

## Riktlinje för molntjänster

**Reglemente**

Kommunala beslut som utöver kommunallag och andra författningar styr och reglerar kommunala verksamheter. Innefattar Nämndreglementen, Delegeringsordningar, Bolagsordningar, Ågardirektiv, Föreskrifter, Kommunala taxor och avgifter.

**Policy**

Anger principer och värdegrundsbaserat förhållningssätt och tjänar som vägledning inom det aktuella området.

**Plan**

Beskriver strategier för arbetet med utvecklingen av Värnamo som kommun, och utvecklingsarbete inom kommunens organisation.

**Åtgärdsplan**

Anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

**Riktlinje**

Beskriver hur förvaltning bedriver den befintliga verksamheten, eller ett visst område, så att den bedrivs effektivt och med god kvalitet.

**Fastställd av:** Kommundirektören

**Dokumentet gäller från:** 2022-06-27

**Dokumentet gäller för:** Värnamo kommun

**Dokumentansvarig:** IT-centerchef

## Bakgrund

I takt med digitalisering av samhället växer användandet av molntjänster. Molntjänster erbjuder hög tillgänglighet, ökade flexibilitet och skalbarhet och passar därför för att skapa möjligheter till snabb förnyelse, ökat fokus på verksamhetsutveckling och innovation i stället för drift och underhåll av IT-system.

Å andra sidan är användandet av molntjänster förknippat med risker och annan komplexitet. Värnamo kommun som kund får en utökad komplexitet kopplat till drift och underhåll av lösningar. Drift är utlokaliserat till leverantör vilket gör det svårare och mer resurskrävande att följa upp krav exempelvis att underhåll och säkerhet sköts korrekt. Med utlokalisering av systemdrift påverkas säkerheten inte bara av kommunens verksamhet utan också av den aktör, en eller flera leverantörer, som erbjuder tjänsterna.

Den information som hanteras i en kommun omfattas av lagar och regler och det är ofta flera frågeställningar kopplat till om en molntjänst kan leva upp till dessa. Hur lagar och regler ser ut i berörda länder och hur kommunikationen ska skyddas är ofta frågor som uppkommer i samband med dessa typer av tjänster.

Organisationen behöver därför stöd i form av en riktlinje.

Den övergripande inriktningen bör vara att kommunen ska kunna använda tjänster som uppfyller lagen, som är säkra och tekniskt ändamålsenliga.

## Syfte

Denna riktlinje syftar till att ge stöd i de fall en verksamhet i Värnamo kommun överväger att köpa in en molntjänst.

## Organisation och ansvar

IT-center som är navet för Värnamo kommuns digitaliseringsarbete, ansvarar för att det finns en process för att fånga behov samt att ge det stöd som verksamheterna behöver genom hela sin digitalisering. Processen finns under Service och stöd på intranätet.

Som del av processen ingår även ställningstagande och att besluta om molntjänst ska användas.

## Molntjänst

I dessa riktlinjer definierar vi molntjänster som samtliga driftformer av IT som sker utanför kommunens nätverk. En begreppsförklaring och fördjupning kring olika typer av molntjänster finns i slutet av dokumentet.

## Grundläggande frågeställningar

När det gäller molntjänster finns det fyra grundläggande frågeställningar som särskilt bör belysas:

1. Efterlevnad efter Värnamo kommuns policys, strategier, planer och riktlinjer
  - a. Är den tänkta tjänsten kompatibel med kommunens inriktningar?  
Exempelvis Regional utvecklingsstrategi, nyttja Ineras tjänster, strategiskt valda system (all hantering inom socialtjänsten ska ske i Combine).
2. Laglighet, Informationssäkerhet och IT-säkerhet

- a. Är den tänkta användningen av tjänsten kapabel att leva upp till de lagar och regler som kommunen och förvaltningarna omfattas av?
  - b. Kan den garantera en tillräckligt hög informationssäkerhet och erbjuds rätt nivå av IT-säkerhet?
3. Roller och ansvar
- a. Är det tydligt vilket ansvar kommunen ska ta respektive leverantören av molntjänsten och dennes underleverantörer?
  - b. Om annan personal än kommunens egen IT-personal ska hantera tjänsten, finns godkända avtal för detta på plats?
  - c. Hur ska användare få support när tjänsten är etablerad?
4. Inpassning i applikationslandskapet
- a. Hur arbetar användaren, ska till exempel flera applikationer användas parallellt?
  - b. Behöver tjänsten integreras dvs utbyta information med andra system och applikationer i kommunens applikationslandskap? Hur ska detta gå till?
  - c. Finns det redan system i kommunen som gör samma sak?
  - d. Hur kan man hantera en exit och/eller flytt till annan framtidig lösning på ett säkert och kostnadseffektivt sätt?

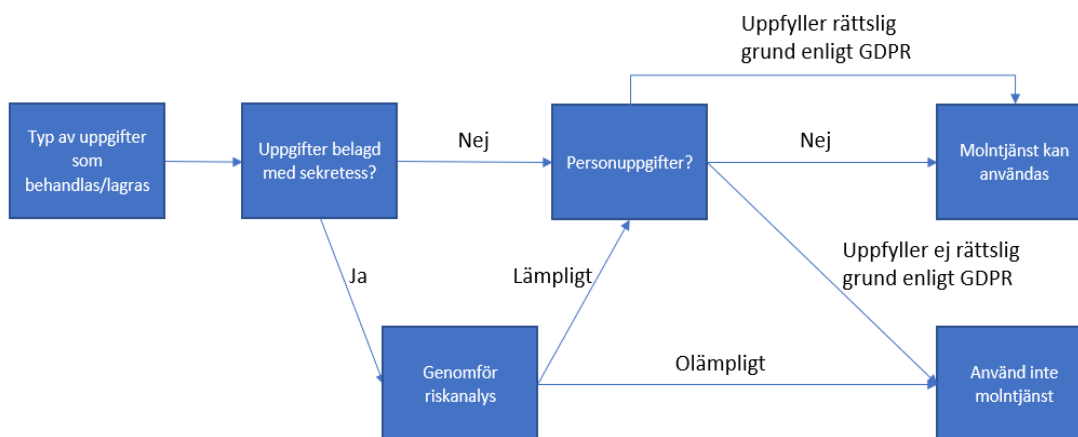
## Process och analysbehov av molntjänster

En molntjänst ska, som alla andra IT-lösningar i kommunen, hanteras enligt kommunens process för behov av stöd för digitalisering. Under processen ingår att göra en extra bedömning av grundläggande frågeställningar enligt ovan, i samband med att man gör värdering av att man faktiskt ska välja en molntjänst

Samtliga punkter i checklistan nedan går igenom

- Behovsanalys
- Informationskartläggning och roller
- Informationsklassning
- Riskanalys – bedömning av skydds nivå
- Kravställning
- Informationens livscykel
- Upprätta avtal

Bilden nedan visar processen för att göra en första bedömning om en molntjänst ens är lämplig att använda för den tilltänkta informationen.



## När passar en molntjänst?

Centrala komponenter i vår IT-miljö behöver hanteras lokalt och där ska lokal drift användas i första hand. Exempel på centrala komponenter kan vara ID åtkomst, plattform för identitetshantering och e-legitimering, nätverk och centrala tjänster kring våra nät samt integrationsplattform. Kritiska centrala komponenter behöver vi ha bra kontroll på och följa den lagstiftning som gäller. Det är även viktigt att vår lokala drift följer best practice inom IT-säkerhet samt definierade tillitsramverk från DIGG, Myndigheten för digitalisering.

En molntjänst kan vara ett bra alternativ i lägen då man vet att tjänsten kommer ha stor variation i belastning över tid. Molntjänst kan vara ett kostnadseffektivt alternativ om det tagits beslut inom kommunen att det inte finns stödresurser för att arbeta med lokalt driftade lösningar för denna verksamhet.

Molntjänst passar bäst under följande förhållanden:

- Tjänsten ska bara hantera okänslig information
- Tjänsten är självständig och utan eller få integrationer/låg komplexitet
- Där det finns goda förutsättningar att avtala om relevanta krav med leverantören och följa upp att kraven efterlevs.

## Beslut om molnlagring

Beslut om molntjänst är inte enbart en fråga kopplat till informationssäkerhet utan kräver en helhetsbedömning utifrån flera perspektiv.

Den som är informationsägare, tillika riskägare, behöver besluta om skydds nivå och accepterad risk- och säkerhetsnivån.

Utifrån de fyra grundläggande frågeställningarna som beskrivs tidigare i dokumentet så ska IT-centerchef alltid vara med i beslutet om eventuellt nyttjande av molntjänst.

Vid de tillfällen där verksamhetsansvarig/processägare/systemägare inte accepterar IT-centerchefens ställningstagande så behöver det lyftas till kommundirektören.

Beslutsunderlaget ska innehålla en riskbedömning och en beskrivning av hur ett beslut kan påverka Värnamo kommuns juridiska ansvar och varumärke.

## Ansvarig

För riktlinjen ligger ansvaret på kommundirektören då den gäller samtliga Värnamo kommuns verksamheter och anses kommunövergripande.

## Uppföljning och efterlevnad

Riktlinjen ska ses över minst årligen eller vid större förändringar. Ansvaret för översynen ligger på IT-centerchef och en eventuell revidering beslutas av kommundirektören.

## Referenser

Policy om Informationssäkerhet

Riktlinjer för Informationssäkerhet

Process av stöd för digitalisering

## Begreppsförklaring

Nedan ser vi en handfull olika varianter som man kan komma i kontakt med i dialoger med leverantörer. Det kan vara bra att känna till en del förkortningar och begrepp.

Molntjänst är ett samlingsbegrepp för IT-lösningar som tillhandahålls över ett nätverk, ofta internet, och erbjuder utlokalisering av funktioner som traditionellt sköts på kommunens egna datorer/servrar.

Begrepp	Förklaring
SaaS	Software as a Service; applikationer som körs i molnet och erbjuds via internet till konsumenter, företag och myndigheter via till exempel en webbläsare.
PaaS	Platform as a Service; utvecklingsmiljöer som körs i molnet och erbjuds via internet
IaaS	Infrastructure as a service; drift av servrar i molnet som erbjuds över internet.
Privat moln ("on-premises")	Tjänsten levereras på en infrastruktur dedikerat åt endast en användare. Hanteras av användaren själv eller av en annan aktör.
Publikt moln	Tjänsten ägs och hanteras av en leverantör som säljer tjänsten till flera kunder som delar på tjänsten på samma infrastruktur. Potentiellt tillgängliga för alla
Partner moln ("Community Cloud" tillhandahållas "off premises" eller "on premises");	Flera organisationer bygger en gemensam molntjänst som bara erbjuds till en begränsad och väldefinierad grupp. Ägs/hanteras av en eller flera av kunderna i samarbete eller av en annan aktör.
Hybrid moln	En kombination där man kan spara och hantera känslig information i privat moln och mindre känslig information hos en molntjänstleverantör.