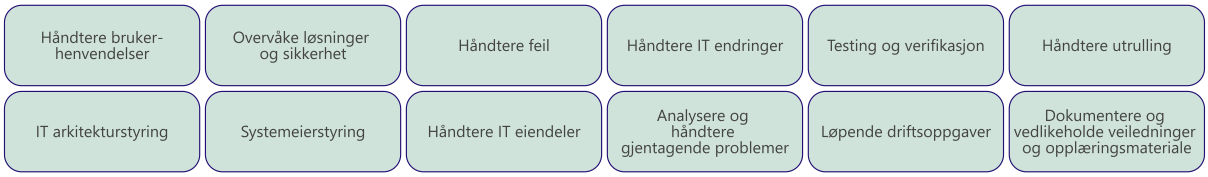
Drifte og Forvalte IT løsninger



Drifte og forvalte IT løsninger

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Hensikt:

IT støtteprosessene angir standard arbeidsmetode for å utføre arbeidsoppgaver knyttet til forvaltning og drift av IT infrastruktur og løsninger. Prosessen må sees i tett sammenheng med prosessen «Forvalte IT løsninger»

IT som innsatsfaktor skal bidra til at NND har velfungerende støtte til gjennomføring av sine øvrige prosesser, at drift og IT sikkerhet ivaretas på best mulig måte og at NND har løsninger som er kosteffektive. Disse prosessene vil i stor grad bidra til at målene angitt i «Delstrategi IT» kan oppnås.

IT har flere prosesser med klare grensesnitt til andre prosesser, som prosjekt og anskaffelser.

Omfang:

IT prosessen er en gjentagende prosess som inngår i driften av NND. Deler av aktivitetene løper kontinuerlig mens andre startes ved behov/ved input fra andre prosesser.

- Bruker har behov for støtte
- Systemgenererte varsler i drift
- Feilhåndtering
- Periodisk arbeid
- Planlegging og gjennomføring av endringer i IT produksjon
- Prosjektarbeid

Resultat:

Prosessen har som hovedhensikt å sikre at NNDs IT miljøer kjører kontinuerlig og med tilstrekkelig sikkerhet, samt at NND forvalter sin IT infrastruktur og løsninger på en strukturert og systematisk måte. Prosessene skal også støtte anskaffelse og prosjektprosessene slik at NNDs strategiske mål samlet sett kan nås.

Roller og rollenes ansvar i prosessen

Utførende roller i prosessen	***Rollens oppgaveansvar/myndighet i denne prosessen***
Systemeier	Formell eier av system og ansvarlig for oppfølging av sitt system
IT arkitekt	Forvalter Målarkitektur for IT (se Delstrategi IT). Myndighet til å vedta eventuelle Fravik fra Målarkitektur

IT sikkerhetsarkitekt	Forvalter sikkerhetskravene i Målarkitektur for IT (se Delstrategi IT)
IT brukerstøtte	Hovedkontakt mellom Sluttbruker og IT driftspersonale.
IT driftspersonale	Utførende av de fleste oppgaver i denne prosessen
Sluttbruker	Initierer arbeid i prosessen når Sluttbruker har behov for støtte.

Eksterne krav/føringer til prosessen:

Kravdokument (lovverk, standarder o.l.)
Prosessene for gjennomføring av IT arbeid er modellert etter ITIL v4.

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

- Instruks for informasjonssikkerhet

Prosedyre

- Håndtere IT brukerhenvendelser
- Håndtere IT endringer
- Håndtere IT feil
- Prosedyre for vurdering av IT-sikkerhetshendelse
- Rulle ut IT endringer i produksjon
- Testing og verifikasjon av IT endringer

Strategi

- Delstrategi IT

Maler

Mal

- Endringsønske IT
- Gjennomgang av IT sikkerhet i NND
- Innmelding av ønske om utrulling til produksjon

Sjekkliste

- Sjekkliste overlevering til IT drift

Linker

Liste over systemer og deres eiere (SIMPLI lenke)

Håndtere brukerhenvendelser

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Sluttbruker har meldt sak under prosessteget «Innmelding av sak» i prosess «Støtte til brukere»

Omfang/Aktiviteter:

IT brukerstøtte samarbeider med Sluttbruker og eventuelt andre i å løse saken

Resultat:

Sluttbruker får nødvendig støtte og saken lukkes, eller dersom saken viser seg å være feil eller endring så føres den over i Prosedyre «Håndere IT feil» eller «Håndtere IT endring»

Overvåke løsninger og sikkerhet

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Løpende gjennomføring (periodisk start)

Omfang/Aktiviteter:

IT driftspersonale overvåker driftstilstand og IT sikkerhet i NNDs løsninger

Resultat:

Eventuelle behov for inngrep gjennomføres via prosedyre «Håndtere IT feil» eller «Håndtere IT endringer»

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Prosedyre

- Overvåke IT løsninger og IT sikkerhet
- Prosedyre for vurdering av IT-sikkerhetshendelse

Håndtere feil

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Prosedyre «Håndtere brukerhenvendelse» eller prosedyre «Overvåke løsninger og sikkerhet» angir at en sak/henvendelse er å anse som feil på løsning

Omfang/Aktiviteter:

IT driftspersonale samarbeider med Systemeier og eventuelle tredjeparter for å løse feilen

Resultat:

Feil er rettet eller permanent workaround er funnet

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Prosedyre

Prosedyre for vurdering av IT-sikkerhetshendelse

Håndtere IT endringer

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 27.6.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Utløses når

- en feil medfører behov for endring i IT løsningene
- et prosjekt har ønske om endring i IT løsningene
- en brukerhenvendelse medfører ønske om endring i IT løsningene

Hva skjer i dette steget?:

Kvalitetssikring, planlegging av gjennomføring og klargjøring av innføring av endringen.

Resultat:

Klargjort endring sendes til prosessen «Rulle ut IT endringer i produksjon»

Maler

Sjekkliste

Sjekkliste overlevering til IT drift

Testing og verifikasjon

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Godkjent endring er klar for verifikasjon – inngang fra prosedyre «Håndtere IKT endring»

Omfang/Aktiviteter:

Endring verifiseres før den kan rulles ut i produksjon

Resultat:

Endringen er kvalitetssikret og kan gå videre til prosedyre «Håndtere utrulling»

Maler

Sjekkliste

Sjekkliste overlevering til IT drift

Håndtere utrulling

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

En planlagt endring i produksjon er ferdigbehandlet i prosedyre «Håndtere IT endringer» og er klar for utrulling

Omfang/Aktiviteter:

Utrulling i produksjon planlegges og gjennomføres.

Resultat:

Endring innført, eventuelt forkastet og tidligere tilstand tilbakerullet

Maler

Sjekkliste

Sjekkliste overlevering til IT drift

IT arkitekturstyring

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Periodisk utløst, eventuelt utløst ved behov

Omfang/Aktiviteter:

Endringsønsker vurderes opp mot vedtatt IT målarkitektur av IT sikkerhetsarkitekt og IT arkitekt.

Målarkitekturer revideres ved behov av IT arkitekt.

Dersom endringen vil bryte med prinsipper nedfelt i IT målarkitektur (se Delstrategi IT) så skal det gjøres vedtak om Fravik og dette skal dokumenteres sammen med eventuelle betingelser for slikt Fravik.

Resultat:

Kvalitetssikrede endringsønsker.

Reviderte målarkitekturer

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Instruks

- NND Common ICT Security requirement

Prosedyre

- IT Arkitekturstyring

Maler

Sjekkliste

- Sjekkliste overlevering til IT drift

Systemeierstyring

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:
Periodisk arbeid for systemeier.

Omfang/Aktiviteter:
Systemeier planlegger og følger opp rundt sine systemer: Nye versjoner, prioritering av nødvendige endringer, vurdering av teknisk gjeld, budsjettering knyttet til system.

Oppfølging av budsjett.

Dersom systemet krever godkjenning internt eller eksternt så må systemeier sikre at det periodisk søkes fornyelse for de godkjenningene som krever dette (eksempelvis godkjenning av skjermingsverdig informasjonssystem krever ny godkjenning hvert 5. år).

Resultat:
Et godkjent system.

Linker

Liste over systemer og deres eiere (SIMPLI lenke)

Håndtere IT eiendeler

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Hver gang det utføres endringer i IT løsninger og infrastruktur.

Omfang/Aktiviteter:

Liste over IT eiendeler oppdateres av IT driftspersonale.

Resultat:

Liste med IT eiendeler er oppdatert.

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Prosedyre

Håndtere IT eiendeler

Analysere og håndtere gjentagende problemer

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Periodisk start

Omfang/Aktiviteter:

IT driftspersonale og IT brukerstøtte gjennomfører systematisk gjennomgang av feil for å avdekke gjentagende problemer.

Resultat:

Forslag til endringer oversendes til prosessen «Håndtere endringer»

Dokumentert informasjon (styrende dokumentasjon)

Prosedyre

Analysere og håndtere gjentagende IT problemer

Løpende driftsoppgaver

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Periodiske oppgaver

Omfang/Aktiviteter:

IT driftspersonale utfører løpende driftsoppgaver

Dokumentere og vedlikeholde veiledninger og opplæringsmateriale

Prosesseier: Ole Jakob Ottestad | Godkjent av: Ann-Cathrin Becken | Godkjent dato: 13.12.2022 | Publisert versjon: 1

Inngang:

Periodisk eller utløst av «Håndtere IT endringer»

Omfang/Aktiviteter:

IT brukerstøtte eller IT driftspersonale utviklinger og publiserer veiledninger og opplæringsmateriale etter behov.

Resultat:

Veiledninger og opplæringsmateriale publisert og tilgjengelig

Linker

Brukerveiledninger på Intranett