Förvaltningsmodell Sambruk - Fastställd av VD

2026-04-01

Innehåll

1 Inledning

1.1 Om förvaltningsmodellen

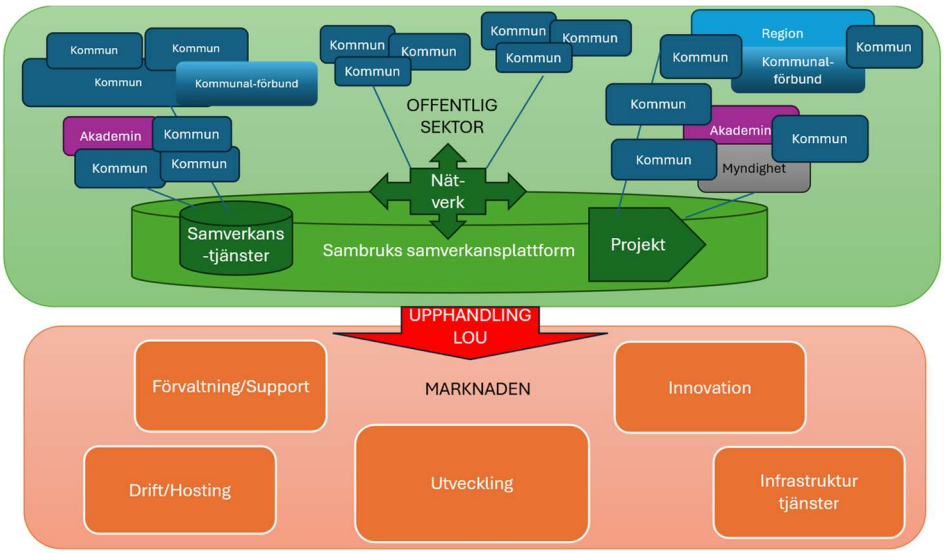
Sambruks förvaltningsmodell är en beskrivning av hur vi inom Sambruk samverkar runt förvaltning av digitala lösningar inom föreningen. Utöver spelplanen för förvaltningssamverkan handlar det även om att vi transparent skall kunna uppfylla de policys, riktlinjer och ramverk som Sambruks styrelse har beslutat. Modellen ska dessutom säkerställa att Sambruk uppfyller de krav som till exempel Kommunallagen, Lagen om offentlig upphandling (LOU), GDPR, NIS 2 och Direktivet om artificiell intelligens (AI-Act) ställer på en verksamhet som Sambruk. Dessutom ska förvaltningsmodellen operationalisera de målsättningar och riktlinjer som styret har fastställd i Policy för Informationssäkerhet, Policy för hantering av personuppgifter samt Sambruks Antikorruptionspolicy.

Förvaltningsmodellen ska även tillfredsställa de krav på ett Ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) som finns i ISO 27001, men kommer inte att certifieras. Kapitel 5 Informationssäkerhet är att anse som Sambruks övergripande LIS tillsammans med dokumentarkivet i Sharepoint och SIS Assist – ISO 27001.

1.2 Verksamhet och styrningsstruktur i Sambruk

Sambruk är en ideell förening vars uppdrag är samverkan kring och effektivisering av digitala processer inom offentlig förvaltning, att genom samverkansavtal utveckla och sprida digitala lösningar bland medlemmarna, att främja utvecklingen av en sambruksplattform, stödja digital transformation samt att i övrigt ta tillvara medlemmarnas gemensamma intressen vad gäller inre och yttre effektivisering.

Alla Sveriges kommuner, regioner, myndigheter och offentliga organ som verkar för att främja föreningens ändamål kan bli medlemmar i Sambruk.



Sambruks styrelse har minst fem och högst tretton ledamöter med lika antal personliga suppleanter. Varje styrelseledamot, respektive adjungerade, åläggs att vara särskild representant för ett specificerat antal av föreningens medlemmar, så att samtliga medlemmar har en representant i styrelsen och styrelsen därmed kan utöva sitt uppdrag och kontrollfunktion på medlemmarnas vägnar. Varje ledamot i styrelsen har en röst per medlem som ledamoten företräder. Medlemmarna utöver också direkt kontroll över de enskilda tjänster genom den styrningsstruktur som denna förvaltningsmodell beskriver. Därför kan medlemmar använda sig av Internupphandlingsundantaget som finns i LOU och beställa nyttjande av tjänsterna direkt från Sambruk. Ved utveckling av nya tjänster kan Sambruk även använda Hamburg-undantaget, då all utveckling sker i operativ samverkan.

Styrelsen väljs av Föreningsstämman, som också ska besluta om frågor av principiell betydelse eller av större vikt.

2 Ledningens engagemang och styrning

2.1 Policyer och riktlinjer

Sambruks styrelse fastställer föreningens policys samt det regel- och avtalsverk som kalles Ramverk för SambruksGemensamt Material – SGM. Dessa policys och Ramverk är tillgänglig för allmänheten på Sambruks hemsida htpps://sambruk.se/om sambruk.

Dessa styrande dokument revideras som minst varje femte år, eller vid behov.

2.2 Sambruks avtalsramverk

I SGM ingår följande områden:

- SGM1 Introduktion
- SGM2 Regelverk om anskaffning, användning och förvaltning av gemensamt Material
- SGM3 Utvecklingssamverkan, mellan medlemmar och föreningen Sambruk
- SGM4 Överenskommelse om gåva/överlåtelse av Material till föreningen
- SGM5 Samverkan inom föreningen gällande användning, vidareutveckling och förvaltning av gemensamt Material
- SGM6 Extern leverans i framtagning/utveckling av Material av leverantörer
- SGM7 Forskarmedverkan i framtagning/utveckling av Material
- SGM8 Studentmedverkan i framtagning/utveckling av Material

2.3 Personuppgiftspolicy

Föreningens Personuppgiftspolicy är upprättat i enlighet med GDPR, och gäller för behandlingen av personuppgifter på webbplatsen https://Sambruk.se och för de behandlingar som genomförs inom Sambruks olika stödsystem för samverkansinitiativ.

Personuppgiftspolicyn gäller inte för de tjänster som föreningen tillhandahåller för medlemmarna för användning i deras verksamhet. För dessa system är Personuppgiftsansvarig den enskilde kommun eller medlem som använder systemet eller tjänsten. Hantering av personuppgifter regleras i de PUB-avtal som skrivs mellan Personuppgiftsansvarig och Sambruk som personuppgiftsbiträde.

2.4 Övriga policyer, riktlinjer och instruktioner

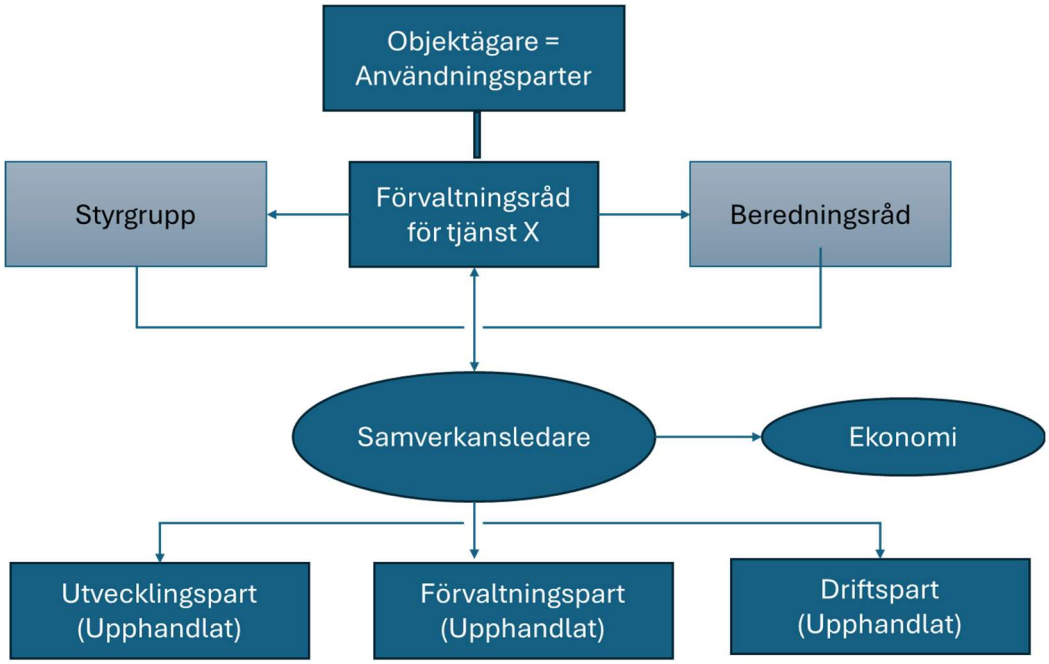
Sambruk utvecklar policyer och riktlinjer efter behov. Alla policyer ska finnas tillgängliga på Sambruks hemsida. Interna riktlinjer och instruktioner kan även finnas i Sambruks interna SharePoint.

3 Sambruks organisering av arbetet

Sambruk är en liten och effektiv organisation, som genom ett strukturerat arbetssätt kan utveckla och förvalta många olika tjänster för sina medlemmar.

Föreningen med dennes medlemmar är den formella ägare till de tjänster och/eller varumärken som förvaltas, även om många av objekten är baserat på öppen källkod. Varje tjänst har ett förvaltningsråd, där alla de medlemmar som använder tjänsten är representerat. Dessa kallas Användningsparter. Förvaltningsrådet beslutar om budget för tjänsten, och hur pengarna ska fördelas på olika insatser. En Samverkansledare anställd av föreningen leder förvaltningsrådsmötet. Samverkansledaren ansvarar också för att medlemmarna faktureras för sin del av kostnaderna, samt upphandling av externa resurser för utveckling, IT-drift och teknisk förvaltning.

Om en tjänst får så många Användningsparter att det blir svårt att styra Förvaltningsrådet, kan en styrgrupp utses av Förvaltningsrådet. Styrgruppens mandat bestäms av Förvaltningsrådet, och kan variera från tjänst till tjänst. Förvaltningsrådet kan också utse ett Beredningsråd, som prioriterar och ger rekommendationer inför Förvaltningsrådets möten. Beslutsmandatet blir dock då liggande i Förvaltningsrådet. Den upphandlade part som står för den tekniska förvaltningen av tjänsterna är adjungerade till Förvaltningsråd, Styrgrupper och Beredningsråd.



Ill 1: Principskiss för hur en tjänst förvaltas.

Utöver de beslutande forum kan en tjänst ha olika grupperingar som bidrar med sin kompetens till konkret utveckling. I vissa tillfällen deltar även externa parter i dessa forum.

3.1 Närmare om ansvar och roller

3.1.1 Förvaltningsråd

Förvaltningsrådet bestämmer själv hur ofta de möts. Historisk har det varierat från 2 – 6 gånger årligen. Användande kommuner kan även gemensamt fatta (per-capsulam) beslut om förvaltnings- och utvecklingsinsatser mellan förvaltningsrådsmöten via digitala kanaler som dokumenterar röstning och beslut.

Via supportärenden och förslag direkt från rådsmedlemmarna, får Samverkansledaren och den tekniska förvaltaren in utvecklingsönskemål från användningsparterna. Dessa bereds utifrån teknisk komplexitet och tidsåtgång, och framställs för Förvaltningsrådet för prioritering. Sambruk uppmuntrar även till att mer långsiktigs strategiska utvecklingsplaner tas fram. Där det finns sådana, kan Förvaltningsrådet välja att delegera viss beslutsmyndighet inom planernas ramar till beredningsråd eller samverkansledare och teknisk förvaltare i samverkan.

Årligen fastställer Förvaltningsrådet en utvecklingsbudget, samt avsätter medel för support och förvaltning. Alla kostnader fördelas på användningsparterna, normalt med invånartal som nyckel.

Sammankallande och ordförande: Samverkansledare
Deltagare: Alla Användningsparter (deltagande kommuner)
Adjungerade: Förvaltningspart/ Utvecklingspart och vid behov Driftspart
Mötesfrekvens: Ca 2-6 gånger/år eller vid behov
Minnesanteckningar: samverka.sambruk.se/Filer/<tjänstenamn>

3.1.2 Styrgrupp

En styrgrupp tillsätts i det läge Förvaltningsrådet blir så pass omfattande att en styrgrupp är lämplig. Styrgruppen är ett operativt utskott från Förvaltningsrådet och representerar och ansvarar för att de förvaltningsråds medlemmar som ej deltar i styrgruppen, men nyttjar tjänsten, har full kontroll över denna. Styrgruppen fattar beslut om budget och investeringar utifrån övergripande strategiska riktlinjer som ges av Förvaltningsrådet.

Ordförande: Utses av Förvaltningsrådet
Sammankallande: Samverkansledare Sambruk
Deltagare: Valde representanter för Användningsparterna, Samverkansledare Sambruk,
Adjungerade: Förvaltningspart/ Utvecklingspart och vid behov, Driftspart

Mötesfrekvens: Ca 2-6 gånger per år eller vid behov
Dokumentation: samverka.sambruk.se/Filer/<tjänstenamn>

3.1.3 Beredningsråd

Ett alternativ till en formell styrgrupp, är ett Beredningsråd som inför Förvaltningsrådet tar fram rekommendationer, baserat på beredning från samverkansledare och teknisk förvaltare.

Ordförande: Utses av Förvaltningsrådet
Sammankallande: Samverkansledare Sambruk eller Ordförande
Deltagare: Valde representanter för Användningsparterna, Samverkansledare Sambruk,
Adjungerade: Förvaltningspart/ Utvecklingspart och vid behov, Driftspart

3.1.4 Användargrupper

Användargrupper består av anslutna medlemmar och i vissa tillfällen externa parter, och är en arena för att dela idéer, goda exempel och erfarenheter kring tjänsten. Som plattform för löpande kommunikationen inom gruppen används Samverka.sambruk.se/Forum/<tjänstenamn>.
En Användargrupp kan även fungera som en referensgrupp för Utvecklingspart.

Ordförande: Samverkansledare
Sammankallande: Samverkanledare Sambruk **eller** Utvecklingspart
Deltagare: Anställda (expertkompetens) hos Användningparter, extern expertis
Mötesfrekvens: 2-3 gånger per år eller vid behov
Dokumentation: samverka.sambruk.se/Filer/<tjänstenamn>

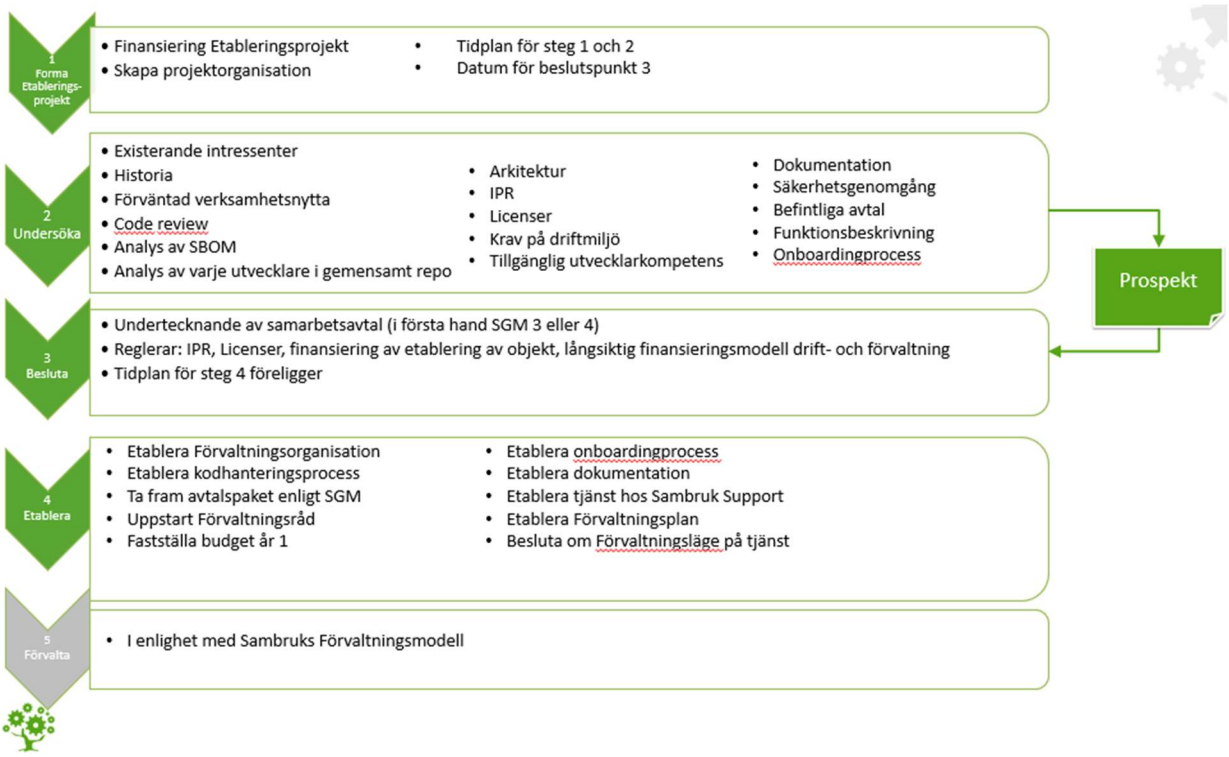
4 Utveckling och förvaltning

Nedan beskrivs de processer och rutiner som gäller för förvaltning av tjänster och vem som ansvarar för respektive steg i processerna.

4.1 Etablering av tjänster

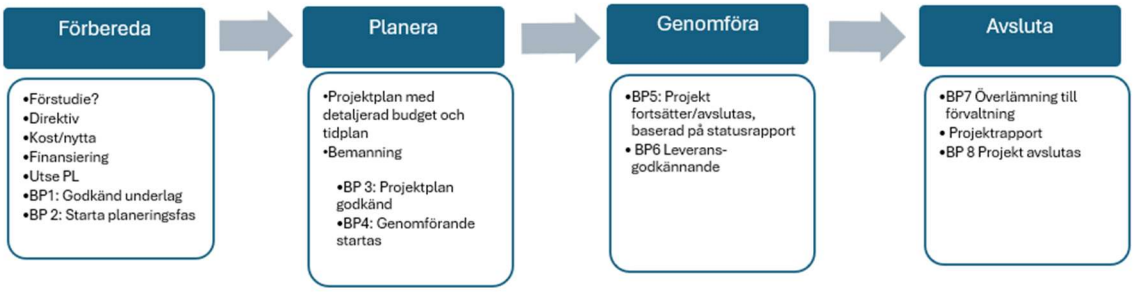
Enligt Ramverk för SambruksGemensamt Material (SGM) kan nya tjänster skapas på två sätt. Antigen kan Sambruk överta en mer eller mindre utvecklat tjänst som gåva, genom ett avtal enligt SGM 4. Alternativt kan Sambruks medlemmar själva, i samverkan, utveckla en tjänst, enligt SGM 3.

Sambruk har utvecklat en process for etablering av nya tjänster. Se figur 1. Etableringsprocess.



Figur 1. Etableringsprocess

För större utvecklingsprojekt finns Sambruks Projektmodell att tillgå, för att styra projektleveranser utifrån tid, kvalitet och kostnad. Se figur 2 Projektprocess



4.2 Löpande förvaltning av tjänst

Samverkansledare ansvarar för den löpande förvaltning. I denna ingår följande komponenter:

Process	Beskrivning - vad	Hur
Behovs- och kravhantering	Ta emot och tillsammans med teknisk förvaltare bereda relevant dokumentation för att Förvaltningsråd kan prioritera mellan initiativ och sätta strategisk inriktning.	Källor för input: -omvärldsanalys -supportärenden -forum -förvaltningsråd -teknisk förvaltare
Bereda strategisk inriktning	Säkerställa att tvingande behov och strategisk inriktning är identifierad. Sammanställa Förvaltningsrådets långsiktiga strategiska planer, samt årets förvaltningsplan.	Sammanställa eventuella dokument, och skapa en uppföljningsbar förvaltningsplan, primärt i applikationen https://forvaltning.sambruk.se
Drift av Förvaltningsråd och ev Styrgrupp	Se till att beslutande forum får information och kan ta beslut.	Inbjudningar, leda möten, se till att det finns verktyg för beslutsfattande mm.
Drift av Användargrupper	Drifta samverkansforum, både i form av möten och digital samverkansplattform	Information till användare, tillgängliggöring av kommunikationsmaterial, samt diskussionsforum
Kommunikation	Bidra till att öka kännedom om tjänst, och fördelar med medlemskap i Sambruk	- Genomföra seminarier, - Göra utskick - Telefonsamtal - Deltagelse i olika forum för synlighet och bevakning av området

Budgetuppföljning	Se till att förvaltnings-och utvecklingskostnader täcks av budget, och kalla Förvaltningsråd om beslut behöv om stopp eller höjning av förvaltningsandel.	- Genomgång med Ekonomiansvarig - Följa upp i Oxceed - Hålla översikt över kostnadskomponenter och intäktskällor
Ledning av förvaltningspart och utvecklingsparter	Följa upp aktiviteter, tids- och kostnadsuppskattningar. Projektägare vid utvecklingsprojekt.	Förvaltningsmöten med teknisk förvaltare, med stöd av förvaltningsplan på forvaltning.sambruk.se. Projektmöten utifrån projektplan.
Informationssäkerhet	Upprätthålla och revidera fastslagen informationssäkerhet i tjänsten	- Genomföra risk- och sårbarhetsanalyser i samverkan med Drifts-/Förvaltninsparter och Användarparter. - Revidera informationssäkerhets-instruktioner - Revidera PUB och PUUB-avtal med instruktioner

4.2.1 Finansiering av löpande förvaltning

Löpande förvaltning finansieras av respektive tjänsts kostnadsfördelningsmodell. Förvaltningsrådet fastställer ramen för årliga kostnader, som täcks in av medlemmarnas förvaltningsandel.

4.2.2 Avtalshantering leverantörer

Samverkansledaren för en tjänst ansvarar för upphandling, upprättande och uppföljning av avtal med leverantörer knutna till tjänsten. VD för Sambruk signerar alla avtal.

Alla beställningar mot extern avtalspart ska gå via samverkansledaren.

Följande leverantörsavtal skall finnas tecknade för systemet

- Ramavtal/Förvaltningsavtal avseende systemförvaltningsåtagande
- Ramavtal/ Utvecklingsavtal för utvecklingsinsatser
- Personuppgiftsunderbiträdes avtal med alla externa leverantörer
- SGM 3, 6, 7 eller 8 beroende på typ av leverantör

Följande avtal kan finnas tecknade för systemet:

- Uppdrag Kodförvaltare för repositorium med öppen källkod

Möjliga avtalsparter

Leverantör	Beskrivning/omfattning
Förvaltningspart	Behandla supportärenden och förfrågningar från kommunen. Release och versionshantering, systembevakning, bugfixing mm. SGM 6

Utvecklingspart	Medlem eller extern leverantör som levererar ny kod till gemensamt repositorium. SGM 3 eller 6
Kodförvaltare	Utses att vara kodgranskare och operativ ”maintainer” av öppen källkods repositorier. SGM 6
Driftspartner	Drift och lagring av teknisk lösning, SGM 6
Forskare	Bidrag till utveckling av tjänster enligt SGM 7
Studenter	Bidrag till förvaltning eller utveckling, i enlighet med SGM 8
Innehållsleverantörer	Bidrar med digitalt innehåll med intellektuell upphovsrätt (IPR), samt registerdata o.l . I första hand SGM 6
Övriga leverantörer	Övriga tjänsteleverantörer för tjänstens funktion, tex innehållsleverantör. I första hand SGM 6

Sambruk ska följa regelverket för LOU i sina upphandlingar med externa leverantörer. Det är Samverkansledaren för en tjänst som ansvarar för bevakning av avtal och att genomföra nya upphandlingar. Verkställande direktör signerar alla avtal.

4.2.3 Anslutning nya kommuner (Onboarding)

För att kunna nyttja Sambruks tjänster, måste användningspart vara medlem i Sambruk. Information om hur detta går till ska finnas på Sambruks hemsidor: Gå med i Sambruk mer info! – Sambruk
Anslutning av nya Användningsparter till en tjänst följer i huvudregel denna rutin:

Processteg	**Beskrivning**	**Vem**
Visning av tjänst med frågestund	Genomgång av Sambruks verksamhetsmodell och visning av den aktuella tjänsten	Samverkansledare och Förvaltningspart + användare och beslutfattare hos intressent
Sambruk medlemskap	Medlemskap i Sambruk säkras	Samverkansledare + ev beslutsfattare i kommun/region/ myndighet.
PUB-avtal och krav till IT- och informationssäkerhet	Medlemmens krav på tjänsten stäms av mot föreliggande rutiner och säkerhetsåtgärder.	Kontaktperson medlem, DSO/CISO rep. från medlem, Samverkansledare, Förvaltningspart
Kontaktuppgifter kommunen	Blankett kontaktuppgifter för avtalstecknande mm fylls i av kommunen	Samverkansledare, kontaktperson medlem
Förbered avtal mm	• SGM5 för tjänsten • PuB avtal • Ev avtal/fullmakter för externa tjänster som behövs för tjänsten • Skicka till signering • Initiera faktureringsrutin • Information på hemsidor	Samverkansledare
Signering	Digital signering av avtal via Styrelsemöte.se	VD/Personuppgiftsansvarig Sambruk + Avtalspart medlem.

Arkivering	Avtal lagras i CRM	Administratör
Genomgång administration med användningspart	Administrativa uppgifter, faktureringsrutin och liknande.	Samverkansledare
Inbjudan Samverka.sambruk.se och tjänstespecifika plattformar samt förvaltningsråd	Bjuda in till Samverka.sambruk.se, förvaltningsråd samt användningsgrupp [1]enligt kommunikationsplan.	Samverkansledare
Information till nya medlemmar	Delar gemensamt material, såsom grafisk profil och kommunikationsmaterial.	Samverkansledare
Uppdrag till Förvaltningspart	Förmedlar uppdraget att ”onboarda” ny Användningspart	Samverkansledare
Teknisk implementation	Samla in fullmakter, användar-/identitetshantering, utväxla teknisk information och setup. Delge underleverantörer och avtalsansvarig	Förvaltningspart
Konfiguration	Enligt separat rutin per tjänst.	Förvaltningspart
Utbildning	Enligt separat rutin per tjänst.	Förvaltningspart
Release	Enligt separat rutin per tjänst.	Förvaltningspart

För respektive tjänst tas en checklista fram med detaljerade instruktioner.

4.2.4 ”Exit” avslut (Offboarding)

Processteg	Beskrivning	Ansvarig
Bekräftelse på avslut	Skriftlig bekräftelse av firmatecknare på exit. Arkivera i avtalsmapp.	Systemägare/VD
Extrahera kommundata	Återlämna kommunens data till kommunen	Förvaltningspart
Implementation uppdateras	Ta bort och avbryt kommunspecifik implementation. Återställ/Stoppa kommunens ansluta system/integrationer.	Förvaltningspart
Återkoppling enkät/digitalt möte	Enkät eller digitalt möte för att utvärdera beslut att avsluta.	Samverkansledare

[1] Den grupp av personal hos medlemmar som är engagerade i samverkanstjänst utöver formell beslutsstruktur

Referensinformation	Uppdatera hemsidor och övrig information att kommunen har lämnat	Samverkansledare
Kommundata	Radera användardata, konton och andra personuppgifter	Samverkansledare
CRM	Uppdatera CRM och faktureringsinformation/rutin	Samverkansledare

4.3 Utveckling av befintliga tjänster

4.3.1 Tjänstens förvaltningsplan

Den utveckling som sker utöver löpande förvaltning (bug-fixar och annan felrättning, språkliga ändringar, mm), formuleras som ett eget uppdrag eller projekt, och dokumenteras i en Förvaltningsplan. Alla tjänster ska ha en Förvaltningsplan som Användarparter har tillgång till på den Samverkansplattform som Sambruk erbjuder. Förvaltningsplanen ska reflektera Förvaltningsrådets prioriteringar. Det konkreta genomförande av Förvaltningsplanen kan ske agilt, eller genom traditionell vattenfallsmetod. Vid större projekt ska Sambruks projektmodell användas.

4.3.2 Finansiering och resursallokering

Finansiering av projekt sker genom deltagande kommuners försorg, antingen genom budgeterad förvaltningsandel eller extraordinarie tillskott. Alternativt kan finansiering komma från externa källor, men då under förutsättning att SGM-ramverket följs. Finansiering kan vara antigen ekonomisk eller genom att tillföra resurser.

Processen för förändringshantering säkerställer att förändringar är planerade, utvärderade och kostnadsberäknade.

4.3.3 Behovshantering

Processen för behovshantering säkerställer att utvecklingsbehov fångas upp och sammanställs, och att det är Förvaltningsrådet som tar beslut om prioriteringar.

Processteg	Beskrivning	Ansvarig
Omvärldsbevakning	Bevaka området, konkurrerande lösningar och ny teknik.	Deltagare i förvaltningsråd, Samverkansledare och Förvaltningspart
Ta emot, fånga upp och sammanställa samtliga utvecklingsbehov	Ta emot behov från användare, fånga upp eller identifiera behov utifrån exempelvis förändrat arbetssätt. säkerhetsrisker, teknologisk utveckling med mera, och sammanställa dessa.	Samverkansledare och Förvaltningspart

Behovsanalys	Övergripande analys av nyttopotential, organisatorisk och teknisk komplexitet,	Användningspart/ förslagsställare. Sammanställs av Samverkansledare
Prioritera behov	Förvaltningsrådet gör en prioritering på utvecklingspunkterna – utgångspunkt för förvaltningsplan kommande år	Förvaltningsråd
Beredning	Framtagning av kostnadskalkyl, riskbedömning, resursplanering, tidsplan, samt beslutsunderlag.	Samverkansledare och Förvaltningspart
Beslut	Beslut att realisera eller avslå förslag enligt beredningens beslutsunderlag. Förvaltningsplan justeras enligt beslut.	Förvaltningsrådet

4.3.4 Utveckling, Ändrings- och Releasehantering

Processen för utveckling och releasehantering säkerställer att godkända förändringar genomförs på ett kontrollerat sätt. Vanligast är en traditionell vattenfallsprocess, men det finns också andra metoder som används där det ger bättre framdrift i utvecklingen.

Processteg	Beskrivning	Ansvarig
Initiala samtal och planering	Genomförande av förändring planeras (innehåll i förändringen, information till användare, utbildning etc)	Förvaltningspart / Utvecklingspart och Samverkansledare eller enligt Sambruks projektmodell vid större uppdrag.
Förstudie och planering IT	Genomförande av förändring planeras ur ett tekniskt perspektiv.	Förvaltningspart/Utvecklingspart
Presentation av lösningsförslag	Representanter från Användningsparter återkopplar på förslaget och utser vid behov ansvariga för leveransgodkännande.	Förvaltningspart/ Utvecklingspart
Riskhantering	Uppdatera riskbedömning och verkställa åtgärder för att eliminera eller reducera risker eller säkra at negativa effekter blir så små som möjliga.	Samverkansledare / Utvecklingspart, samt rep från Användarparter vid behov.
Genomföra förändring	Förändring genomförs enligt planering.	Utvecklingspart och Samverkansledare

Processteg	Beskrivning	Ansvarig
		samt rep från Användarparter vid behov.
Test	Förändring (release) testas och godkänns.	Utvecklings-/Förvaltningspart samt rep från Användarparter vid behov.
Leveransgodkännande (vid behov)	Användningspart godkänner release i Testmiljön	Utsedda personer från Användningsparterna.
Ev. Roll-back	En plan för återställning av funktionalitet i system ska finnas dokumenterad vid varje större uppgradering. Planen ska vara godkänd och om möjligt testad innan uppgradering sker.	Utvecklings-/Förvaltningspart
Produktionssättning	Verkställer ändring och publicerar releasedokumentation	Förvaltningspart
Utvärdering och lärande	Utvärdera om avsedda effekter och mål uppnåtts.	Samverkansledare tillsammans med Förvaltningsråd/Användar grupp

Vid upphandling av extern förvaltnings- och utvecklingskompetens kravställer Sambruk kompetens inom olike systemutvecklingsmetoder, för att kunna anpassa ändringsprocessen till det specifika systemet förutsättningar. Dessutom ställs det krav på säkerhetslösningar, som gör att Sambruks åtagande enligt vårt Ledningsinformationssystem för Informationshantering (LIS) kan följas – se kapitel 5.

4.4 Användarstöd

Förvaltningsparten och Samverkansledare ska ge support till anslutna kommuner, upplagda användare samt IT-ansvariga. I avtalet med Förvaltningspart för respektive tjänst redovisas de olika nivåerna för användarstöd och support (SLA).

Som huvudregel ska supportärenden hanteras i https://support.sambruk.se
https://support.sambruk.se

Princip för generisk supportprocess beskrivs nedan:

Processteg	Beskrivning	Ansvarig
Ta emot supportärenden	Ta emot supportärenden, och vid behov hänvisa användaren rätt.	Förvaltningspart
Klassificera ärendet	Identifiera lösning och rätt åtgärd.	Förvaltningspart

Lösa/Uppdatera förvaltningstjänster	Vid behov genomföra ändringar/uppdateringar av instruktioner, mallar och dylikt.	Förvaltningspart
Information/utbildning	Vid behov planera och genomföra informations- och utbildningsinsatser	Förvaltningspart
Uppföljning	Regelbundet följa upp för att identifiera behov av ändringar/stöd (se behovshantering)	Förvaltningspart

4.4.1 Tillgänglighet

Som offentlig verksamhet är Sambruk ålagd att uppfylla tillgänglighetskraven för klass AA i WCAG 2.1 direktiven. WCAG utgår från 4 principer:

1. **Uppfattningsbar:** Det ska vara möjligt att uppfatta innehåll och funktioner. Det innebär exempelvis att en besökare som inte kan se bilderna ska få information om vad de visar i textform.
2. **Hanterbar:** Det måste gå att hantera gränssnittet även med funktionsnedsättningar, både med mus och med tangentbord oberoende av varandra.
3. **Begriplig:** Informationen måste vara begriplig. Text ska vara läsbar och möjlig att förstå.
4. **Robust:** Innehållet ska vara åtkomligt och kunna tolkas med olika användarprogram och hjälpmedel, även framtidssäkrat.

För tjänster där det inte finns full kompatibilitet med direktivet ska Förvaltningsrådet snarast göras uppmärksam på detta, med förslag till åtgärd. Ansvar för att ta fram förslag till åtgärd, med kostnadsestimat, åvilar Samverkansledaren tillsammans med Förvaltningspart.

ISO 9241-11 är en internationell standard för användbarhet. Den fokuserar på hur väl en produkt kan användas av specifika användare för att uppnå specifika mål med effektivitet, effektivitet och tillfredsställelse i ett specifikt sammanhang.
Sambruk ska rekommendera utvecklare att använda standarden, men tjänsterna kommer inte certifieras.

WAI-ARIA:
Web Accessibility Initiative - Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) är en uppsättning tekniska specifikationer som hjälper till att förbättra tillgängligheten för dynamiskt webbinnehåll och avancerade användargränssnitt. WAI-ARIA tillhandahåller roller, egenskaper och tillstånd som kan läggas till HTML-element för att göra dem mer tillgängliga för användare som använder hjälpmedel som skärmläsare. Sambruk rekommenderar användning av WAI-ARIA där detta är möjligt, men har inget krav om att det måste användas.

5 Informationssäkerhet

Förvaltningsmodellens kapitel 5 utgör Sambruks Ledningssystem för informationssäkerhet (LIS), tillsammans med dokument i Sharpointarkivet 10. Intern admin och styrning/LIS och verktyget för ISO 27001 i SIS Assist. Kapitlet utvärderas årlig och ingår i föreningens årshjul. Vårt LIS bygger på ISO27001, men är i nuläget inte certifierad eller granskad av oberoende part.

5.1 Sambruks Informationssäkerhetspolicy

Sambruks styrelse har beslutat om den övergripande policy för Informationssäkerhetsarbetet. Sambruks informationssäkerhetspolicy formulerar mål för föreningens övergripande riskhantering och informationssäkerhet. Förvaltningsmodellen beskriver hur detta arbete genomförs i praktiken. Policyn omfattar alla informationstillgångar inom verksamheten utan undantag, oavsett om den behandlas manuellt eller automatiskt, och oberoende av i vilken form eller miljö den förekommer.

Policyn finns att tillgå på Sambruks hemsidor sambruk.se, under fliken För medlemmar, sida: Policies.
För tillfället ligger dokumentet här: Informationssäkerhetspolicy.docx

5.2 Ansvar för informationssäkerheten

Varje Användningspart är informationssägare till den information som hanteras i de system som erbjuds till medlemmarna, och de ansvarar själva för sin interna informations- och personuppgiftssäkerhet. Informationen i förvaltningsobjektet klassificeras enligt respektive medlems riktlinjer för informationssäkerhet.

Informationssäkerheten i det enskilda systemet utvecklas i dialog med Användningsparterna, i förbindelse med onboarding av nya användare, och som en del av god systemförvaltningspraxis.

Användningsparterna ansvarar för att det tecknas Personuppgiftsbiträdeavtal med instruktioner (PUB-avtal) med Sambruk. Sambruk har tagit fram en mall per tjänst som baserar sig på SKRs senaste mall för PUB-avtal, med förslag till instruktioner för varje tjänst. Instruktionerna baserar sig på den metodik och säkerhet som varje tjänst tillhandahåller i nuläget. Om SKR-mallen inte används, måste Användningspart tillhandahålla en egen mall. Om en Användningspart önskar instruktioner som väsentlig skiljer sig från förslaget, och detta kräver ändringar i fysisk säkerhet, arbetsmetodik eller komponentanvändning, kan det bli en fråga för Förvaltningsrådet. Målet är att Användningsparterna har så likalydande instruktioner som möjligt, för att reducera risk för brott på instruktionerna och för att hålla kostnaderna nere.

Sambruk skriver i sin tur Personuppgifts**underbiträdesavtal** med alla leverantörer som ska behandla Personuppgifter, baserat på de instruktioner som de Personuppgiftsansvariga har gett i PUB-avtalen. VD är Personuppgiftsansvarig i Sambruk.

Med stöd av Förvaltningspart och Driftspart, tillhandahåller Sambruk en beskrivning av tjänstens funktioner, arkitektur, tekniska specifikationer och säkerhetsskydd, samt de processer som är framtagna för att skydda information i systemet.

5.3 Lagrum, förordningar och riktlinjer

Informationen i systemet omfattas av följande lagrum, förordningar och riktlinjer.

Lag, förordning	Relevans	Hur
Offentlighets- och Sekretesslagen (OSL) SFS 2009:400	Lagen riktar sig till offentliga myndigheter, och till medarbetare på Sambruk och underleverantörer genom att vara ”en person som fått kännedom om uppgiften genom att för det allmännas räkning delta i en myndighets verksamhet”.	Sambruk kräver sekretessförbindelser av sina medarbetare och underleverantörer. Informationssäkerhets-åtgärder ska säkerställa att information inte kan röjas för obehöriga.
General Data Protection Regulation (GDPR) samt Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (Dataskyddslagen)	De systemtjänster som Sambruk tillhandahåller, innehåller eller använder personuppgifter för att säkra autentisering. Vissa tjänster innehåller också personuppgifter för att kunna utföra verksamhetens arbete.	För interna system finns Sambruks Personuppgiftspolicy. För de system som erbjuds medlemmar, skivs PUB-avtal med instruktioner för hantering av personuppgifter
Lagen om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter SFS: 2020:914	Gäller teknisk behandling av data, som vid lagring av data på servrar, eller överföring av data. Sambruk har för många tjänster ansvar för lagring och överföring av data.	Sambruk tecknar sekretessförbindelser med de underleverantörer som erhåller datalagring och -överföringstjänster.

Sambruks styrelse har beslutat att Sambruk inte ska erbjuda tjänster som omfattas av Hälso- och sjukvårdslagstiftningen, inkl Patientdatalagen, eller Socialtjänstlagens bestämmelser om sekretess.

Utöver dessa generella lagar och förordningar, kan Sambruks tjänster omfattas av andra regleringar och lagar, beroende på verksamhetsområde eller teknisk struktur och innehåll.

Lag, förordning	Relevans	Hur
Cybersäkerhetslagen (NIS2)	Då flertalet av Användningsparterna i våra tjänster ingår i kategorin ”Offentlig förvaltning” berörs Sambruk indirekt av NIS2. Föreningen Sambruk är för liten	Sambruk måste uppfylla de krav som Användningsparterna ställer på sina systemleverantörer för

	för att direkt omfattas som verksamhetsutövare inom Förvaltning av IKT-tjänster.	att själva uppfylla egna skyldigheter.
AI-direktivet	Sambruks tjänster kan komma innehålla AI-komponenter. Dessutom erbjuder Sambruk en plattform (en kompilation av open source-tjänster) för säker AI-användning, samt tillgång till stora språkmodeller (LLM) för medlemmarna. Direktivet syftar till att säkerställa säker och ansvarsfull utveckling och användning av artificiell intelligens inom EU.	Klassificera all planerad eller befintlig AI-användning utifrån lagens 4 risknivåer. Genomföra riskanalyser. Implementera säkerhetsåtgärder
CER-direktivet (Critical Entities Resilience Directive) (ej införlivat i svensk lag per juli 2025)	Sambruk levererar tjänster till offentlig förvaltning som kan omfattas av direktivet. Genom dessa kan krav ställas på Sambruk och underleverantörer. Ska öka motståndskraften och minska sårbarheten hos kritiska samhällsviktiga verksamheter mot olika typer av hot och störningar.	Bidra till verksamheternas riskbedömning. Implementera beslutade åtgärder för att säkerställa kontinuitet och motståndskraft mot hot som naturkatastrofer, pandemier, sabotage och terrorhot

5.4 Utbildning och medvetandegörande

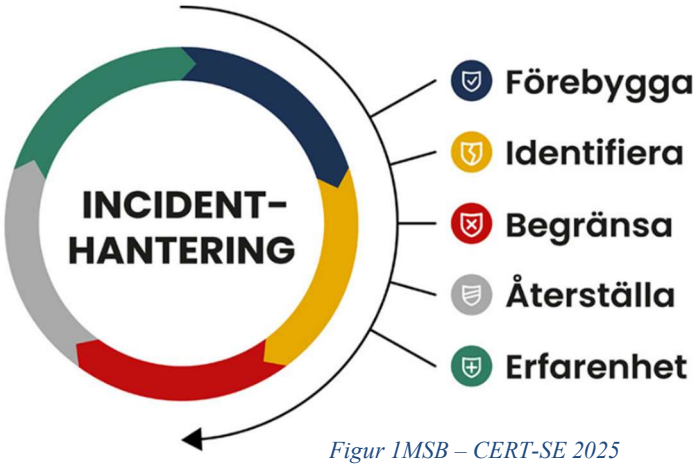
Sambruk genomför årligen en utbildningsinsats för alla medarbetare för att säkerställa att kompetens finns kring lagrum och egna policyer och riktlinjer, samt aktuella säkerhetshot som kan beröra våra tjänster. Verkställande direktör ansvarar för att utbildning genomförs.

Vid införande av systemlösningar hos våra Användningsparter, ska fördelning av ansvar för informations- och IT-säkerhet tydligt presenteras och eventuellt justeras enligt PUB-avtal och de säkerhetskrav som medlemmarna ställer på sina IT-lösningar.

I upphandling ska det ställas krav på att leverantörerna själv utbildar och medvetandegör sina medarbetare om de säkerhetsaspekter som är relevanta när man arbetar med Sambruk.

5.5 Säkerhet i nätverk och informationssystem

Sambruks säkerhetsarbete baserar sig på de fem faser som MSB beskriver i sitt stödmaterial. Av dessa fem är att förbygga incidenter självklart det viktigaste. Inom detta arbete ligger både riskhantering och arbete med fysisk säkerhet och ”säkerhet by design”.



Figur 1MSB – CERT-SE 2025

Men det är också viktigt att kunna identifiera incidenter där data riskerar spridas, försvinna eller korrumperas, eller IT-tjänster kan falla i fel händer. I dessa tillfällen är det viktigt att kunna begränsa skadorna, innan man kan återställa system och data. Sist men inte minst är det viktigt att lära av sina – och andras – erfarenheter.

5.5.1 Riskhantering

Enligt MSB är risk ”en bedömning av sannolikheten för att man inte uppnår sina mål och de konsekvenser det får”.

Risk- och sårbarhetsanalyser av systemet ska vare en integrerad del av utvecklings- och förvaltningsprocessen. Samverkansledaren är riskägare och ska säkerställa att risker och sårbarheter identifieras och åtgärdas. ***VD*** är Sambruks risksamordnare, och har det övergripande ansvaret att utforma och förvalta organisationens riskhantering, samt stödja riskägare och andra i deras arbete med risk.

Teknisk förvaltare (Förvaltningspart) och utvecklingsresurser (Utvecklingspart) ska kunna dokumentera ett systematiskt riskarbete i egen verksamhet. Identifierade risker och sårbarheter och de åtgärder som vidtas, ska dokumenteras och delas med Sambruks samverkansledare. Från och med augusti 2025 ska detta ingå i kravställning vid upphandling av leverantörer.

Utöver detta ska samverkansledaren genomföra en systematisk riskanalys tillsammans med representanter för Användningsparter och underleverantörer efter följande rutin:

Processteg	**Beskrivning**	**Ansvarig roll**
Förbereda risk- och sårbarhetsanalys	Boka in relevanta deltagare för risk- och sårbarhetsanalys	Samverkansledare

Genomföra risk- och sårbarhetsanalys	Vid hjälp av Sambruks riskanalysverktyg* genomföra risk- och sårbarhetsanalys och ta fram handling/åtgärdsplan	Samverkansledare
Uppföljning	Följa upp åtgärdsplan och lägga in aktiviteter som ska genomföras i förvaltningsplanen.	Samverkansledare och Förvaltningspart
Informera Förvaltningsråd	Minst årlig, och annars vid behov, informera Förvaltningsrådet om status för riskhantering.	
Informera krissamordnare	Informera och vidarebefordra risk- och sårbarhetsanalysen till verksamhetens krissamordnare för underlag till verksamhetens egna risk- och sårbarhetsanalys.	Användningspart

*Länk till Sambruks riskanalysverktyg

5.5.2 Fysisk säkerhet

Sambruk har inga gemensamma kontorslokaler, och därvid ingen fysisk lokal att säkra. Medarbetare använder sina datorer i sin hemmamiljö. För hemmamiljön finns en Medarbetarinstruktion för säkert hemarbete och mobile arbete framtagen.

Sambruk driftar inte heller egna servrar, men köper dessa tjänster av underleverantörer.

Vid köp av drift, lagrings och överföringskapacitet för data hos extern part, sätts krav på fysisk säkerhet enligt standarden SS-EN 50600

5.5.3 Behörighetshantering

Behörighetshantering skall ske utifrån de informationssäkerhetsriktlinjer som finns uppsatta under respektive tjänst. Dessa definieras enligt i var tid i systemet uppsatta strukturer och rutiner för tjänsten.

Principer	Beskrivning	Ansvarig
Behörighetsroller	I respektive tjänst definieras roller. För dessa roller sätts en behörighet som ger avgränsad åtkomst till systemet.	Styrgrupp om sådan finns, annars Förvaltningsråd
Behörighetstilldelning och -avslutning	Varje användande kommun hanterar tilldelning/avslutning av behörighet själv eller meddelar Förvaltningspart om vem som ska ha vilken behörighet.	Användningspart (Kommun)
Åtkomstkontroll och säker autentisering	Alla tjänster som hanterar personuppgifter utöver användarnamn och lösenord, ska ha en två-faktor	Förvaltningsråd (ev. Styrgrupp)

	autentiseringslösning, eller kunna kopplas till medlemmens egna tillgångkontrollsystem via t.ex SAML.	
Åtkomstkontroll för Sambruks medarbetare och externa leverantörer	Vid onboarding av nya medarbetare internt i Sambruk eller hos leverantör, ska sekretessförbindelse skrivas innan behörigheter tilldelas. Behörigheter ska ges på lägsta möjliga nivå utifrån de arbetsuppgifter som medarbetaren ska utföra.	Samverkansledare/ Förvaltningspart/Utvecklingspart/Driftspart
Loggning och avslutning av behörigheter	Alla behörigheter som givits i ett system ska vara dokumenterade och tillgängliga för kontroll. Vid avslutning/ändring av en behörighet, ska dokumentationen uppdateras.	Förvaltningspart

5.5.4 Säkerhet by design

Sambruks informationssystem ska regelbundet genomföra sårbarhetsscanningar. Sårbarheter på OWASP Top 10 ska vara utgångspunkten.

Alla nya utvecklings- och förvaltningsavtal ska från och med 2025 innehålla krav om säkerhet genom design, där följande principer är vägledande:

- Fastställ sammanhanget innan du utformar ett system
- Gör det svårt att kompromettera data, till ex genom en tydlig datastruktur där avvikelser kan identifieras och genom att göra det svårt att testa våra säkerhetsregler för externa aktörer.
- Gör det svårt att störa driften genom att använda säker teknik och transparent kod, som tex Open Source
- Gör det enklare att upptäcka intrång genom att bevaka loggar, installera malware detection med mera.
- Monitoreringssystem bör vara fristående.
- Minska effekten av intrång genom att använde segmenterade nätverk
- Använd principen om minsta möjliga privilegier
- Client/server-kommunikation ska ske krypterat
- Förvänta dig attacker

5.6 Incidenthantering

” På en övergripande nivå behöver man ha eskaleringsrutiner, it-säkerhetspolicys, kontinuitetplaner, krisplaner, utbildat sina användare, klargjort ansvar och mandat, etablerat kontakter och skapat kontaktlistor samt veta hur kommunikationen ska genomföras vid en incident.”

MSB – CERT-SE 2025

5.6.1 Driftstörning och IT-incidenter

Alla störningar som är oplanerade, påverkar tjänstens funktion, tillgänglighet, integritet eller prestanda, och behöver en lösning för att kunna returnera till normal drift är att betrakta som en IT-incident. En incident ska hanteras i en egen process, utanför den ordinarie supportprocessen. Incidenten ska tillsamman med vald lösning dokumenteras.

Alla tjänster ska ha en Incidenthanteringsplan, som innehåller villkor för aktivering, kriterier för eskalering, organisering av incidenthanteringsteam, rutiner för arbete med pågående incidenter, regelverk för återställning och avslutning av incidenten, samt information om hur erfarenheterna kan användas för att förebygga framtida incidenter.

Förvaltnings-/driftspart har bevakning om tjänsten slutar fungera som avsedd. Hur ansvaret delas mellan dessa, regleras i respektive avtal med SLA.

Andra typer IT-incidenter som dataintrång, installation av skadlig programvara, nätfiske med mera, kan vara svårare att identifiera. Det är riskanalysen med beslutat risktolerans som avgör vilka åtgärder som är aktuelle för den enskilda tjänsten.

Alla nya drifts- och utvecklingsavtal ska innehålla klausuler som förtydligar leverantörens ansvar för bevakning och roll i incidenthanteringen.

En IT-incident som drabbar en verksamhet som omfattas av Cybersäkerhetslagen ska rapporteras till MSB via verktyget IR-ON. Det är den organisation som direkt omfattas av Cybersäkerhetslagen som ansvarar för att rapportera incidenten – det vill säga den drabbade kommunen i de flesta fall.

Man kan även göra en frivillig rapportering för incidenter som drabbar aktörer som är viktiga för samhällets funktion men som formellt inte omfattas av cybersäkerhetslagens definitioner.

För att anmäla dataintrång, ransomware, överbelastningsangrepp eller nätfiske, ska Polisen kontktas: https://polisen.se/utsatt-for-brott/polisanmalan/bedrageri/dataintrang/

Dokumentation gällande incidenter, handböcker och instruktioner ska läggas upp i respektive systems filarkiv på https://samverka.sambruk.se, som både Användningsparter och Förvaltningspart/Utvecklingspart/Driftspart har tillgång till.

5.6.2 Personuppgiftsincidenter

Personuppgiftsincidenter i våra Samverkanstjänster, där personuppgifter har röjts för obehöriga, eller varit möjliga att röja, eller är utsatt för annan felaktig behandling (som att bli oavsiktlig raderat eller ändrat), är en form för incident som ska täckas av den systemspecifika Incidenthanteringsplan.

Personuppgiftsincidenter där Sambruk själv är personuppgiftsägare ska hanteras enligt nedanstående rutin: **Rutin för personuppgiftsincidenter:**

Processteg	**Vad**	**Ansvarig**
Identifiera och rapportera incidenter	• Anställda på Sambruk och hos externa leverantörer vet hur de ska känna igen en personuppgiftsincident. • Incidenten ska kommuniceras till Sambruks VD så snart den upptäcks.	Den som upptäcker en personuppgifts-incident
Bedöma och dokumentera incidenter	• Riskerna för de drabbade personerna bedöms utifrån typ, känslighet och möjliga effekter. Se Blankett Personuppgiftsincident • Alla incidenter ska dokumenteras, även de som inte behöver rapporteras till Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)	Ledningsgrupp / Ansvarig Samverkansledare
Anmäla till IMY	Om det *inte är osannolikt* att röjandet medför en risk för fysiska personers rättigheter och friheter ska incidenten anmälas till IMY:,Anmäl personuppgiftsincident | IMY	VD

Informera de registrerade	Om röjandet ger höj risk för skada på fri- och rättigheter ska de registrerade informeras.	Samverkansledare
Åtgärda läckage	Säkerställa att röjandet stoppas genom tekniska åtgärder, om möjligt.	Samverkansledare
Förebyggande åtgärder	Ändra de tekniska komponenter eller organisatoriska förhållanden som har gjort röjning möjlig.	Samverkansledare

5.6.3 Kontinuitetsplaner och återgångsrutiner

Alla tjänster som Sambruk erbjuder ska erbjuda Användningsparterna att skapa en kontinuitetsplan som hjälper Användningparter att vara förberedd på oförutsedda händelser som naturkatastrofer, tekniska problem ellerandra incidenter. Detta säkerställer att verksamheten kan hålla i gång sin verksamhet och återgå till normal drift så snabbt som möjligt. Användningsparterna behöver dock anpassa en kontinuitetsplan till lokala förhållanden, och det är inte obligatorisk att använda Sambruks mall för detta arbete.

Sambruks mall för kontinuitetsplan innehåller följande delar
1. Syfte
2. Villkor för aktivering
3. Identifiering av interna och externa beroenden
4. Arbetssätt för verksamheten under pågående incident
5. Återgång till ordinarie arbetssätt med systemstöd
6. Underhåll och revidering av Kontinuitetsplan

Alla tjänster är inte verksamhetskritiska för medlemmarna. Kontinuitetsplanernas omfattning och detaljeringsgrad ska spegla viktigheten av tjänsten för Användningsparterna. Om en Kontinuitetsplan tas fram, ska denna godkännas av Förvaltningsrådet.

Sambruks tar fram en kontinuitetsplan för sin verksamhet, det vill säga Sambruks egna arbete.

5.6.4 Loggning

Samverkanledaren ansvarar för att det enskilde system har loggningsfunktioner som motsvarar Användningsparternas behov och krav, vilket igen beror på systemet verksamhetskritiska status och informationsklassning.

Alla loggar skyddas mot tillgrepp, manipulering, förstörelse och obehörig åtkomst. Loggningsfunktionerna ska vara beskrivna i den systemdokumentation som görs tillgänglig för alla Användningsparter på https://samverka.sambruk.se
Regelverk för loggning beslutas av Förvaltningsrådet för det enskilda systemet.

5.7 Arkiv och bevarande

För varje system ska en systemdokumentation för arkivering tas fram enligt arkivreglemente för respektive verksamhetsområde. Stöd för automatiserad överföring till e-arkiv är ett behov som kan prioriteras av Förvaltningsrådet på lik linje med andra utvecklingsuppdrag.

Gallring görs enligt lagstiftning och respektive kommuns gallringsplan. Där automatisera gallring inte finns, kan Sambruk via Förvaltningspart hjälpa till efter beställning från användarkommun.

För Sambruks interna dokumentation finns en framtagen Informationshanteringsplan som beskriver regler för gallring och arkivering.

5.8 Efterlevnad och kontinuerlig utveckling

För att säkerställa att Sambruks ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) efterlever interna krav, avtal och gällande regelverk arbetar vi enligt en årshjuls-cykel.

Arbetssättet kombinerar planerade kontroller (revisioner, riskanalyser, mätetal) med löpande avvikelse- och förbättringshantering. Resultat från internrevisioner, säkerhetsskanningar och riskanalyser samlas i risk- och åtgärdsregister, följs upp i ledningens genomgång och omsätts till konkreta förbättringar i respektive tjänsts förvaltning. Därigenom blir LIS ett praktiskt stöd i vardagen – inte bara en dokumentation.

Årshjul för Informationssäkerhet

Övergripande

- **Övergripande Risk- och sårbarhetsanalys (RSA) & åtgärdsplan** – *september.* Uppdatering av riskregister, prioritering av åtgärder. **Ansvar:** respektive samverkansledare tillsammans med förvaltningsråd.
- **Internrevision (ISO/IEC 27001)** – *oktober*. Genomgång av kontroller, loggar, avtal och efterlevnad utifrån checklista. Kan göras per tjänst eller övergripande **Ansvar:** VD eller respektive samverkansledare.
- **Ledningens genomgång av LIS** – *(november)*. Samlad bedömning av riskläge, resursbehov och förbättringar inför nästa år. **Ansvar:** VD med styrelsen.
- **Årlig revision av LIS** – Säkerställer att LIS är ändamålsenligt och följs - *december*. **Ansvar:** VD.
- **Incidentövning (table-top/teknisk)** – *Genomförs Q2 - uppföljning i juni*. Ett system per år. Träna roller och beslutsvägar. **Ansvar:** VD med respektive samverkansledare.
- **Säkerhetsutbildning för kansliet** – *Januari*. Grund/uppdatering av roller, rutiner och incidentrapportering. **Ansvar:** VD.
- **Lag- och kravbevakning (GDPR, NIS2, CER m.fl.)** – *löpande varje LG.* **Ansvar:** kansliet/VD.

- **Generell dokumentstyrning & policyöversyn** – *september (policyer/riktlinjer/procedurer)*. **Ansvar:** kansliet/VD.
- **Mätetal/KPI & avvikelsehantering** – *årsavstämning i förbindelse med Verksamhetsberättelse* Q1 **Ansvar:** kansliet/VD.

Tjänstspecifik

- **Risk- och sårbarhetsanalys (RSA) & åtgärdsplan** – *Genomfört vid utgång Q2.* Uppdatering av riskregister, prioritering av åtgärder. **Ansvar:** respektive samverkansledare tillsammans med förvaltningsråd.
- **OWASP-baserad säkerhetsskanning per tjänst** – *kvartalsvis*. Identifiering, triagering och åtgärd av sårbarheter. **Ansvar:** CTO ansvarig för verktyg, respektive samverkansledare ansvarig för genomförande.
- **Kontinuitetsplaner (KP)– översyn/revidering**. För tjänster som väljer utveckla en gemensam kontinuitetsplan. Minst ett praktiskt moment testas (t.ex. återställning eller övning). **Ansvar:** respektive Förvaltningsråd
- **Leverantörsuppföljning & tredjepartsrisker** – *Q2–Q3*. Avtalskrav, rapporter och åtgärder. **Ansvar:** respektive samverkansledare.
- **Backup- & återställningstest** – *Q3* Verifiera Återställningspunkt (Recovery Point Objective) och Återställningstid (Recovery Time Objective) i minst en tjänst per år. **Ansvar:** respektive samverkansledare.
- **Tillgänglighet: WCAG-översyn per tjänst – *Q3*** Genomför en årlig kombinerad automatisk + manuell bedömning mot **WCAG 2.2 nivå AA** och **EN 301 549 enligt checklista**. **Ansvar:** respektive samverkansledare.

6 Samverkansutveckling

6.1 Stödtjänster på Sambruks Samverkansplattform

Föreningen Sambruk ger användande kommuner åtkomst till samverkansplattformen på https//samverka.sambruk.se. Plattformen innehåller et antal Open-source system som underlättar administration av tjänsten och samverkan mellan parterna.

På samverkansplattformen kan användande kommuner föra diskussioner sinsemellan (*Forum* och *Chat*), hämta dokumentation rörande systemet och dess förvaltningsplan samt ta del av minnesanteckningar från förvaltningsråd (*Filer*). Förvaltningsrådet har tillgång till status för den löpande förvaltningsplanen i det verktyg som används för Sambruk och de leverantörer som medverkar till utveckling av tjänsterna (*Förvaltningsplan*). Systemdokumentation finns i Bookstack-applikationen *Dokumentation*. Alla användare har även tillgång till verktygen *Tavlor och Skiss.*
För de applikationer som skulle kunna komma innehålla personuppgifter har Sambruk tagit fram ett PuB-avtal, som användaren förutsätts godkänna genom användning av tjänsten.

6.2 Servicetjänster

Vissa av Sambruks stödtjänster erbjuds också som kostnadsfria medlemstjänster – det vill säga att Sambruks medlemmar kan få redaktörprivilegier för att själva använda verktyg som finns på samverkansplattformen, för arbete frikopplat från Sambruk. Exempel på sådant är nano learnings-tjänsten Stimma och ritprogrammet Skiss. I dessa tillfällen behövs endast ett PuB-avtal.

6.3 Nätverk

Sambruk driver ett antal nätverk som utgår från medlemmarnas behov. Nätverken kan utvecklas till projekt som tar fram nya tjänster eller annat SambruksGemensamt Material, eller kan vara ett forum för erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling.

Varje nätverk ska ha ett tydligt syfte, och nätverksstrukturen ska löpande utvärderas för att i högst möjlig grad uppfylla syftet. Om ett nätverk inte längre kan uppfylla sitt syfte, ska det läggas ner.

6.4 Information och dialog om medlemskap

Utgångspunkten är att ju fler som är med och delar på kostnaden för de informationssystem och annat material som Sambruk tar fram, desto bättre blir kostnadsläget för alla som nyttjar materialet.

Sambruk ska via sin hemsida informera om och tydligt beskriva varje tjänst. På Sambruks hemsida ska det dessutom informeras om vilka kommuner som använder tjänsten.

På hemsidan för tjänsten ska det tydligt beskriva tjänstens syfte, hur man kan ansluta sig till den och kontaktperson vid frågeställningar. Alla tjänster marknadsförs både genom Sambruk och genom anslutna kommuners nätverk. Användande kommuner marknadsför tjänsten via samarbetsnätverk och lokala konferenser och seminarier.