# Håndbog for systemejere

**Samarbejde omkring forretningsapplikationer**

Syddansk Universitet, SDU IT

December 2024

SDU

# 1. Introduktion

Denne håndbog giver et overblik over ansvaret som systemejer af et administrativt IT-system på Syddansk Universitet (SDU) i forbindelse med drift og vedligehold af selve systemet eller udvikling af systemet.

Håndbogen er inddelt i fem afsnit:

- Det strategiske ansvar
- Det juridiske ansvar
- Det økonomiske ansvar
- Det ressourcemæssige ansvar
- Det praktiske ansvar.

## 1.1 Målgruppe

Håndbogen er udarbejdet til systemejere på SDU. Håndbogen vil være relevant for alle, der indgår i en samarbejdsrelation omkring forvaltning af et administrativt system, der driftes af SDU IT.

Omfanget af de opgaver, der ligger hos den enkelte systemejer afhænger også af, hvilken type system, der er tale om, dets størrelse, samt hvor forretningskritisk det er. Håndbogen for systemejer er en overordnet beskrivelse af de opgaver, der typisk ligger hos systemejer i samarbejdet med SDU IT.

### 1.1.1 SDU IT's ansvar – eller ekstern leverandør, hvis systemet hostes og driftes eksternt

SDU IT sikrer, at IT-systemerne bliver forvaltet, driftet, supporteret, vedligeholdt og udviklet i overensstemmelse med aftalerne. Der måles og rapporteres på, om aftalerne overholdes i form af brugertilfredshed, oppetider, svartider og løsningstider på sager.

SDU IT sikrer og stiller relevante kompetencer og ressourcer til rådighed både til drift og udviklingsprojekter.

# 2. Det strategiske ansvar

Systemejer har det strategiske ansvar for systemets funktionalitet og anvendelse.

Systemejer bør løbende indsamle viden og input fra relevante interessenter og orientere sig fagligt om emner relateret til systemet.

## 2.1 Det strategiske arbejde

Det er systemejers opgave, at systemet løbende bliver tilpasset den strategi, der er for det pågældende forretningsmæssige område. Det kan f.eks. betyde omlægning og videreudvikling af systemet udover den kontinuerlige teknologiske og sikkerhedsmæssige opgradering af systemet.

Systemejer bør ved anskaffelse, udvikling, drift og udfasning være opmærksom på de følgende syv principper i **SDU's digitaliseringsstrategi**:

**1. Vi gennemfører meningsdrevet digitalisering**

Vi digitaliserer ikke for teknologiens skyld, men fordi vi vil skabe en bedre verden for mennesket. Vi tager udgangspunkt i behovet, hvad skal teknologien løse? Vi sætter de studerende, medarbejdere eller samarbejdspartnere i centrum. Vi stopper et projekt, hvis det ikke længere giver mening. Vi husker i arbejdet med digitalisering at inddrage de erfaringer, som vi tidligere har gjort os, sådan at nye tiltag bygger oven på tidligere tiders erfaringer.

**2. Vi tænker stort, men starter småt**

Vi tager afsæt i visionen og tænker stort, men vi bevæger os med overskuelige og konkrete skridt mod målet. Vi er klar til at gå andre og nye veje undervejs. Digitalisering handler om praksislæring, ikke om teori. Store beslutninger udskydes til, vi har gjort os erfaringer i praksis gennem eksperimenter, prøvehandlinger mv.

**3. Vi involverer altid brugere**

Brugere af digitale løsninger har vigtig viden om, hvordan løsningerne skal fungere og skal derfor altid inddrages, så vi sikrer, at løsninger bliver simple, let tilgængelige og skaber værdi for brugerne. Involveringen sikrer, at brugerne forstår, hvorfor vi gør, som vi gør, og sikrer samtidig, at alle relevante brugeres viden, erfaring og kompetencer kommer i spil i hele processen - fra idé og behovsafdækning til løsninger er fuldt implementeret.

**4. Vi sætter det rigtige hold**

Vi sætter det rigtige hold fra starten, når et projekt startes op. Vi besætter de forskellige pladser med de rigtige profiler internt i organisationen.

**5. Vi anvender robust digital arkitektur**

Når vi bygger vores løsninger ved hjælp af byggeklodser, åbne snitflader, standarder mv., sikrer vi, at løsningerne hænger sammen på tværs og dermed understøtter en helhedsorientering – også i en foranderlig verden. Digitaliseringstiltag skal derfor bygge på universitetets digitale rammearkitektur, hvor der er fokus på: sikkerhed, interoperabilitet, åbenhed, fleksibilitet og skalerbarhed.

**6. Vi anvender databaseret ledelse**

Vi baserer vores digitalisering på viden om, hvad der virker, så vi kan følge med i, om de digitale indsatser har de ønskede effekter. Vi bruger data til at synliggøre kerneydelser og resultater, så vi kan gøre mere af det gode arbejde.

**7. Vi har fokus på effekter**

Vi har stort fokus på at definere og følge op på ønskede effekter fremfor udelukkende at have fokus på leverancer. Leverancer skaber grundlaget for resultater og effekter. Vi har stort fokus på at gennemføre de nødvendige forandringer, f.eks. kompetenceudvikling, nødvendig tid til implementering, helhedsorienteret syn mv., som er forudsætninger for at hente gevinster og realisere effekter.

## 2.2 Projekter, opgaver og opgraderinger

Ved ønske om et nyt system eller en større ændring til et eksisterende, indmelder systemejer projektet til den strategiske og tværgående porteføljegruppe på SDU, hvis der er tale om store udviklingsopgaver, der kræver igangsætning af et projekt og midler fra Digitaliseringspuljen.

Opgaver, der skal løses i projektregi, skal følge proces med aflevering af idébeskrivelse, review, indstilling, opfølgning på gevinster jf. SDU's projektmodel.

Læs mere om SDU's projektmodel og porteføljestyring.

Opgaver, der ikke er projekter, aftales som en del af den løbende forvaltning i samarbejde med IT-koordinator i SDU IT.

Systemejer har ansvaret for at sikre planlægning og gennemførsel af opgraderinger af applikationer i samarbejdet med IT-koordinator og/eller en projektleder, hvis opgaven skønnes at have en størrelse, der kræver det.

## 2.3 Arkitekturprincipper

SDU har en række arkitekturprincipper, som skal følges i forbindelse med udvikling og anskaffelse af systemer. Det er blandt andet for at sikre en velfungerende platform, som er effektiv at udvikle og drifte, samtidig med at det er muligt at gennemføre digitaliseringsprojekter effektivt og til tiden.

Det er muligt, med en dokumenteret begrundelse og risikovurdering, at fravige principperne. I så fald vil fravigelsen gælde i en begrænset periode. Der arbejdes i mellemtiden aktivt på at genetablere overholdelsen af arkitekturprincipperne.

Se de gældende arkitekturprincipper på SDU

Læs mere om SDU's arkitekturprincipper

# 3. Det juridiske ansvar

Det er systemejers ansvar, at systemet opfylder gældende myndighedskrav fra nationale og internationale instanser. Det er derfor vigtigt, at systemejer løbende holder sig opdateret.

Systemejer bør ikke indgå kontrakt om IT-ydelser, uden SDU IT/Digital inddrages.

## 3.1 Informationssikkerhed

SDU's overordnede informationssikkerhedspolitik og de gældende regler for informationssikkerhed skal følges. Systemejer er ansvarlig for, at brugere anvender systemet efter hensigten, herunder at sikre, at brugerne får den nødvendige introduktion til systemet, og at de bliver oplært i de forretningsregler, der til enhver tid er gældende til sikring af konsistente data og effektive processer.

Formålet er at:

- beskytte og sikre universitets IT-netværk, data og informationer.
- beskytte universitetets ansatte og studerende mod virusangreb og hacking.
- sikre universitetets renommé og værdier.

Det er obligatorisk, at der i samarbejdet med SDU Digital Compliance, udarbejdes en sikkerhedsgodkendelse. Den tjener bl.a. til at sikre, at de lovmæssige krav, der stilles til løsningen, bliver overholdt.

Sikkerhedsgodkendelse tjener endvidere det formål, at de involverede på SDU er afstemte, og at den restrisiko, der er ved at anvende systemet, er velkendt og ledelsesmæssigt accepteret.

Ved indførelse af nye systemer, eller når der opstår spørgsmål om behandling af persondata i eksisterende systemer, kan du som systemejer orientere dig herunder:

Sikkerhedsgodkendelse ved indkøb og brug af IT-systemer

Hvis systemet rummer persondata, stiller Databeskyttelsesforordningen en række krav, hvoraf de vigtigste er beskrevet herunder:

**Fortegnelser**

Systemet skal understøtte den behandling af persondata, som forretningen har beskrevet i den relevante fortegnelse over behandling af persondata på et givent forretningsområde. Forretningen udarbejder fortegnelser over behandling af persondata for alle forretningsområder, hvor persondata indgår. Fortegnelsen beskriver, om persondata opbevares i et administrativt system og beskriver frister for sletning af data. Systemet skal understøtte forretningens beskrivelse af behandlingen af persondata i fortegnelsen, herunder understøtte implementering af slettefrister.

**GDPR-sikkerhedskrav**

GDPR indeholder et overordnet princip om ”rigtighed”, hvorefter persondata skal være korrekte og om nødvendigt ajourførte. Det indgår i princippet, at ”der skal tages ethvert rimeligt skridt for at sikre, at personoplysninger, der er urigtige i forhold til de formål, hvortil de behandles, straks slettes eller berigtiges”. GDPR indeholder krav til sikker behandling af persondata. For systemejer betyder dette, at

- Persondata i systemet alene må være tilgængelige for medarbejdere med et sagligt behov for at tilgå data. Dette kan bl.a. sikres gennem en autorisationsordning og gennem opbevaring af data, således at kun medarbejdere med et sagligt behov kan tilgå relevante data i systemet.
- Der skal indgås en databehandleraftale med eksterne databehandlere, herunder virksomheder, som hoster data, eller hvor data behandles i en cloud-løsning, som leveres af en ekstern leverandør.
- Forretningen skal udarbejde en GDPR-risikovurdering i forbindelse med indkøb eller etablering af nye systemer.

## 3.2 Udbudspligt

SDU er underlagt udbudsreglerne for den offentlige forvaltning, hvilket betyder, at alle anskaffelser over en beløbsmæssige grænse, der til enhver tid fremgår af SDU’s indkøbssider, skal i konkurrence.

Ved IT-systemanskaffelse kontaktes både Indkøb og Udbud og SDU Digital tidligt i processen, med henblik på sparring og sikring af evt. ressourcer til udbudsprocessen.

Ved nyanskaffelser skal der opgøres omkostninger ved IT-systemanskaffelsen inkl. udgifter til drift i hele kontraktens levetid. Afhængig af omkostningernes størrelse skal anskaffelsen konkurrenceudsættes som EU-udbud, annoncering eller indhentning af tilbud.

Det samme gør sig gældende ved kontraktforlængelser og tilkøb på eksisterende systemer. Systemer, der kører på kontrakter uden udløbsdato, skal ligeledes konkurrenceudsættes med jævne mellemrum. En tommelfingerregel siger hvert 4. år, men det kan variere afhængig af systemet og kontraktvilkår.

SDU har en række systemer, som følge af aftaler med Digitaliseringsstyrelsen, og her er det Digitaliseringsstyrelsen, der varetager konkurrenceudsættelsen af aftalen.

Anvendelse af ressourcer på SKI kan også gøre det ud for konkurrenceudsættelsen, men det anbefales at søge rådgivning hos Indkøb og Udbud, inden aktiviteten sættes i gang.

## 3.3 Arkivpligt

I forbindelse med udbudsprocessen skal systemejer være opmærksom på eventuel arkivpligt, da den kan have betydning for kravene til systemets understøttelse af eksport af data. Alle typer af IT-systemer skal anmeldes til Rigsarkivet senest 3 måneder inden, de bliver taget i brug. Rigsarkivet vurderer herefter, om der skal afleveres en arkiveringsversion. Dette sker typisk med intervaller på 5 år.

Hvis Rigsarkivet vurderer, at der skal afleveres en arkiveringsversion, skal systemet yderligere godkendes for at sikre, at det er muligt at lave en arkiveringsversion. For systemer med dokumenter skal Rigsarkivet også godkende, at der sker en fyldestgørende registrering og lagring af dokumenter, så de kan søges frem igen.

## 3.4 Exit-strategi

Allerede når man anskaffer et system, er det relevant at lægge en exit-strategi, hvor systemejer overvejer, hvordan systemet senere vil kunne udskiftes med et andet eller udfases. Det er vigtigt, at man ikke bliver låst fast til en bestemt leverandør uden mulighed for at skifte.

Det er afgørende, at systemejer sikrer sig, at det er muligt at hente data ud i forståelig og anvendelig form, uanset om data skal leve aktivt videre i et nyt system eller opbevares i en periode.

# 4. Det økonomiske og ressourcemæssige ansvar

## 4.1 Aktiviteter for IT-systemer

Aktiviteter for IT-systemer i drift deles op i følgende tre kategorier:

| Drift | Vedligehold | Udvikling |
|---|---|---|
| Udelukkende at sikre tilgængeligheden af systemet i sin nuværende form, samt at data er teknisk og administrativt korrekt drevet. | Fejlrettelser og tilpasning af systemet bl.a. som konsekvens af ændringer i omkringliggende IT-systemer eller i lovgivning. | Større ændringer og udvikling af ny funktionalitet, som er nødvendig for at understøtte forretningsbehov. |

## 4.2 Finansiering af drift

SDU IT sikrer den daglige drift af systemet, herunder at driften er finansieret som en del af SDU IT's basisbevilling. De nærmere detaljer aftales specifikt i systemforvaltningsaftalen for det enkelte system.

Overordnet afholder SDU IT følgende omkostninger som en del af drift:

**Faste udgifter til licenser og serviceaftaler**

Det er SDU IT's ansvar at sikre, at SDU IT har budget til stigninger i licenser og serviceaftaler, som skyldes pris- og indeksregulering, herunder ændringer til kapaciteten.

**Faste udgifter til support hos underleverandører**

Udgifter til teknisk konsulentassistance i tilfælde af, at det er nødvendigt at tilkalde ekstern assistance for at genetablere tilgængeligheden af IT-systemet.

Udgifter til løbende udskiftning af defekt hardware og andre systemrelaterede tekniske komponenter.

## 4.3 Finansiering af vedligehold

Når et IT-system overgår fra projekt til drift, er det systemejer, som har det overordnede ansvar for systemet, og som sikrer et realistisk systembudget til vedligehold, med en vis buffer til uforudsete aktiviteter, ud fra en vurdering af det enkelte system, som foretages i samarbejde med SDU IT.

Systembudgettet aftales i systemforvaltningsaftalen mellem SDU IT og systemejer og anvendes til vedligeholdelsesopgaver, som ovenfor defineret.

Når størrelsen på systembudgettet er aftalt, indgår det i SDU IT's samlede budget, og budgetansvaret påhviler SDU IT.

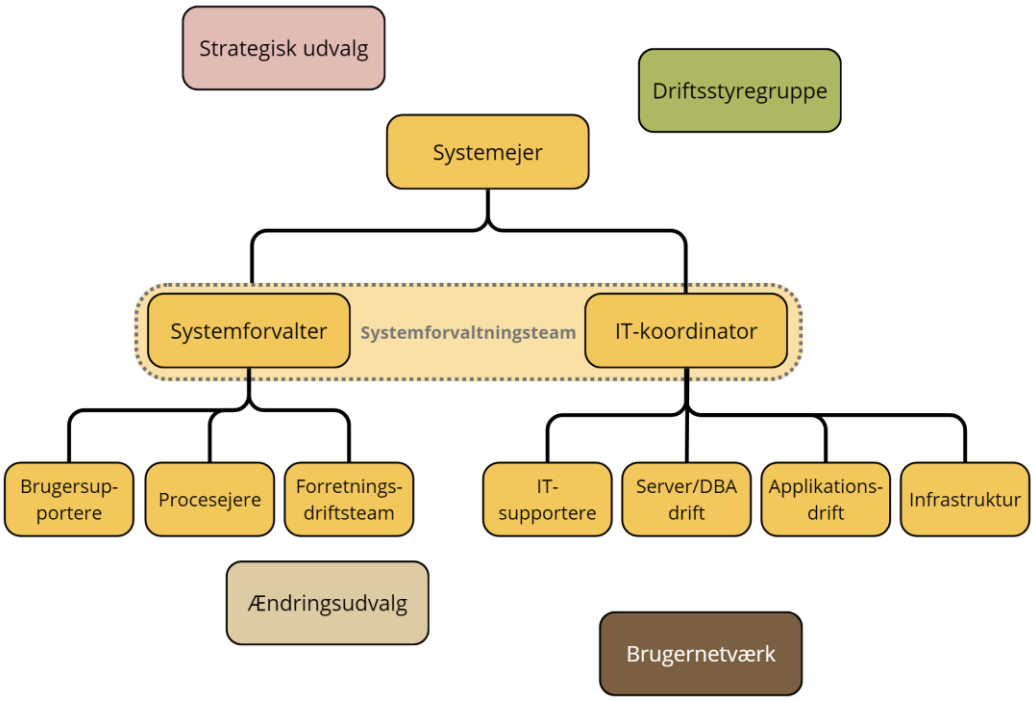
## 4.4 Finansiering af udvikling

Budget til udviklingsaktiviteter, som ovenfor defineret, tilvejebringes af systemejer, f.eks. gennem en projektbevilling af de rammer, der er afsat til IT og strategiske initiativer. Budgettet skal omfatte eventuelle afledte nye drifts- og vedligeholdelsesudgifter, der efter udviklingsopgavens afslutning skal indgå i SDU IT's samlede budget.

# 5. Det praktiske ansvar

## 5.1 Organisering

Samarbejdet mellem systemejer, SDU IT og forretningen foregår som beskrevet herunder.




### 5.1.1 Strategisk udvalg

Strategisk udvalg har til formål at sikre bedre sammenhæng mellem SDU's systemer og en fælles forståelse af, hvilke data der bliver udvekslet mellem systemerne.

Strategisk udvalg diskuterer tværgående emner af interesse for systemejere, og bliver involveret aktivt i ønsker til mål og handleplan, budget og aktivitetsplanlægningen.

I strategisk udvalg sker der en videndeling, og der træffes beslutninger om tværgående forretningsprocesser, processer på tværs af systemer og organisatoriske enheder, og om fælles begreber, der definerer data, der bliver udvekslet.

Strategisk udvalg består af systemejere for alle væsentlige systemer. Det er typisk områdechefer i Fællesadministrationen. Desuden deltager sekretariatschefer fra fakulteterne.

De enkelte medlemmer videreformidler beslutninger og informationer af fælles interesse til deres bagland, så det kommer ud til alle systemejere.

**Agenda**

| **Mødeansvarlig** |
| --- |
| SDU IT/Digital |
| **Mødefrekvens** |
| Hvert kvartal |
| **Agenda**<br>• Status på SDU IT's leverancer, der er relevante for dette forum (SDU IT)<br>• Det strategiske perspektiv (systemejer). Er der nye indsatser?<br>• Brugertilfredshed på systemerne<br>• Business Service Management-måling (BSM)<br>• Antal sager (Incidents og Request For Service)<br>• Budget og faktisk forbrug pr. system, kroner og timer pr. år.<br>• Sundhedstilstand pr. system, senest opgraderet og kommende aktiviteter (systemejer)<br>• IT-sikkerhed og hændelser |

### 5.1.2 Driftsstyregruppe

Der kan etableres en driftsstyregruppe, når nye systemer overgår til drift, da der som hovedregel altid er behov for særlig ledelsesmæssig fokus, herunder opfølgning på gevinstrealisering.

I de tilfælde, hvor systemet er tværgående på tværs af fagsøjler, kan det besluttes at lade driftsstyregruppen fortsætte mere end de sædvanlige 1-2 år efter idriftsættelse.

Driftsstyregruppen består af interessenter, der repræsenterer organisationen inkl. SDU IT.

Driftsstyregruppen forholder sig til:

- godkendelse af systemstrategien
- godkendelse af systembudget
- håndtering af overordnede og strategiske forhold
- systemændringer (med input fra ændringsudvalgene)

**Agenda**

| **Mødeansvarlig** |
| --- |
| Systemejer |
| **Mødefrekvens** |

| |
|---|
| Minimum halvårligt |
| **Agenda**<br>• Drøftelse af leveranceaftaler, og eventuelle justeringer<br>• Rapportering på SDU IT's leverancer og evt. SDU Digital Designs leverancer, hvis der udvikles nyt<br>• Brugertilfredshed<br>• Opfølgning på gevinster<br>• Opfølgning på temaer fra foregående år (fælles)<br>• Temaer for kommende halvår (fælles) |

### 5.1.3 SPOC-møder (Single Point Of Contact)

SPOC-funktionen i Fællesadministrationen er defineret som den rolle, der varetager alt samarbejde på og indgang til det taktiske niveau i samarbejdet mellem den pågældende Fællesadministration-søjle og SDU IT.

SPOC i Fællesadministration-søjlen vil typisk være en systemforvalter og på SDU IT's side, en IT-koordinator (evt. en gruppeleder for IT-koordinatorer).

Møderne har til formål at sikre, at samarbejdet fungerer i dagligdagen - ligesom løbende justeringer på opgaveområdets prioritering vil blive behandlet. Dette forum vil også fungere som eskalationspunkt, hvis der er forhold på det operationelle niveau, der ikke fungerer.

### 5.1.4 Møder i systemforvaltningsteam

På møder i systemforvaltningsteam behandles sager vedr. den daglige drift og vedligehold af det enkelte system. Aftale om og planlægning af ændringer i systemet sker normalt i dette forum, men der kan også etableres et egentligt ændringsudvalg.

Systemforvaltningsteamet har udover IT-koordinator, som er ansvarlig for møderne, deltagere fra SDU IT Servicedesk og SDU IT Operations, samt øvrige afdelinger efter behov. Endvidere deltager systemforvalter eller andre nøglepersoner fra Fællesadministrationen.

Agenda og mødefrekvens afhænger af systemet og kan variere hen over året, men et eksempel kunne være som følge:

**Agenda**

| |
|---|
| **Mødeansvarlig**<br>SDU IT, IT-koordinator for det aktuelle system. |

| |
|---|
| **Mødefrekvens**<br>Efter aftale. |
| **Agenda**<br>• Prioritering af opgaver<br>• Status på den daglige drift<br>• Kommende servicevinduer<br>• Koordinering i forhold til tekniske opgaver |

## 5.2 Aftalekoncept

Samarbejdet med SDU IT er defineret i aftaledokumentet:

**Systemforvaltningsaftale,** der beskriver de systemspecifikke forhold for et givent system. Systemforvaltningsaftalen skal udarbejdes af det projekt, der anskaffer og implementerer systemet, og skal efterfølgende vedligeholdes af systemejer. Aftalen underskrives af systemejer og IT- og digitaliseringschefen.

## 5.3 Adgang og rettigheder

Processerne omkring rekvisition af oprettelse, nedlæggelse og ændringer af brugeradgange håndteres typisk gennem SDU IT's selvbetjeningsportal (helpdesk).

Systemejer er ansvarlig for processen, der giver adgang til systemet, og at det er muligt at følge op på overholdelse af processen. Herunder at sikre indgåelse af en databehandleraftale, hvis det er relevant.

Systemejer er endvidere ansvarlig for, at der gennemføres regelmæssig (årlig) revision af adgange til systemet.

## 5.4 Dokumentationskrav

Alle systemer skal dokumenteres. Det er et krav, at en leverandør eller projekter leverer anvendelig og fyldestgørende dokumentation. Dette kan omfatte brugervejledning, teknisk systemdokumentation, driftsvejledning, integrationer mellem systemer, procesbeskrivelser mv. Dokumentationen skal bl.a. målrettet formidle arkitekturen, leverancen, tekniske grænseflader, driftsaspekter mv. Hvis systemet driftes internt, skal det ligeledes være registreret i SDU IT's systemoversigt.

SDU IT sørger for at vedligeholde væsentlig teknisk dokumentation inkl. driftsvejledning og teknisk supportvejledning.

Ansvar for udarbejdelse af brugerdokumentation ligger hos systemejer.

## 5.5 Integrationer med andre systemer

Mange af SDU's systemer er integreret med hinanden. Som udgangspunkt ejes en integration af det datamodtagende system, medmindre dette system er eksternt administreret. f.eks. SKAT og CPR. Her vil afgivende system eje integrationen.

Dokumentationspligten omfatter også integrationer, som ikke er udviklet af SDU IT.

## 5.6 Support- og brugerorganisation

Der skelnes mellem faglig support og IT-teknisk support. SDU IT varetager den IT-tekniske support, mens ansvaret for den faglige support ligger hos systemejer.

Systemejer har ansvaret for at tilrettelægge, organisere, beskrive og formidle processerne i den faglige support for at sikre, at brugerne har nem adgang til at få hjælp til den daglige brug af systemet. Det tilstræbes at anvende SDU IT's sagshåndteringssystem (Helpdesk) til at styre alle supportsager og henvendelserne fra brugerne. Det er et krav, at sager, der modtages af, eller skal videre til SDU IT registreres her.