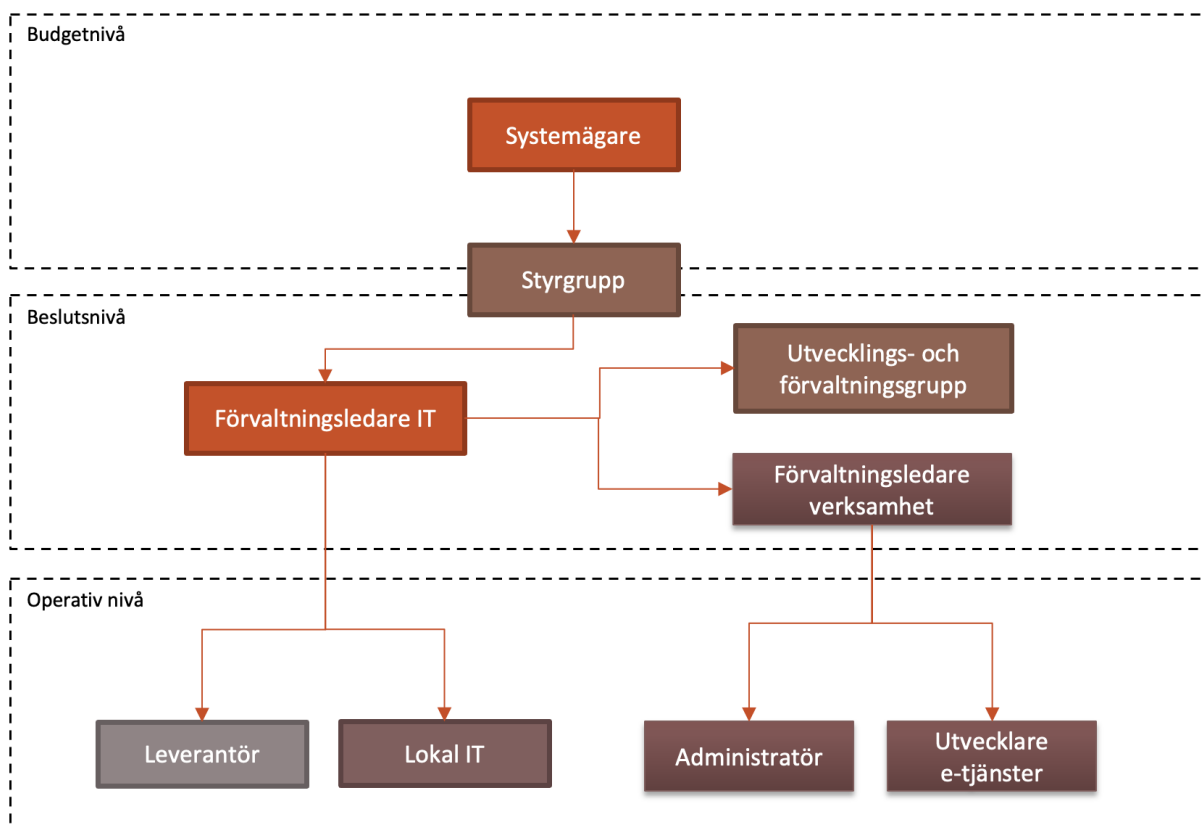


1 Inledning

Detta dokument beskriver förvaltningsorganisation och supportprocesser för användning av den gemensamma e-tjänsteplattformen som drivs via Norrbottens e-nämnd för kommunerna i Norrbotten.

Förvaltningsorganisationen ansvarar för allt som rör den tekniska driften och vidareutvecklingen a systemets funktioner. Varje kommun ansvarar själv för förvaltning av sina egna e-tjänster.

2 Organisation



2.1 Systemägare

Det operativa systemägarskapet kommer att innehas av samordnaren för Norrbottens e-nämnd. Juridisk systemägare är Norrbottens e-nämnd.

- Personuppgiftsbiträde avseende e-tjänsteplattformen för alla kommuner
- Teckna avtal med leverantörer
- Ansvar för finansiering av systemet, drift och utveckling.
- Utser förvaltningsledare IT

2.2 Styrgrupp

Leder utveckling och förvaltning av e-tjänsteplattformen utifrån tilldelade resurser.

- Besluta om genomförande och prioritering av större utvecklingsinsatser inom ramen för plattformens utvecklingsbudget.
- Beredning av underlag för beslut kring utvecklingsinsatser eller liknande där extra finansiering krävs.
- Övergripande prioritering av förvaltningsorganisationens verksamhet

2.3 Förvaltningsledare IT

Ansvarar för förvaltning och vidareutveckling av systemet.

- Koordinering/beställning av vidareutveckling av systemet mot leverantörer
- Kontakt med leverantörer samt uppföljning av avtal
- Omvärldsbevakning inom området e-tjänster
- Uppföljning och analys av användningen av systemet
- Ägare av processer rörande förvaltningen av systemet
- Samordning av forum för lokala e-tjänstesamordnare och e-tjänsteutvecklare
- Delta i leverantörens användarforum samt övriga samarbeten med andra kunder av systemet.
- Ta fram förslag på och bereda förvaltningsplan

2.4 Utvecklings- och förvaltningsgrupp

Tre personer från ingående kommuner samt förvaltningsledare IT.

- Fokuserar på frågor som rör teknisk drift/support och utveckling av plattformen.
- Medverka till en ökad kompetensspridning kring hela lösningens arkitektur.
- Fungera som en beredningsgrupp för större beslut som tas av styrgruppen.

2.5 Förvaltningsledare verksamhet

En person för respektive kommun.

- E-nämndens kontaktperson
- Kontaktperson mot verksamheter inom den egna kommunen
- Kommunikation mot interna användare
- Samordning av utveckling av den egna kommunens alla e-tjänster
- Ansvarar för att samla in synpunkter från intressenter (medborgare/interna användare) och sammanställa förändringsönskemål avseende plattformen till Förvaltningsledare IT.
- Ägare av kommunens e-tjänster.
- Användarsupport åt anställda i den egna kommunen

2.6 Administratör

- Administration av behörigheter
- Underhåll av systemdata som används i e-tjänster

2.7 Utvecklare e-tjänster

Sköter utveckling av e-tjänster tillsammans med lokala samordnare och e-tjänsteansvariga.

- Teknisk utveckling av e-tjänster
- Teknisk projektledning vid utvecklingsinsatser som rör integrationer med verksamhetssystem.

2.8 Lokal IT

Ansvarar för den egna kommunens tekniska uppkoppling mot e-tjänsteplattformen. T ex federering av inloggning, synk av användare, integrationer mot lokala verksamhetssystem.

2.9 Leverantör

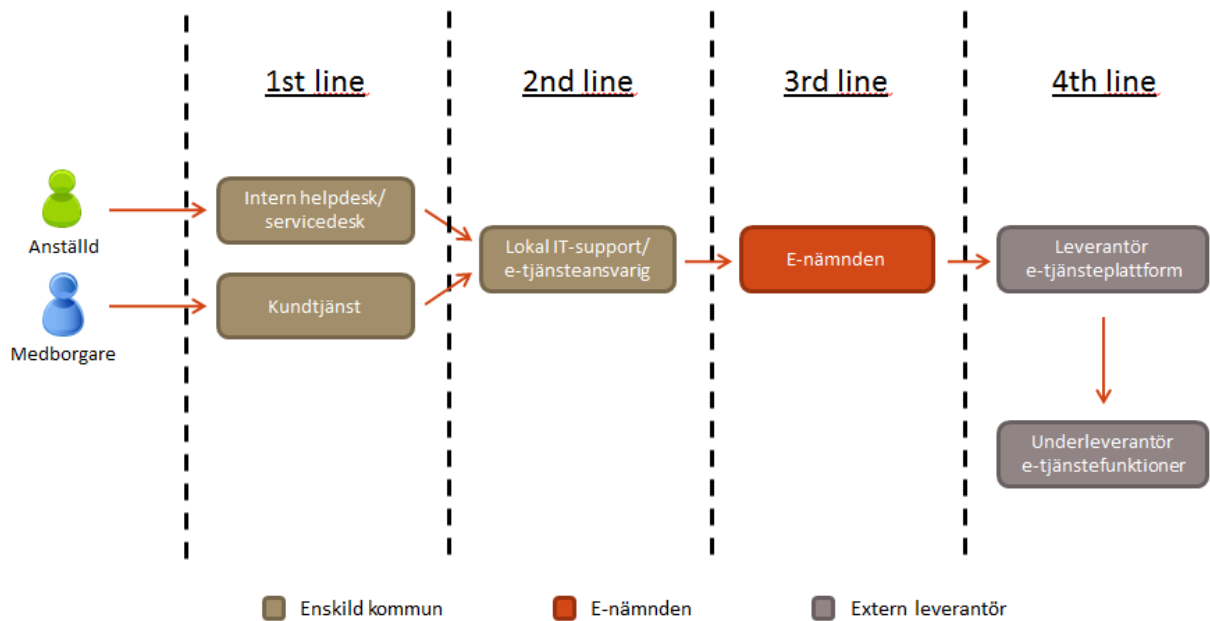
Extern leverantör som tillhandahåller systemet som en tjänst

- Personuppgiftsbiträde mot e-nämnden
- Ansvarar för teknisk drift av system
- Ansvarar för backup av system
- Ansvarar för backup av data
- Support rörande systemets funktion
- Utveckling av ny funktionalitet (efter beställning från e-nämnden)

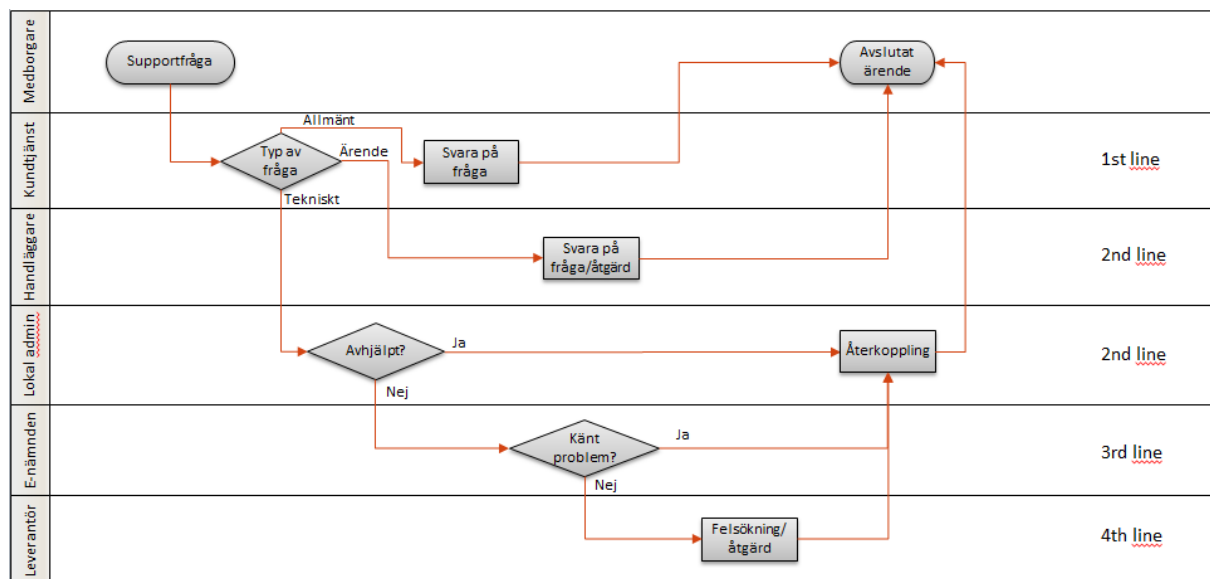
3 Support

3.1 Supportkedja

Varje kommun själv ansvarar för first-line support mot medborgare på grund av att olika kommuner har valt lite olika lösningar för hantering av kundkontakten i form kundtjänst, medborgarservice, reception, växel etc.



3.2 Process - support mot medborgare



3.3 Process - intern support

