



# Granskning av IT-drift

Rapport

Region Jämtland Härjedalen

KPMG AB

2025-02-14

Antal sidor 16



## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Bakgrund	4
2.1	Syfte och revisionsfrågor	4
2.2	Avgränsning	4
2.3	Revisionskriterier	5
2.4	Metod	5
3	Resultat av granskningen	6
3.1	Styrdokument, planer och rutiner för IT-drift	6
3.2	Resurser och kompetenser	10
3.3	Kartläggningar av störningar i IT-driften	12
3.4	Risikanalys	16
4	Samlad bedömning och rekommendationer	17

## 1 Sammanfattning

KPMG har av revisorerna i Region Jämtland Härjedalen fått i uppdrag att granska om regionstyrelsen har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2024.

**Vår samlade bedömning är att regionstyrelsen delvis har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift.**

Vi baserar vår bedömning på att regionstyrelsen inte har beslutat om styrande dokument som tydliggör styrning och kontroll av regionens IT-drift. Vi bedömer att de avtal som tecknats med externa leverantörer tydliggör styrning och kontroll av regionens IT-drift för grundplattformen. Avtal reglerar såväl samverkansstruktur, tekniska förutsättningar samt processer för support och störningar. Vi bedömer dock att de bör ta sin utgångspunkt i styrande dokument där intentioner och mål för IT-driften utifrån verksamheternas behov framgår.

Vi bedömer att det saknas erforderliga resurser och kompetenser för att hantera och förebygga störningar. Granskningen visar att flertalet vakanser finns inom IT-enheten och nuvarande funktioner får bemanna flertalet roller och parallella uppgifter.

Vi konstaterar bristande följsamhet till regionens fastställda systemförvaltningsmodell samt att planerade förändringar av styrning och strukturer inte har genomförts i enlighet med ambitioner om tydligare IT-styrning genom portföljstyrning och tjänstestyrning.

Uppföljning visar att regionens IT-drift som tillhandahålls av driftsleverantörer uppnår leverans enligt ställda krav. Trots detta finns en uppfattning att driftstörningar väsentligt påverkar arbetsmiljön och effektivitet i det dagliga arbetet.

Iakttagelser i granskningen visar på förbättringsåtgärder dels inom styrning och ledning av arbetet, dels organisation och resurser i relation till behov och omfattning på arbetet. Därtill behöver arbetet med riskanalyser utvecklas så att dessa dokumenteras och kan utgöra grund för prioritering och planering av åtgärder och lösningar på driftstörningar och problem.

Finns det ändamålsenliga styrdokument, rutiner och planer för styrning och kontroll av regionens IT-drift och framgår det också hur driftstörningar ska hanteras?

Regionstyrelsen

Delvis

Finns det erforderliga resurser och kompetenser för att hantera och förebygga störningar i IT-driften?

Regionstyrelsen

Nej

Görs det tillfredsställande undersökningar eller kartläggningar av hur omfattande störningar i IT-driften är och hur verksamheter påverkas?

Regionstyrelsen

Delvis

Sker någon rapportering av IT-relaterade störningar till regionledning och/eller ansvarig nämnd?	
Regionstyrelsen	Ja, till regionledning
Genomförs dokumenterade riskanalyser med fokus på IT-driften?	
Regionstyrelsen	Nej

*För utförligare beskrivningar, se respektive bedömningsavsnitt i rapporten.*

Utifrån resultatet av vår granskning rekommenderar vi **regionstyrelsen** att:

- Besluta om ändamålsenliga styrdokument som reglerar IT-verksamheten och tydliggör krav och förväntningar
- Genomföra en övergripande riskbedömning över regionens samlade IT-verksamhet för att identifiera tekniska och organisatoriska sårbarheter som i nuläget utgör hinder för att nå ambitioner inom digitalisering
- Etablera en uppdaterad styr- och samverkansmodell som är anpassad efter regionens behov och omfattning men även beaktar tillgång till kompetens och resurser
- Utvärdera om resurssättning inom IT-verksamheten är adekvat i relation till det ansvar och de uppgifter som IT- och e-Hälsöavdelningen är ålagda att utföra
- Regelbundet genomföra och dokumentera riskanalyser inom IT-drift samt säkerställa att åtgärder vidtas i syfte att IT-miljön ska vara robust och driftssäker

## 2 Bakgrund

KPMG har av revisionskontoret och de förtroendevalda revisorerna i Region Jämtland Härjedalen fått i uppdrag att granska om regionstyrelsen har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2024.

Regionens revisorer har i sin riskanalys noterat förekomsten av brister i regionens IT-drift och att dessa har en negativ påverkan på olika verksamheter. Revisorerna beslutade om att göra en förstudie för att skaffa sig uppdaterad information om hur situationen angående störningar och avbrott på regionens IT-drift ser ut. Förstudien som baserades på intervjuer och enkätundersökning visade på att det fortfarande var omfattande störningar på regionens IT-drift vilket hämmar ett effektivt arbete och skapar frustration hos användare.

Enligt enkätundersökning svarade 69% av respondenterna att de upplevde IT-störningar i det dagliga arbetet. De som upplevde IT-störningar svarade att dessa upptog i snitt 25 min av arbetstiden under en arbetsdag. Störningar förekom i många olika IT-system och påverkade personalen och arbetet på olika sätt.

Regionens revisorer har mot bakgrund av sin risk- och väsentlighetsanalys och förstudie bedömt det angeläget att genomföra en granskning av regionens IT-drift.

### 2.1 Syfte och revisionsfrågor

Granskningen har syftat till att bedöma om regionstyrelsen har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift.

Granskningen har besvarat följande revisionsfrågor:

- Finns det ändamålsenliga styrdokument, rutiner och planer för styrning och kontroll av regionens IT-drift och framgår det också hur driftstörningar ska hanteras?
- Görs det tillfredsställande undersökningar eller kartläggningar av hur omfattande störningar i IT-driften är och hur verksamheter påverkas?
- Sker någon rapportering av IT-relaterade störningar till regionledning och/eller ansvarig nämnd?
- Finns det erforderliga resurser och kompetenser för att hantera och förebygga störningar i IT-driften?
- Genomförs dokumenterade riskanalyser med fokus på IT-driften?

### 2.2 Avgränsning

Granskningen har avsett regionstyrelsen.

## 2.3 Revisionskriterier

I granskningen har revisionskriterierna utgjorts av:

- Kommunallagen (2017:725)
- Regionplan och budget 2024–2026
- COSO ramverk

## 2.4 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentgranskning och intervjuer.

### Dokumentgranskning

Följande dokument har ingått i granskningen:

- |  |   |
|--|---|
| — Reglemente för regionstyrelsen och nämnderna | — Genomlysning IT-verksamheten, 2019                        |
| — Regionplan och budget 2024–2026              | — Färdplan 2030   |
| — Regionstyrelsens Plan och budget 2024        | — Uppföljningsrapporter och minnesanteckningar Tjänsteforum |
| — Upphandlingsunderlag IT-drift                | — Uppföljning och rapportering till regionledningen         |
| — Riktlinje för IT-säkerhet                    | — Statistik över ärenden Helpdesk 2024                      |
| — Plan för IT-säkerhet 2025–2027               |   |

### Intervjuer

Intervjuer har genomförts med tjänstepersoner inom IT-verksamheten samt hälso- och sjukvårdsverksamheten.

Berörda intervjupersoner har getts möjlighet att faktakontrollera rapportens innehåll.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Styrdokument, planer och rutiner för IT-drift

#### 3.1.1 Reglementen

Enligt regionstyrelsens reglemente<sup>1</sup> har regionstyrelsen ansvar för regionens IT-system. I övriga nämnders reglementen<sup>2</sup> ställs krav på att nyttja IT-infrastruktur och de regionövergripande informationssystem som regionstyrelsen ansvarar för.

#### 3.1.2 Styrande dokument som reglerar IT-drift och driftstörningar

Vi har i granskningen efterfrågat styrande dokument för regionens IT-drift och hantering av driftstörningar, men inga sådana dokument har erhållits. Intervjuade bekräftar att det saknas formellt antagna styrdokument för regionens IT-verksamhet generellt men även specifikt för IT-drift.

Riktlinje för IT-säkerhet<sup>3</sup> berör delvis IT-drift. Den reglerar att varje informationssystem ska ha en systemägare och dokumentation för drift och förvaltning, exempelvis över arkitektur, komponenter, nätverk, konfiguration och dataflöden. Dokumentationen ska även ange systemägare och eventuell extern aktör om systemet driftas av extern systemleverantör.

Regionens Kvalitetshandbok för systemförvaltning<sup>4</sup> beskriver roller och ansvar, där systemägarskap ligger hos verksamhetsansvarig. Systemägaren ska utse en systemansvarig för operativ förvaltning och eventuellt systemadministratörer. Handboken klargör att systemägaren ansvarar för drift- och underhållsavtal samt beslutar om förändringar och avveckling. Handboken beskriver även krav på hantering av driftstörningar och informationsspridning vid störningar.

2019 genomfördes en genomlysning av regionens IT-funktion av externa leverantörer. Beställare var nuvarande stabschef. Vi har tagit del av rapporten där analysen visade att det saknades en gällande strategi för IT och digitalisering för Region Jämtland Härjedalen. Därtill lyfts i rapporten att strategier behöver utgå från kärnverksamhetens behov och omsättas i riktlinjer för stödverksamheten. Detta för att säkerställa att stödfunktioner bidrar till kärnverksamhetens prioriterade satsningar för att uppnå organisationens strategiska mål.

Vi har i granskningen inte kunnat finna att det finns sådana strategier och riktlinjer framtagna.

Intervjuade uppger att kraven i IT-säkerhetsriktlinjen och arbetssätt enligt Kvalitetshandboken inte följs. Detta beror enligt intervjuade på resursbrist inom IT-enheten och att roller enligt systemförvaltningsmodellen inte tillsatts för samtliga IT-system. Handboken har inte heller implementerats fullt ut trots att den funnits i över tjugo år, vilket leder till bristfällig förvaltning av informationssystem och tillhörande

<sup>1</sup> Beslutad av regionfullmäktige 2022-08-15

<sup>2</sup> Beslutade av regionfullmäktige 2022-06-21—22

<sup>3</sup> Godkänd av IT-chef 2022-11-03

<sup>4</sup> Upprättad av Processägare IT inom dåvarande Landstinget Jämtlands kanslifunktion 2002-10-21

dokumentation. Vi får uppfattningen att systemförvaltningsgrupper finns för ett fåtal system men att dessa har organiserats enligt andra styr- och samverkansmodeller än den som kvalitetshandboken beskriver. Detta framgår också av rapporten för genomlysningen av IT-verksamheten, där etablering av en ändamålsenlig styr- och förvaltningsmodell uppges vara central för att regionen ska kunna bedriva verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering.

### 3.1.3 Avtalsdokumentation för IT-drift

Region Jämtland Härjedalen har sedan många år haft sin IT-drift utkontrakterad till externa leverantörer. Intervjuade uppger att avtalen och tillhörande bilagor med krav utgör den främsta styrningen av regionens IT-drift.

Den senaste upphandlingen genomfördes 2019 med avtalsstart i slutet av 2021. Två leverantörer tilldelades uppdragen för de tre driftsobjekt som ingick enligt förfrågningsunderlag och tillhörande beskrivningar.

Intervjuade representanter från IT-verksamheten beskriver att deras definition av IT-drift är avgränsat till den leverans som är avtalad med de externa leverantörerna för den så kallade "Grundplattformen".

I upphandlingsunderlagen beskrivs grundplattformen bestå av ett antal servrar, klienter, nät och nätkomponenter samt operativsystem, databashanterare och övrig systemprogramvara. I upphandling och avtal med driftsleverantörerna har grundplattformen delats in i tre driftobjekt:

- Server, lagring och applikationsdrift
- Nätverk
- IT-arbetsplats

Avtalen baserades på flertalet kravspecifikationer<sup>5</sup> och bilagor som ingick i upphandlingsunderlagen. Dessa specificerade detaljerade krav på leveransens omfattning och servicenivåer.

I de generella krav som ställdes i upphandlingen uppges målet vara att genom ändamålsenliga IT-lösningar höja kvalitetsnivån, ge personalen delaktighet och ökad tillgänglighet till regionens verksamheter.

Enligt nulägesbeskrivning i upphandlingsunderlagen hade ett utvecklingsarbete initierats för att etablera portföljstyrning baserat på modellen PM3, där objekt och system skulle organiseras i fyra förvaltningsområden. Målet var att ledning och styrning enligt den nya modellen skulle vara etablerat under 2021. Regionen hade även startat ett arbete med att etablera en IT-tjänstekatalog för den egna verksamheten och upphandlingen innebar en ändrad inriktning mot tjänstestyrning. Detta skulle enligt beskrivningen i nulägesbeskrivningen innebära att verksamhetens behov är styrande och att IT levererar och utvecklar tjänster och tjänstekatalog efter dessa behov. En

---

<sup>5</sup> Kravspecifikation Server, Lagring och Applikationsdrift, Kravspecifikation Nätverk, Kravspecifikation IT-arbetsplats, Kravspecifikation Generell.



ökad flexibilitet och en konsumtionsbaserad prissättning skulle förtydliga sambanden mellan behov, volymer och driftsäkerhet.

Intervjuade beskriver dock att det arbetssätt som skulle etableras inte har verkställts. Det saknas fortfarande en etablerad portföljstyrning och modell för objektsförvaltning. Tjänstekatalog saknas och den tjänstestyrning som beskrevs som grunden i regionens arbetssätt inom IT-styrning har inte etablerats. De intervjuades uppfattning är att skälet är att intentionerna inte varit förankrade och att strukturen därför inte implementerades.

Kravspecifikationerna för IT-drift beskriver delvis krav på leverantörernas organisation för att tillhandahålla support och beredskap vid driftstörningar eller incidenter. Det finns en samverkanshandbok som beskriver samarbetet mellan Region Jämtland Härjedalen och de två avtalade IT-driftleverantörerna. Den innehåller avsnitt om beställningar och ärendeflöden, inklusive dokumentation och hur eskalering av problem och incidenter mellan regionen och leverantörerna ska fungera. Dock saknas i den dokumentation vi erhållit konkret kravställning för respons- och återställningstider vid eskalerade problem.

### 3.1.4 Rutiner för hantering av driftsstörningar

Inom regionens IT-verksamheter, både på IT-enheten och Helpdesk finns rutiner för hantering av driftstörningar internt inom regionen. Vi har även tagit del av ett dokument som beskriver att motsvarande processer och funktioner är utgångspunkt i hanteringen när ärenden eskaleras till de externa leverantörerna.

Regionen har valt att införa arbetssätt enligt ITIL<sup>6</sup>. De processer som är etablerade är:

1. Change
2. Problem
3. Incident
4. Major Incident Management<sup>7</sup>

Hantering enligt ovan nämnda processer beskrivs i avsnitt 3.3.

### 3.1.5 Planer

#### *Regionplan och budget 2024*

I Regionplan med budget 2024–2026<sup>8</sup> beskrivs övergripande mål för stödverksamheten "*Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling*". Det finns även kortsiktiga nyckeltal och uppdrag som delvis berör IT-drift. Två nyckeltal avser säkerhet där uppföljning vid tertial 2 2024 visar att dessa inte är uppfyllda. Ett nyckeltal som följs upp är lösta ärenden i Helpdesk där uppföljning visar att målet är uppfyllt.

---

<sup>6</sup> Information Technology Infrastructure Library

<sup>7</sup> Atea 2023-10-21

<sup>8</sup> Fastställd av regionfullmäktige 2023-10-18

Uppdrag beslutat av regionstyrelsen är ”*Verksamheten ska utveckla tillgängligheten till digitala och administrativa verktyg i syfte att stödja förflyttningen till en nära vård samt öka effektiviteten i verksamheten och förbättra arbetsmiljön*”.

Vi kan genom uppföljningen vid tertiäl 2 konstatera att målet främst avser tjänster och applikationer för mer digitaliserade arbetssätt. Beskrivningen innehåller ingen information med avseende på IT-drift.

### **Färdplan 2030**

Vi har tagit del av underlaget ”Färdplan 2030”. Av protokoll från regionfullmäktige i april 2024 har presentation av färdplan gjorts under informationspunkten från regionstyrelsen. Regiondirektören har i presentationen uttryckt att färdplanen är ett sätt att visualisera och konkretisera de mål och aktiviteter som finns i regionplanen och andra styrande dokument och visa vad som behöver göras. Planen innehåller tre fokusområden för 2024:

- Ekonomi i balans
- Utveckling och digitalisering
- Attraktiv arbetsplats.

Mål har formulerats inom respektive område. Inom Utveckling och digitalisering finns ”**Stabil IT-arbetsmiljö** – Våra medarbetare upplever en IT-var dag utan störningar. Målsättningarna var halverat antal specificerade IT-störningar, minskad inloggningstid i Cosmic samt ökande andel nöjda användare.

### **3.1.6 Bedömning**

**Vår bedömning är att det inte finns ändamålsenliga styrdokument för styrning och kontroll av regionens IT-drift. Vi bedömer att det delvis finns rutiner och planer för styrning och kontroll av regionens IT-drift som delvis tydliggör hur driftstörningar ska hanteras.**

Vi baserar vår bedömning på att regionstyrelsen inte har beslutat om eller säkerställt att det finns styrande dokument för IT-drift, som ger förutsättningar för en ändamålsenlig IT-styrning för regionen där drift är en del. Planer för att utveckla organisering av IT-verksamheten har inte verkställts, exempelvis tjänstestyrning och portföljstyrning.

Vi bedömer att de avtal som tecknats med externa leverantörer tydliggör styrning och kontroll av regionens IT-drift för grundplattformen. Avtal reglerar såväl samverkansstruktur, tekniska förutsättningar samt processer för support och störningar. Vi bedömer dock att de bör ta sin utgångspunkt i styrande dokument där intentioner och mål för IT-driften utifrån verksamheternas behov framgår. De styrande dokument som vi tagit del av i granskningen som i någon mån berör IT-drift, riktlinje för IT-säkerhet och handbok för systemförvaltning, efterlevs inte. Vår bedömning är att en bidragande orsak är otydlighet i beskrivningar av ansvar och inriktning för regionens samlade IT-styrning.

## 3.2 Resurser och kompetenser

### 3.2.1 Tillgång till interna resurser och kompetenser för att förebygga störningar i IT-driften

IT- och e-hälsoavdelningen, som är en del av Regionstaben, leds av regionens IT-chef. Avdelningen består av tre enheter: IT-enheten, Helpdesk och E-hälsoenheten.

250101 verkställdes en omorganisering av regionens utvecklings- och digitaliseringsverksamhet enligt ett delegationsbeslut från regiondirektör<sup>9</sup>. Av beslutet framgår att syftet är att bland annat växla upp digitaliseringen, bibehålla driftstabilitet och stärka stödet till kärnverksamheterna. Organisatoriskt innebär det att IT- och e-hälsoavdelningen, tillsammans med ett antal andra verksamheter, samlas i en gemensam organisation som benämns "Utveckling och digitalisering", som leds av en utvecklings- och digitaliseringsdirektör.

#### IT-enheten

IT-enheten ansvarar för IT-drift baserat på avtal med externa leverantörer och ansvarar även för arbetet med regionens IT-säkerhet. IT-enheten leds av en chef med personalansvar som arbetar deltid (20 %) på distans. Enheten inkluderar även en avtalsansvarig för driftsavtal, två tjänsteägare, en IT-säkerhetssamordnare och en IT-arkitekt. Utsedda tjänsteägare är centrala roller för styrning, uppföljning och dialog med de externa IT-driftsleverantörerna.

Enhetens dimensionering bygger enligt intervjuade på att IT-driften är outsourcad. På grund av ekonomiska besparingar hålls tre tjänster vakanta, varav IT-säkerhetsspecialist är en av dessa. Personalbrist uppges göra enheten sårbar och försvåra långsiktigt arbete med IT-säkerhet, digitalisering och utveckling.

Den genomlysning som vi beskrivit tidigare i rapporten identifierade resursbrist inom IT-verksamheten. Enligt rapporten hade inte IT-verksamheten möjlighet att förse systemförvaltningen det stöd som den har behov av. Några exempel som nämndes i rapporten var brist på fungerande stöd för hantering av problem (funktioner och prestanda) samt en bristande releaseplanering.

Som vi beskrivit tidigare var tanken att redan under 2021 etablera en portföljstyrning och ny systemförvaltningsmodell med grund i PM3. Enligt intervjuade har det gjorts ett omtag och ett införande ska påbörjas under 2025. Intervjuade beskriver att nuvarande bemanning inom IT-enheten inte kommer vara tillräcklig för att täcka de roller som förväntas bemannas med IT-kompetens i enlighet med modellens struktur. De få anställda som finns på enheten har redan i nuläget flera roller och uppgifter inom sina uppdrag som uppges svåra att hinna utföra.

---

<sup>9</sup> 2024-09-11

### **E-hälsoenheten**

Inom E-hälsoenheten organiseras systemförvaltningsorganisation för Cosmic och samverkan med Inera som tillhandahåller vissa digitala tjänster till regionen. Enheten ansvarar även för regionens integrationsplattform.

### **Helpdesk**

Helpdesk består av resurser som bemannar regionens interna IT-support under kontorstid. Därutöver finns supportfunktion via en av driftsleverantörerna. Uppgifter och ansvar för helpdesk utgår från en tjänstebeskrivning som upprättats för ett tidigare avtal med extern supportfunktion, men som av intervjuade ses som fortsatt gällande i brist på en aktualiserad tjänstebeskrivning. Av dokumentet framgår att helpdesk har ett samordningsansvar mot den externa supportfunktionen och ska vara den primära ingången för användarsupport för alla IT-relaterade ärenden.

Även inom Helpdesk innehar funktioner flera roller och ansvar, exempelvis är enhetschef även Problem Manager och en medarbetare inom support-organisationen innehar även rollen Incident Manager.

## **3.2.2 Samverkan mellan Region Jämtland Härjedalen och avtalade externa IT-driftsleverantörer**

Det finns en etablerad samverkansstruktur mellan regionen och de två driftsleverantörerna. Denna utgår från tre nivåer: strategiskt forum för affärsmässiga och långsiktiga frågor, taktiskt forum för utveckling och efterlevnad av avtalskrav, och operativt forum för dagliga operativa frågor inklusive incidenthantering.

Intervjuade beskriver att denna struktur fungerar bra och är effektiv för att kanalisera beslut till rätt nivåer och funktioner. Vissa forum som enligt avtalen ska finnas har dock slagits samman med andra forum då ett fåtal personer som finns tillgängliga både inom regionen samt hos leverantörerna behöver bemanna samtliga forum. Detta bekräftas genom beskrivning av roller i samverkanshandboken samt de protokoll vi tagit del av från de olika tjänsteforumen.

Den bild som ges i intervjuer är att driftsleverantörerna har den kompetens som krävs men intervjuade uppfattar en viss risk för att leveransen är personberoende och därigenom skulle kunna få en negativ påverkan på leveransen vid personalförändringar hos leverantören.

## **3.2.3 Bedömning**

**Vi bedömer att det inte finns erforderliga resurser och kompetenser för att hantera och förebygga störningar i IT-driften.**

Bedömningen baseras på att det saknas tillräcklig bemanning för att möta de behov av IT-kompetens som finns i regionen. Vi bedömer att nuvarande bemanning medför att uppgifter inte kan prioriteras samt att arbetet med IT-system och applikationer inte är tillräckligt vilket riskerar att påverka förmågan att förebygga och hantera störningar i IT-driften. Bland annat finns ett flertal vakanta tjänster och de funktioner som finns

tillgängliga uppges ha en hög arbetsbelastning och bemanna flera ansvarsområden och forum.

Vi konstaterar att resurser och bemanning krävts genom avtal med externa leverantörer. Vi bedömer att regionen erhållit den kompetens som krävts men att det finns risk för att stödet är alltför personberoende och därigenom sårbart med tanke på avtalets omfattning.

### 3.3 Kartläggningar av störningar i IT-driften

Regionens Helpdesk är den primära kontaktpunkten för alla supportärenden, så kallad första linjens support. Enligt uppgift dokumenteras samtliga inkomna ärenden i ett ärendehanteringssystem oavsett hur de rapporteras. Intervjuade beskriver att hantering av driftstörning sker enligt fastställda rutinbeskrivningar och de ITIL-processer vi nämnt inledningsvis i avsnitt 3.1.4. Vi har inte mottagit någon dokumentation som verifierar arbetssätt enligt rutinerna.

Som vi nämnt tidigare så finns ett kortsiktigt nyckeltal som följer antal lösta ärenden hos Helpdesk. Målet är att 80 % av ärenden ska lösas vid första telefonsamtalet där uppföljningen vid tertiäl 2 2024 redovisar att målet uppnås då 83,3 % av ärenden löstes vid första telefonsamtalet.

Vi har tagit del av en sammanställd ärendeuppföljning från Helpdesk för år 2024 och kan genom det konstatera att ärenden kategoriseras både utifrån vilka verksamheter som rapporterar in ärenden, dels vilka system eller applikationer som störning eller incident avser.

Ärenden som är komplexa eller tar för mycket tid i anspråk för att lösa eskaleras till de externa driftsleverantörerna som enligt avtal utgör regionens andra och tredje supportlinje. Pågående ärenden som inte har lösts lyfts till ett gemensamt Incidenthanteringsforum. Där deltar regionens tjänsteägare och företrädare för driftsleverantörerna tillsammans med Problem Manager och Incident Manager.

Indikationer på hur användarna påverkas framträder först när felanmälningarna kategoriseras och analyseras ur ett övergripande perspektiv. Med avstamp i den övergripande incidentanalysen tas därför beslut i det operativa forumet för incidenthantering om hur problem ska lösas.

I avtalsdokumentationen ställs krav på månatlig uppföljning av nyckeltal och servicenivåer enligt leveransavtal. Kartläggningarna genomförs av driftleverantörerna, och rapporteras månadsvis till regionen. Vi har gått igenom omfattande dokumentation som verifierar att det görs löpande kartläggningar och uppföljningar av driftstörningar och andra parametrar kopplade till IT-driftsavtalen.

Av rapporterna framgår att driften av grundplattformen motsvarar krävda leveransnivå. Några strukturella störningar eller avbrott i driftleveransen kan inte utläsas av månadsrapporterna. Detta bekräftas i intervjuer där vi får en entydig bild av att driften av grundplattformen är driftssäker utan större störningar.

2025-02-14

Vi har däremot fått samstämmiga uppgifter om att det förekommer andra typer av driftstörningar som användare i regionens verksamheter uppfattar som hinder i utförandet av ordinarie arbetsuppgifter.

De mest allvarliga och återkommande störningar har kategoriserats och utgörs av fyra områden.

- Prestandaproblem i en applikation som möjliggör distansinloggning till regionens it-miljö
- Problem med koppling mellan klienter och skrivare
- Störningar i Cosmic
- Inloggningsproblem med net-id

Problemställningarna har identifierats genom uppföljning av orsaker för felanmälningar och incidenter. Störningarna har varit så pass omfattande att de 2023, i samband med lanseringen av utvecklingsdokumentet "Färdplan 2030", blev prioriterade åtgärder med uppsatta mål. Störningsfrekvensen kulminerade under 2023, men har därefter sjunkit sedan åtgärder vidtagits. Åtgärderna har identifierats av IT-enheten tillsammans med driftsleverantörerna.

Då granskningen genomfördes var huvuddelen av de kvarvarande störningarna kopplade till distansinloggning och inloggningsproblem med net-id. Detta på grund av bristande applikation från Inera som tillhandahåller tjänsten för autentisering. Detta verifieras av månadsrapporter från tjänsteforumet för IT-arbetsplats där problem med net-id och distansinloggning rapporterats löpande under 2024. Även i den sammanställning av incidenter som vi erhållit från intern Helpdesk framgår motsvarande bild av störningar och incidenter.

Genom intervjuer uppfattar vi att det i nuläget saknas samsyn mellan IT-funktioner och företrädare från kärnverksamheten. Störningar, inloggningsproblem och seghet i system och applikationer uppfattas i hög grad minska effektivitet och förutsättningar i det dagliga arbetet inom verksamheterna. Samtidigt så ger IT-funktioner en bild av att nuvarande kapacitet och svarstider är acceptabla (förutom inloggningsproblemen som är ett prioriterat problem med pågående åtgärder). Att möta verksamheternas behov uppges alltför kostsamt i relation till de förbättringar som skulle erhållas.

Liknande iakttagelser återges även i rapporten för genomlysning av IT-verksamheten som nämnts tidigare. IT-verksamhetens stöd och åtgärder vid problem uppfattades som bristfälligt och inte tillräckligt i förhållande till verksamheternas behov.

### **3.3.1 Rapportering av it-störningar**

Vi har i granskningen efterfrågat dokumenterad uppföljning av IT-relaterade störningar som genomförts till regionledning och/eller ansvarig nämnd. Enligt intervjuuppgifter genomförs ingen rapportering till regionstyrelsen eller annan nämnd.

Regionledningen har däremot under 2023 och 2024 fått en löpande rapportering av de mest kritiska driftstörningarna samt några ytterligare faktorer med grund i område



**Region Jämtland Härjedalen**  
Granskning av IT-drift

2025-02-14

Utveckling och digitalisering i som lyfts i Färdplan 2030, exempelvis avseende bredbandsutbyggnad i länet.

Rapporteringen har enligt uppgift skett genom IT-chef och Avtalsansvarig inom IT-enheten. Vi har tagit del av exempel på sammanställning för den rapportering som gjorts. Av underlaget framgår att de störningar som haft störst inverkan på användarupplevelsen av IT-infrastrukturen under 2023 ska minska.

De fyra typer av störningar som har definierats och rapporterats till regionledningen framgår av tabellen nedan.

Inrapporterade incidenter	2023	2024 (tom oktober)
Citrixprestanda	172	16
Cosmic prestanda	55	10
Tappade standardskrivare	60	1
Inloggningsproblem p.g.a. SITHS e-ID	213	361

Som framgår av tabellen har antalet rapporterade störningar minskat och det är en indikation på att vidtagna åtgärder gett effekt. Dock vad gäller inloggningsproblem på grund av Ineras tjänst för e-ID har en ökning av störningar rapporterats. Åtgärder behöver främst vidtas av Inera som leverantör. Regionen har dock i väntan på lösning prioriterat felavhjälpningsarbetet för att tillsammans med driftsleverantörerna hitta lösningar för att minska eller åtgärda problemen. Arbetsgruppen hade vid oktober månads rapportering möten tre gånger per vecka angående detta.

### 3.3.2 Bedömning

**Vår bedömning är att det i allt väsentligt görs tillfredsställande kartläggningar av störningar i IT-driften men endast delvis görs kartläggningar av hur verksamheter påverkas.**

Det görs detaljerade och löpande kartläggningar som verifierat att IT-störningar är kopplade till enskilda applikationer och system och inte utgörs av störningar på grund av bristande IT-drift av grundplattformen.

Vi bedömer dock att kartläggningar inte görs i tillräcklig omfattning över hur verksamheterna påverkas. Genom våra iakttagelser uppfattar vi en bristande förståelse från IT-funktionerna över hur stor påverkan bristande funktionalitet och tillgänglighet har för hälso- och sjukvårdsverksamheten. Vi gör därför bedömningen att stödverksamheternas behov inte i tillräcklig grad utgör grund för styrning av IT-verksamheten eller de prioriteringar som verksamheten uttrycker behov av.

Vi bedömer därtill att det finns en risk att återkommande störningar inte kartläggs och analyseras tillräckligt. En följd kan bli att IT-driften upplevs som bristfällig, trots att uppföljning av leveransen visar att den motsvarar krav och förväntad servicenivå.

**Vi bedömer att det inte sker någon rapportering av IT-relaterade störningar till regionstyrelsen, men att rapportering sker till regionledningen.**

Vi bedömer att den stående rapporteringen av centrala jämförelsetal ger en god bild av störningsnivåer, åtgärdsarbete och framdrift.



## 3.4 Riskanalys

Det framgår av riktlinjen för IT-säkerhet att riskbedömningar ska göras för enskilda informationssystem och den samlade produktionsmiljön. Likaledes kravställs i driftavtalen att riskbedömningar ska göras och följas upp inom ramen för "säkerhetsforum", ett av de samverkansforum mellan regionen och driftleverantörerna som finns på taktisk nivå. En av forumets grundläggande uppgifter är att tillhandahålla en aktuell hotbild för regionens informationstillgångar.

Vi kan dock konstatera att det saknas dokumenterade riskanalyser med fokus på IT-drift.

Riskbedömningar ska enligt uppgift finnas för vissa system, men sker inte med systematik eller på ett konsekvent sätt. De riskanalyser som görs uppges främst hanteras mer situationsbaserat i det dagliga arbetet, oftast i samband med IT-tekniska förändringar. Exempel som lyfts är bedömning av risker i samband med versionsuppgradering av system eller inför vissa nyanskaffningar. Riskanalyserna görs enligt uppgift på operativ och taktisk nivå, i muntlig form och dokumenteras inte.

Det saknas dokumentation som visar om eller hur resultat av sådana riskbedömningar föranlett åtgärder eller andra insatser i syfte att förbättra prestanda i IT-infrastrukturen eller enskilda IT-system. Vi kan se att regionen identifierat vissa systemrelaterade problem, till exempel genom arbete kopplat till Färdplan 2030. Vissa åtgärder har vidtagits i relation till detta. Däremot saknas dokumentation som visar att problemen identifierats genom riskanalys.

### 3.4.1 Bedömning

**Vår bedömning är att det inte genomförs dokumenterade riskanalyser med fokus på IT-driften.**

Vi baserar vår bedömning på att det saknas dokumenterade underlag som redovisar risker inom IT-drift eller IT-verksamheten i ett helhetsperspektiv. Vi bedömer inte att det är tillräckligt att risker identifieras genom dialog om denna inte dokumenteras så att det finns underlag att utgå från vid prioritering av åtgärder eller förstärkningar.

Vi konstaterar att de risker som i nuläget identifieras främst är på teknisk operativ nivå och ser därför en risk att mer övergripande risker och konsekvenser kan missas.

## 4 Samlad bedömning och rekommendationer

Granskningen har syftat till att bedöma om regionstyrelsen har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift.

**Vår samlade bedömning är att regionstyrelsen delvis har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift.**

Utifrån resultatet av vår granskning rekommenderar vi regionstyrelsen att:

- Besluta om ändamålsenliga styrdokument som reglerar IT-verksamheten och tydliggör krav och förväntningar
- Genomföra en övergripande riskbedömning över regionens samlade IT-verksamhet för att identifiera tekniska och organisatoriska sårbarheter som i nuläget utgör hinder för att nå ambitioner inom digitalisering
- Etablera en uppdaterad styr- och samverkansmodell som är anpassad efter regionens behov och omfattning men även beaktar tillgång till kompetens och resurser
- Utvärdera om resurssättning inom IT-verksamheten är adekvat i relation till det ansvar och de uppgifter som IT- och e-Hälsöavdelningen är ålagda att utföra
- Regelbundet genomföra och dokumentera riskanalyser inom IT-drift samt säkerställa att åtgärder vidtas i syfte att IT-miljön ska vara robust och driftssäker

Datum som ovan

KPMG AB

Jenny Thörn  
*Verksamhetsrevisor*

Sofie Ernerudh  
*Verksamhetsrevisor*

Veronica Hedlund Lundgren  
*Kvalitetssäkrare KPMG*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.