

Datum  
2017-12-12  
Upprättad av  
Magnus Lövgren  
Version  
1.0

Diariennr/Projekt nr  
Å 2017-1470  
Godkänd av



## Bilaga a, (Användaravtal Nyps) Administration inom användarorganisationen

Användarorganisationen ska ha en egen administration av Nyps. Organisationen för administrationen av Nyps samt förändringar i denna ska meddelas till NypsCentralen. Administrationen bidrar till att samla och sprida kunskap inom organisationen om hur systemet fungerar och hur de olika delarna hänger ihop.

Administrationen samordnar också hur man i den enskilda organisationen väljer att använda systemets olika möjligheter samt lägger grunden för att datakvaliteten hålls på en bra nivå. Administrationens ansvar gäller organisationens användning av alla olika delar i Nyps. Administrationen ska samordna behoven från användarorganisationen genom att se till att förändringsönskemål, anpassningar, korrigeringar, utbildningsinsatser, användarstöd m.m. som rör organisationen behandlas, beslutas, prioriteras och rapporteras till NypsCentralen.

Administrationen ska även säkerställa datakvaliteten, exempelvis genom regelbundna kontroller av att ärenden följer systemets livscykel i ett normalt flöde, att nödvändig information är ifylld och att ärenden avslutas i rätt tid och med korrekt ärendedata i systemet. Detta ska ske utifrån organisationens förutsättningar.

Vidare ansvarar administrationen för att det finns planer och manuella rutiner för att så långt som möjligt upprätthålla verksamheten vid avbrott i system och infrastruktur. Med avbrott i system och infrastruktur avses begränsad eller ingen tillgänglighet till Nyps. Om stöd behövs för att genomföra ovanstående i någon situation ansvarar administrationen för att kontakt tas med NypsCentralen.

### **Följande roller och ansvar föreslås för administrationen:**

#### *Systemadministratör*

Ansvarar för administration av systemet, exempelvis administration av värdelistor, checklistor, dokumentmallar och andra attribut som används i systemet av organisationen där så är aktuellt. Administratören ansvarar även för organisationens användare i systemet, genom att lägga upp respektive ta bort användarkonton och att tilldela, underhålla och ta bort användarnas behörigheter. Administrationen bör ha en beslutad process och dokumentation på plats för hur behörigheter beslutas. Tilldelningen av behörigheter ska vara restriktiv utifrån verksamhetens faktiska behov.

#### *Support*

Supporten ansvarar för första linjens support gällande handläggningsklienten inom organisationen och om Min Ansökan används ansvarar organisationen själv också för de

sökandes verksamhetsrelaterade frågor avseende e-tjänsten. Ansvaret gäller även vidarebefordran av supportärenden till NypsCentralen i de fall första linjen inte kan lösa supportärenden själva.

#### *Koordinator*

Ansvarar för samordning av kravställning inom den egna organisationen och förmedling av sådan till NypsCentralen gällande Nyps där kravställningen innebär specificering av ny- och vidareutveckling av funktioner samt prioritering av dessa funktioner inom den egna verksamheten. Vidare ansvarar koordinatören för att sammankalla till möten, hantera kontakterna med NypsCentralen i övergripande frågor och prioriteringar samt att förmedla information från NypsCentralen inom organisationen.

Ovanstående roller kan innehas av en eller flera personer. Det behöver inte vara endast en person per roll utan flera personer kan dela på en roll samt att en person kan ha flera roller.

Tillväxtverket erbjuder utbildningar och support avseende administration.