UM**

För att komplettera systemoperatören med mer avancerad teknisk kompetens rekryteras ett antal fälttekniker till IT-enheten under en testperiod. Huvuduppgiften för dessa blir att genomföra support- och underhållsresor och kommer därmed att ha en hög resandefrekvens. Planering och prioritering av vilka länder som ska besökas bestäms i samråd mellan FU och IT-enheten. En utvärdering bör göras efter avslutad testperiod.



Andra alternativ till att förstärka UM med mer avancerad teknisk kompetens är att rekrytera regionala tekniker med ansvar för IT-miljön vid flera UM i samma region. Ansvar för rekryteringen av sådana tjänster åvilar respektive UM. I de fall vissa UM själva tar initiativ till rekrytering av regionala tekniker bör sådana lösningar understödjas. Krav på kompetensnivå bör dock fastställas av IT-enheten och urval av person ska ske i samarbete med IT-enheten. Rekryterad person måste praktisera vid IT-enheten innan tillträde av sådan tjänst.

#### **5.3.5 IT-kontaktpersoner**

I dag finns minst en person per avdelning som fungerar som kontaktperson mot IT-enheten. Kompetens och roll skiljer sig i omfattning mellan olika avdelningar. En utredning behöver göras för att se över IT-kontaktpersonernas roll och hur den bör se ut i framtiden.

# 6.IT-kompetens

I detta avsnitt beskrivs vilka ansvarsförhållanden som bör råda för IT-utbildning, krav och nivå på IT-kompetens för Sidas medarbetare samt hur IT-utbildningen bör utformas.

## **Delvision**

### **IT-kompetens och IT-utbildning**

Sidas medarbetare skall ha den IT-mognad som krävs för utövande av verksamheten

Sida skall funktions- och verksamhetsanpassa kompetenshöjande åtgärder inom IT-området samt tydliggöra ansvarsförhållandena.

## **6.1 Ansvarsförhållanden**

På Sida ligger ansvaret för IT-kompetensen på fyra olika funktioner:

1. *Avdelningscheferna/Enhetscheferna* har ansvaret för att varje medarbetare har tillräckliga IT-kunskaper för att utöva sin yrkesroll samt prioriterar och ser till att de tillgodogör sig IT-utbildningarna.
2. *IT-enheten* har ansvaret för att erbjuda kurser i övergripande och grundläggande IT-utbildningar rörande Sidas IT-miljö, i nära samarbete med PEO/EOL. Sådana utbildningar är:
  - Upplägg och genomförande av IT-utbildning vid nyinstallation/uppgrädering av basutbudet det vill säga i de program som IT-enheten är systemägare för.
  - Upplägg och genomförande av sysoputbildning.
  - Upplägg och genomförande av IT-introduktionsutbildning, vilken i sig bör utökas.
3. Respektive *systemägare* är ansvarig för utbildning i sitt system.
4. *PEO* ansvarar för flera olika områden.
  - PEO/PER har ansvaret att se till att de personer som rekryteras har dokumenterade grundläggande kunskaper i IT.
  - PEO/EOL har ansvaret för övergripande planering och administration av all IT-utbildning.

- PEO/EOL har ansvaret för planering och administration av återkommande IT-utbildning i basutbudet.

## 6.2 IT-mognaden på Sida

För att Sidas personal skall kunna utnyttja det IT-stöd som tillhandahålls måste tillräckligt hög IT-kompetens finnas hos alla. En högre IT-mognad krävs även för de handläggare som arbetar med IT inom utvecklings-samarbetet. Det yttersta ansvaret för att medarbetaren har tillräcklig kompetens för att kunna utföra sina arbetsuppgifterna är medarbetarens närmsta chef.

En viktig del i processen att höja IT-mognaden är att ändra arbetssättet på Sida från den traditionella manuella hanteringen till att använda de IT-verktyg som faktiskt finns och som är till för att underlätta arbetet. För att uppnå en ökad IT-mognad bör en utbildningsinsats göras. Utbildningen bör omfatta hela Sidas IT-miljö och erbjudas på tre olika nivåer, för nyrekryterade, för mindre vana och för mer vana IT-användare.

Nyrekryterad personal måste dock besitta en grundläggande IT-mognad redan vid anställningen. Dokumenterade kunskaper bör krävas vid rekryteringsförfarandet.

Utbildningsinsatserna måste även följas upp och aktiviteter bör göras för att upprätthålla och höja IT-mognaden ytterligare. Detta kan ske i form av IT-tester. Resultaten från dessa tester kan användas för att anpassa utbildningsinsatserna ytterligare.

## 6.3 IT-utbildning

För att medarbetarna på Sida ska ha möjlighet att utöva sin yrkesroll på ett optimalt sätt och använda sig av de IT-stöd vi har ska Sida kontinuerligt erbjuda sina anställda tre olika former av IT-utbildningar.

- *Basutbudet:* Office, Notes Kalender och Mail, Internet, med mera.
- *Sidaspecifika system:* iNSIDE, Hemsida, SidaSearch, mallarna, Flexsystemet, Hänvisningssystem, styrdokument om IT-verksamheten med mera.
- *Skräddarsydda situationsanpassade kurser* för både bas- och Sidaspecifika system. Dessa kurser bör tas fram gemensamt av EOL, IT-enheten och avdelningarna.

Utbildningen behöver anpassas och utformas utifrån vilken målgrupp man vänder sig till och beroende på vilken tjänst man innehar.

Följande målgrupper finns på Sida:

- Nyanställd personal
- Personal vid Sida Stockholm
- Utsänd personal på UM
- Lokalanställda på UM

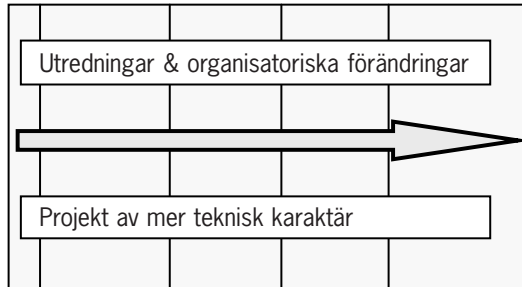
Alla målgrupper ska erbjudas kurser i basutbudet och de Sidaspecifika systemen. Skräddarsydda situationsanpassade kurser kan variera beroende på tjänst och övriga behov vid avdelningarna och UM.

En utbildningsprojekt bör startas för att utveckla och implementera ovanstående målsättningar föreslagna enligt detta kapitel.

# 7. Strategiska prioriteringar inom IT – en sammanfattning

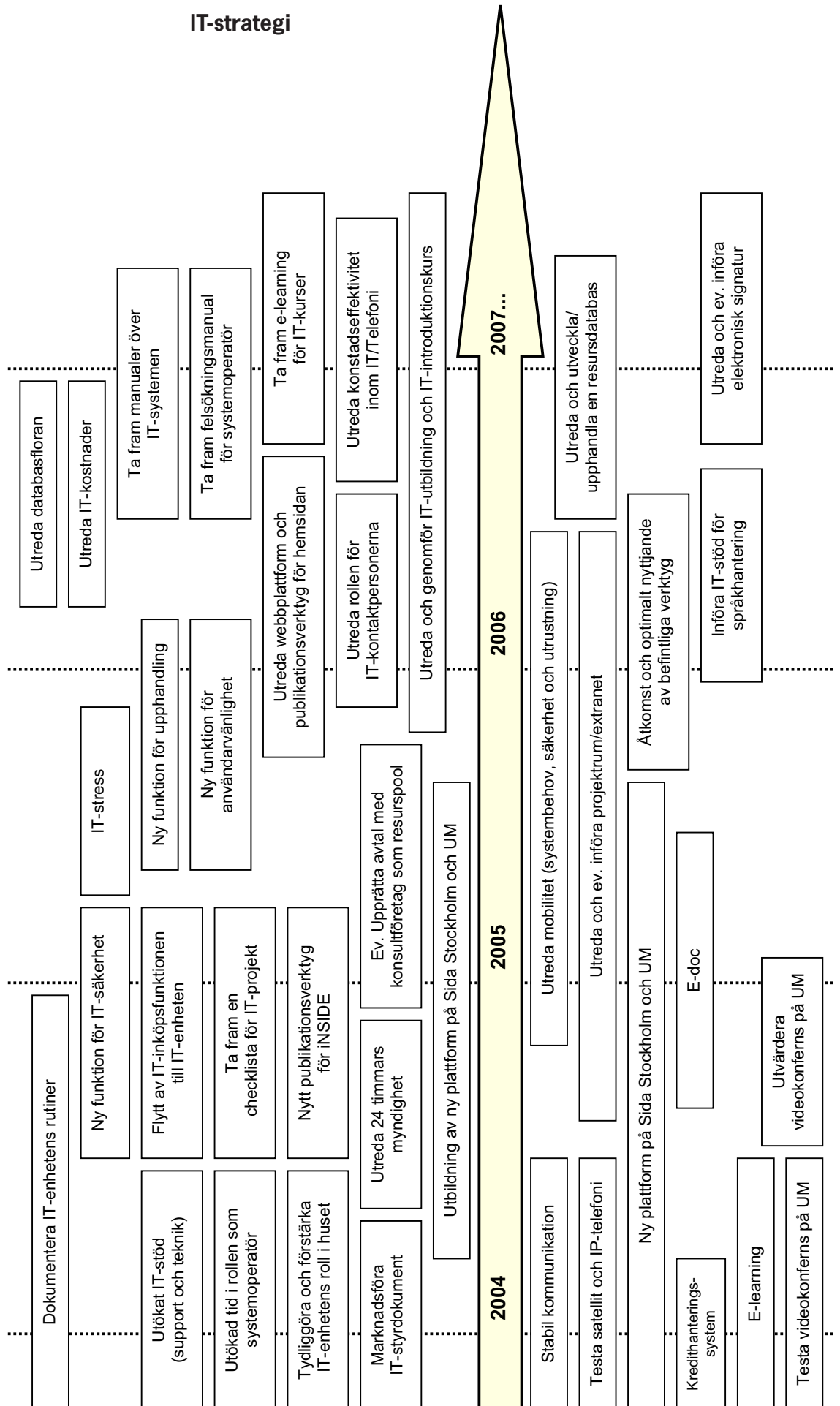
Detta kapitel sammanfattar IT-strategins viktigaste strategiska prioriteringar som Sida ska genomföra tre till fem år fram i tiden.

Föreslagna aktiviteter i IT-strategin kräver olika stora resurser i form av personal och investeringar. De flesta aktiviteter är dock utredningar vilka kan resultera i att projekt startas med IT-stöd som följd, men det behöver nödvändigtvis inte betyda det. Det är därför svårt att bedöma kostnaderna för att genomföra föreslagna åtgärder i IT-strategin. Budget och prioriteringar av IT-projekt måste därför göras på årsbasis i samband med verksamhetsplaneringen, vilket resulterar i en IT-handlingsplan. IT-handlingsplanen bestämmer även vilken takt föreslagna åtgärder kan genomföras.



I modellen på nästa sida presenteras den samlade bilden av de åtgärder som föreslås genomföras i IT-strategin. Ovanför tidslinjen (pilen) kan ni utläsa de utredningar och organisatoriska förändringar som bör ske. Under tidslinjen är projekten av mer teknisk karaktär, dessa projekt handlar framför allt om att förbättra vår tekniska plattform och även utveckling av nya IT-system.

# IT-strategi







*Att halvera fattigdomen i världen till år 2015 är vår tids största utmaning. Det kräver samarbete och uthållighet. Samarbetsländerna ansvarar för sin utveckling. Sida förmedlar resurser och utvecklar kunskap och kompetens. Det gör världen rikare.*



STYRELSEN FÖR INTERNATIONELLT  
UTVECKLINGSSAMARBETE

105 25 Stockholm  
Besöksadress: Sveavägen 20  
Telefon: 08-698 50 00  
Telefax: 08-698 56 15  
sida@sida.se, [www.sida.se](http://www.sida.se)