**FORVALTNINGSAVTALE**

mellom

**virksomhet**

(systemeier)

og

**xxx**

(systemforvalter)

om

**XXX**

(system)

Dato: xx.xx.xxxx

For systemeier For systemforvalter

………….……….. ………………….

(Navn) (Navn)

Innhold

[1 Om avtalen 3](#_Toc33699528)

[1.1 Formål 3](#_Toc33699529)

[1.2 Referanser 3](#_Toc33699530)

[1.3 Begrepsbruk 3](#_Toc33699531)

[1.4 Fullmakt 3](#_Toc33699532)

[1.5 Kostnad for systemforvaltning 3](#_Toc33699533)

[1.6 Aktørene og deres representanter 4](#_Toc33699534)

[1.7 Delsystemer/komponenter som systemet omfatter 4](#_Toc33699535)

[2 Roller og ansvar 5](#_Toc33699536)

[2.1 Systemeier 5](#_Toc33699537)

[2.2 Systemforvalter 5](#_Toc33699538)

[3 Generelt 6](#_Toc33699539)

[4 Oppfølging av leverandører og andre tredjeparter 7](#_Toc33699540)

[5 Risikostyring 8](#_Toc33699541)

[6 Hendelser og avvik 9](#_Toc33699542)

[7 Samhandlingsarenaer 10](#_Toc33699543)

[8 Endringer i avtalen 11](#_Toc33699544)

# Om avtalen

## Formål

Denne avtalen definerer oppgavefordeling mellom systemeier og systemforvalter.

Avtalen dekker oppgavene som minimum skal utføres. Ved behov for ytterligere detaljering kan det utarbeides en HUKI-matrise mellom systemeier og systemforvalter, som legges ved som vedlegg til avtalen.

## Referanser

Alle typer ansvar, oppgaver m.m. som følger av denne avtalen, skal utføres i samsvar med de til enhver tid gjeldende rettslige forpliktelser som gjelder for Oslo kommune, samt kommunens styrende dokumenter, herunder Reglement for informasjons- og kommunikasjonsteknologi og informasjonssikkerhet i Oslo kommune (IKT-reglementet), Instruks for virksomhetsstyring og Instruks for informasjonssikkerhet.

## Begrepsbruk

«Sørge for»: Brukes synonymt med «sikre». Innebærer at vedkommende skal ta initiativ til og se til at oppgaven blir utført. Dette inkluderer også å skaffe ressurser og sikre andre rammebetingelser. Innebærer ikke at vedkommende selv må utføre oppgaven, men må utføre oppgaven dersom det ikke er mulig å delegere oppgaven til andre.

«Påse»: Vedkommende skal kontrollere, ettergå mv. at oppgaven er utført.

«Utføre»: Vedkommende skal gjøre/utføre oppgaven som er nevnt.

## Fullmakt

Systemeier gir med denne avtalen systemforvalter fullmakt til å agere på egen hånd, på vegne av systemeier. Beslutninger som tilligger systemeier, herunder det som følger av kommunens styrende dokumenter, omfattes ikke av fullmakten.

Representantene nevnt under kan operere som hhv. systemeier og systemforvalter etter denne avtalen.

## Kostnad for systemforvaltning

Kostnad for systemforvaltning forutsettes avtalt utenom denne avtalen, der det er behov.

## Aktørene og deres representanter

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rolle** | **Virksomhet/navn** (signerer) | **Representant** |
| Systemeier | virksomhet  v/ xxx | virksomhet  v/ Navn |
| Systemforvalter | xxx  v/ | xxx,  Navn |

## Delsystemer/komponenter som systemet omfatter

Dersom forvaltningsavtalen omfatter flere delsystemer/komponenter oppgis disse her. Dersom avtalen omfatter flere hovedsystemer bør samtlige av disse føres opp på forsiden, mens kun delsystemer/komponenter føres opp her.

|  |  |
| --- | --- |
| **Delsystemer** | **Komponenter** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Roller og ansvar

Avsnittet beskriver rollene og ansvarsdeling mellom systemeier og systemforvalter, slik det fremgår av Oslo kommunes styrende dokumenter.

## Systemeier

Systemeier har ansvar, oppgaver og fullmakter som følger av IKT-reglementet, jf. IKT-reglementet § 10. Systemeier skal sikre at alle oppgaver som er beskrevet i IKT-reglementet og denne avtalen blir gjennomført.

Systemeier har ansvaret for at systemet dekker behovet, er i tråd med gjeldende lover, regler og styrende dokumenter, og at det blir tilpasset ved behov for endringer. For å oppnå dette må systemeier analysere krav og behov, gi føringer og oppgaver til systemforvalter, samt sikre at oppgavene blir gjennomført.

Systemeier er også ansvarlig for finansieringen og for at det inngås nødvendige avtaler med både interne og eksterne leverandører, herunder databehandleravtaler.

## Systemforvalter

Systemforvalter er ansvarlig for å utføre alle oppgaver som er delegert til systemforvalter gjennom denne avtalen, herunder sikre at krav til informasjonssikkerhet og personvern er hensiktsmessig implementert i systemet

Systemforvalter er ansvarlig for å gjennomføre systemforvaltning, slik det er definert i IKT-reglementet § 2 bokstav k nr. 8.

# Generelt

**Systemeier** skal:

* Godkjenne årshjul for systemet. Årshjulet skal bl.a. inneholde tidspunkter for når risikovurderinger og andre tester fast skal gjennomføres, fastsette tidspunkter for samhandlingsarenaer, rapporteringsstruktur osv.
* Fastsette mål for systemet.
* Fastsette tekniske måleparametre.
* Inngå tjenestenivåavtale (SLA) der det er aktuelt.
* Godkjenne årlig plan for forbedringstiltak og endringer.
* Sørge for at det foreligger en oppdatert oversikt over aktuelle regelverk
* Opprette og lede samhandlingsarenaer nevnt i kapittel 8.
* Tilrettelegge for at brukerne kan utnytte systemet på en optimal måte, slik at systemets gevinstpotensial realiseres.
* Sørge for at informasjonen om systemet i kommunens System- og behandlingsoversikt («Kartoteket») holdes oppdatert.
* Sørge for finansiering av systemet.

**Systemforvalter** skal:

* Utarbeide forslag til årshjul for systemet.
* Foreslå tekniske måleparametre (KPI-er) for systemet og rapportere på disse.
* Planlegge og lede vedlikehold, forbedringstiltak og endringer.
* Føre oppdatert oversikt over aktuelle regelverk. Foreslå nødvendige endringer i systemet for systemeier som følge av endrede lover eller regler.
* Utarbeide og oppdatere systembeskrivelser
* Sikre at det foreligger tilfredsstillende rutiner for bruk av systemet og tilby tilstrekkelig opplæring i bruk av systemet for brukerne.
* Ivareta 2. linje- og 3. linjesupport.
* Organisere og fasilitere samhandlingsarenaene nevnt i kap. 8.
* Forvalte grensesnitt og integrasjoner mot andre systemer, og ha til en hver tid oppdatert oversikt over grensesnitt og integrasjoner.
* Være oppdatert på ny funksjonalitet og nye versjoner.
* Forvalte driftsmiljøer som referansemiljø, testmiljø, stagingmiljø og kursmiljø.
* Holde informasjon om systemet i kommunens System- og behandlingsoversikt («Kartoteket») oppdatert.
* Gjennomføre brukerundersøkelser, herunder blant innbyggere og næringsliv, der det er aktuelt.
* Foreslå endringer i systemet basert på virksomhetenes behov.

# Oppfølging av leverandører og andre tredjeparter

**Systemeier** skal:

* Inngå og følge opp avtaler med systemforvalter.
* Beslutte når avtaler, herunder databehandleravtaler, med leverandører skal inngås.
* Godkjenne avrop på nye eller utfasing av lisenser.

**Systemforvalter** skal:

* Inngå avtaler, herunder databehandleravtaler, med leverandører, etter forutgående beslutning fra systemeier.
* Forvalte avtaler, herunder databehandleravtaler, følge opp leverandører og leveransekvalitet.
  + I dette ligger også oppfølging av leverandørenes, herunder driftsleverandørs, sikkerhetsarbeid, inkludert leverandørenes arbeid med å planlegge og iverksette risikoreduserende tiltak.
* Holde oversikt over alle leverandører, underleverandører og tredjeparter som inngår i leveransen av systemet.
* Etablere rutiner for lisenshåndtering, herunder avrope, følge opp og fase ut lisenser etter behov, etter godkjenning av systemeier.
* Etterspørre risikovurderinger og sikkerhetstester ved behov, kommunisere med leverandør hva som (ikke) er akseptabel risiko (i dialog med systemeier), samt følge opp at risikoreduserende tiltak planlegges og implementeres hos leverandør.

# Risikostyring

**Systemeier** skal:

* Sørge for at det finnes oppdatert kartlegging og verdivurdering av informasjon som systemet behandler.
* Fastsette akseptabel risiko for systemet, og ta stilling til om systemets risiko er akseptabel. Beslutte hvilke risikoreduserende tiltak som skal gjennomføres.
* Sørge for at det gjennomføres risikovurderinger, gjennomganger, tester, revisjoner og overordnede vurderinger av personvernet av alle behandlingsprosesser i systemet, når det er nødvendig.
* Ta stilling til forslag om å benytte systemet til nye typer informasjon eller behandle informasjon på annen måte eller til annet formål.
* Sørge for at informasjon er tilgjengelig og tilstrekkelig beskyttet mot uautoriserte angrep eller endring.
* Sørge for at det foreligger en beredskaps- og kontinuitetsplan for systemet, herunder nødvendig backup av informasjonen.

**Systemforvalter** skal:

* Kartlegge og verdivurdere informasjon som systemet behandler, og oppdatere disse ved behov.
* Utføre en overordnet vurdering av personvernet for alle behandlings­prosesser som omhandler personopplysninger, som foregår i systemet.
* Lede prosess med gjennomføring og oppdatering av DPIA for aktuelle behandlingsprosesser i systemet i samarbeid med behandlingsansvarlig og systemeier.
* Sikre logging av bruk av systemet.
* Fremme eventuelle forslag om å benytte systemet til nye typer informasjon.
* Utføre risikovurderinger, gjennomganger, tester og revisjoner på systemet, ved behov og for øvrig ved i henhold til vedtatt årshjul.
* Foreslå og gjennomføre risikoreduserende tiltak.
* Sikre at det foreligger tilfredsstillende mekanismer for autentisering av og tilgangskontroll for brukere av systemet, med dokumenterte rutiner.
* Utarbeide forslag til beredskaps- og kontinuitetsplan for systemet.
* Bidra til at systemet til enhver tid har riktig konfigurasjon og nødvendig sikkerhetsvedlikehold for å beskytte mot interne og eksterne trusler.
* Påse at nødvendig backup av systemet utføres.

# Hendelser og avvik

**Systemeier** skal:

* Fastsette rutiner for hendelseshåndtering.
* Sørge for at hendelser og avvik i systemet håndteres og eventuelt varsles til aktuelle tilsyn.
* Sørge for at brudd på personopplysningssikkerheten meldes til Datatilsynet og eventuelle berørte personer ihht. gjeldende lovgivning.

**Systemforvalter** skal:

* Utarbeide forslag til rutiner for hendelseshåndtering.
* Avdekke, håndtere, koordinere og dokumentere hendelser og avvik, herunder informere systemeier og brukerne.
* Iverksette tiltak for å redusere konsekvensene av hendelser og avvik, og redusere sannsynlighet for at de inntreffer igjen, og fortløpende informere systemeier, brukerne og aktuelle tilsyn om tiltakene.

# Samhandlingsarenaer

Følgende samhandlingsarenaer opprettes for å sikre koordinert styring og samhandling i systemforvaltningen. Hyppigheten for arenaene avtales i årshjulet.

Systemeier er ansvarlig for å opprette alle arenaer, men gjennomføringen fasiliteres av systemforvalter.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Arena | Formål | Deltakere |
| Forvaltningsmøte/ Fagdialog | Styringsdialog knyttet til vedtatte planer, rapportering av status på systemet, herunder sikkerhetsstatus, og gjennomgå aktuelle saker som risikovurderinger, sikkerhetstester mv. Systemeier skal definere innhold i de skriftlige rapportene fra systemforvalter. | Systemeier  Systemforvalter |
| Brukerforum | Brukerforum er en arena for virksomhetene til å diskutere og prioritere ønsker for systemet. | Systemeier  Systemforvalter  Alle brukere, evt. representanter for disse. |
| Endringsforum | Endringsforum skal behandle og prioritere endringsanmodninger fra Brukerforum og eventuelt fra andre kilder. | Systemeier  Systemforvalter  Representanter for brukerne |

# Endringer i avtalen

Begge parter kan legge frem forslag til neste forvaltningsmøte. Systemeier skal ta stilling til forslaget.

Endringer innarbeides i avtalen, med innføring i endringsloggen under.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versj.** | **Dato** | **Kap.** | **Endring** | ***Foreslått av* Godkjent av** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |