



Revisionsrapport

Uppföljningsrapport

IT-generella kontroller 2015

Uppsala kommun

Gustaf Gambe
Frida Ilander

15 september 2015



Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Granskningens omfattning.....	4
Sammanfattning.....	5
Resultat och status på observationer	6

Appendix 1 – Intervjuade personer



Inledning

I samband med den finansiella revisionen 2015 har PwC genomfört en uppföljning av de observationer som identifierades i samband med 2013 års granskning avseende IT-generella kontroller för verksamhetskritiska applikationer inom Uppsala kommun. I samband med den finansiella revisionen 2014 genomförde PwC en likvärdig uppföljning av 2013 års observationer, vilket också presenteras i denna rapport.

Kommunstyrelsen har uppsiktsplikt över att den interna kontrollen inom kommunen byggs upp och organiseras på ett tillfredsställande sätt. Nämnderna har det fulla ansvaret för den interna kontrollen inom sina verksamhetsområden och applikationer. Intern kontroll är en process som påverkas av nämnderna, kommunstyrelsen och tjänstemannaorganisationen, vilken utformas för att ge en rimlig försäkran om att kommunens mål uppnås inom följande områden:

- Ändamålsenlig och effektiv verksamhet
- Tillförlitlig ekonomisk och verksamhetsmässig rapportering
- Efterlevnad av tillämpliga lagar och förordningar

Syftet med uppföljningen är att identifiera vilka förändringar som Uppsala kommun har genomfört gällande den interna kontrollen under 2015 och hur detta har påverkat föregående års observationer. Rapporten presenterar det aggregerade resultatet av respektive applikation med en status för varje observation, vilka kommunledningen bör beakta i sitt arbete med att utveckla och förbättra förvaltningen och den interna kontrollen för Uppsala kommuns IT-miljö.

Vi vill tacka den personal på Uppsala kommun som hjälpt oss att genomföra granskningen, för deras bemötande och goda samarbetsvilja.

Granskningens omfattning

Under 2013 års granskning noterades avvikelser inom följande områden:

Område	Observation
IT-styrning	Katastrofplan är inte implementerad för samtliga applikationer
Programutveckling och förändring	Bristande dokumentation avseende förändringar i applikationer
Åtkomstkontroll	Periodisk genomgång av användare har vid granskningstillfället inte utförts Lösenordsinställningar i applikationer och operativsystem uppfyller ej god praxis
Infrastruktur	Inga formella återläsningstester av backup har genomförts

Vid applikationsgranskningar och granskning av processer för Teknik & Service noterades totalt 20 observationer enligt nedan fördelning vid 2013 års granskning samt 2014 års uppföljning:

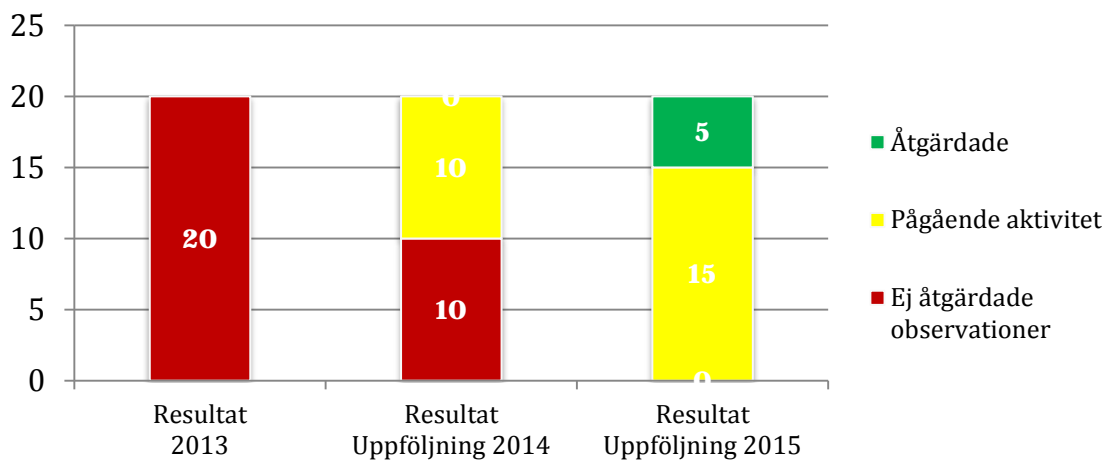
Applikation	Antal Observationer 2013	Antal Observationer 2014
Agresso	3	3
Heroma	4	4
Procapita Individ- och Familjeomsorg (IFO)	4	4
Siebel	3	3
Extens	4	4
Teknik & Service	2	2
Totalt antal observationer	20	20

PwC har under augusti 2015 följt upp ovan observationer samt med relevant personal på Uppsala kommun (se Appendix 1- Intervjuade personer).

Sammanfattning







Genom intervju och genomgång av dokumentation under uppföljningen år 2014 kunde PwC konstatera att Uppsala kommun hade påbörjat aktiviteter under verksamhetsåret för att åtgärda observationerna som identifierades år 2013. Av totalt 20 observationer från år 2013 kvarstod 10 (50 %) stycken som ej åtgärdade och för resterande 10 (50 %) hade aktiviteter påbörjats. För majoriteten av observationerna där aktiviteter påbörjats, utförs kontrollen i dagsläget, men de dokumenteras bristfälligt eller inte alls, varför PwC inte kan verifiera att kontrollerna utförs ändamålsenligt.



Genom intervju och genomgång av underlag under uppföljningen år 2015 kan PwC konstatera att Uppsala kommun har fortsatt att aktivt arbeta med att åtgärda observationerna som identifierades år 2013. Av totalt 20 observationer från år 2013 kan vi se att för 15 (75 %) stycken observationer har aktiviteter påbörjats och att resterande 5 (25 %) stycken är åtgärdade. Se tabell nedan för illustration av resultaten.







Utifrån den uppföljning som är gjord har det framkommit att Uppsala kommun har genomfört samt håller på att genomföra förbättringar inom majoriteten av antal områden men att det fortfarande finns utrymme för förbättring gällande den interna kontrollen kopplat till IT. Under året har det skett flera förändringar, bland annat har kommunledningskontoret (KLK) fått en ny organisation där Teknik och Service nu är utspridd och finns således inte längre kvar som en enhet. Även nya styrdokument, statusrapportering och en enhetlig förvaltningsstyrning har arbetats fram. Uppsala kommun arbetar aktivt med att åtgärda samtliga observationer och har som målsättning att alla ska vara åtgärdade och klara under detta verksamhetsår.



För mer detaljer gällande status på respektive observation från föregående år, se avsnitt "Resultat och status på observationer" nedan.





Applikation	Ref	Observation	Status
	2.	Periodisk genomgång av användare har vid granskningstillfället inte utförts.	
		Status 2014 Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Agresso. Dock har PwC inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits. Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.	
		Status 2015 Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Agresso. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits. Vid nästa genomgång, som sker under hösten 2015, kommer bevis dokumenteras. Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.	
	3.	Inga formella återläsningstester av backup har genomförts.	
		Status 2014 Uppsala kommun har påbörjat arbete med att upprätta formella återläsningstester av backup. Dock är arbetet pågående och i dagsläget utförs inga formella återläsningstester. Slutsats: Observationen kvarstår då formellt återläsningstest ännu ej har genomförts under verksamhetsåret.	
		Status 2015 Uppsala kommun har under året upprättat formella återläsningstester av backup. PwC har tagit del av underlag som styrker detta. Slutsats: Observationen är åtgärdad och borttagen då formella återläsningstester har genomförts under året.	





Applikation	Ref	Observation	Status
Heroma	1.	Katastrofplan är inte implementerad för samtliga applikationer.	
		Status 2014	<p>Uppsala kommun har inte påbörjat något arbete med att ta fram en katastrofplan för applikationen Heroma under verksamhetsåret.</p>
		<p>Slutsats: Observationen kvarstår då katastrofplan ännu ej är formellt implementerad.</p>	
		Status 2015	
		<p>Uppsala kommun har påbörjat ett arbete med att ta fram en katastrofplan för applikationen Heroma under verksamhetsåret. Representanter från Drift och Förvaltning ansvarar för arbetet och har tagit fram mallar. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits.</p>	
		<p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	
	2.	Periodisk genomgång av användare har vid granskningstillfället inte utförts.	
		Status 2014	<p>Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Heroma. Dock har PwC inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits.</p>
		<p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	
		Status 2015	
		<p>Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Heroma. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits. Vid nästa genomgång, som sker under hösten 2015, kommer bevis dokumenteras.</p>	
		<p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	



Applikation	Ref	Observation	Status
	3.	Lösenordsinställningar i applikationer och operativsystem uppfyller ej god praxis.	
		<p>Status 2014</p> <p>Lösenordsinställningarna i Heroma följer Uppsala kommuns riktlinjer för lösenord. Dock uppfyller inte dessa god praxis, då endast ett 6 tecken långt lösenord kan användas.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då Uppsala kommuns lösenordspolicy inte uppfyller god praxis.</p>	
		<p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har påbörjat ett arbete med att implementera Singel Sign On (SSO) för Heroma.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	
	4.	Inga formella återläsningstester av backup har genomförts.	
		<p>Status 2014</p> <p>Rutiner finns på plats men det har inte skett några formella återläsningstester under verksamhetsåret.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då formellt återläsningstest ännu ej har genomförts under verksamhetsåret.</p>	
		<p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har under året upprättat formella återläsningstester av backup. PwC har tagit del av underlag som styrker detta.</p> <p>Slutsats: Observationen är åtgärdad och borttagen då formella återläsningstester har genomförts under året.</p>	

Applikation	Ref	Observation	Status
Procapita IFO	1.	Katastrofplan är inte implementerad för samtliga applikationer.	
		<p>Status 2014</p> <p>Uppsala kommun har påbörjat arbete med att ta fram en katastrofplan för applikationen Procapita IFO. Dock är arbetet pågående och i dagsläget finns ingen katastrofplan implementerad.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då katastrofplan ännu ej är formellt implementerad.</p>	
		<p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har påbörjat ett arbete med att ta fram en katastrofplan för applikationen Procapita IFO under verksamhetsåret. Representanter från Drift och Förvaltning ansvarar för arbetet och har tagit fram mallar. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts då underliggande dokumentation ej erhållits.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	
	2.	Bristande dokumentation avseende förändringar i applikationer.	
		<p>Status 2014</p> <p>Samtliga förändringar i Procapita IFO hanteras av en utvecklingsgrupp och styrgrupp, där varje ärende hanteras. Dock dokumenteras inte förändringarna på det sätt så att det går att följa ärendet från ändringsbegäran till driftsättning. Dock är planen att ta fram en gemensam process för förändringshantering och hur de ska dokumenteras för samtliga system.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår, då förändringarna inte dokumenteras så att spårbarhet i hela förändringsprocessen är möjlig.</p>	
		<p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har implementerat förvaltningsmodellen Pm3 där rutiner för förändringshantering ingår. All dokumentation ska registreras och följas upp i det nyligen implementerade ärendehanteringssystemet ÅRNST. Rutinen tillämpas dock ej fullt ut, till exempel dokumenteras inte vem som ska ta beslut.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då rutinerna i dagsläget inte efterlevs fullt ut i verksamheten.</p>	

Applikation	Ref	Observation	Status
		<p>3. <u>Periodisk genomgång av användare har vid granskningstillfället inte utförts.</u></p> <p>Status 2014</p> <p>Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Procapita IFO. Dock har PwC inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p> <p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Procapita IFO. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits. Vid nästa genomgång, som sker under hösten 2015, kommer bevis dokumenteras.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	
		<p>4. <u>Inga formella återläsningstester av backup har genomförts.</u></p> <p>Status 2014</p> <p>Uppsala kommun har inte påbörjat något arbete med att implementera rutiner för formella återläsningstester under verksamhetsåret.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då rutinen för formellt återläsningstest ännu ej är formellt implementerad.</p> <p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har under året upprättat formella återläsningstester av backup. PwC har tagit del av underlag som styrker detta.</p> <p>Slutsats: Observationen är åtgärdad och borttagen då formella återläsningstester har genomförts under året.</p>	

Applikation	Ref	Observation	Status
	3.	<p>Inga formella återläsningstester av backup har genomförts.</p> <hr/> <p>Status 2014</p> <p>Uppsala kommun har inte påbörjat något arbete med att implementera rutiner för formella återläsningstester under verksamhetsåret.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då rutinen för formellt återläsningstest ännu ej är formellt implementerad.</p> <p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har under året upprättat formella återläsningstester av backup. PwC har tagit del av underlag som styrker detta.</p> <p>Slutsats: Observationen är åtgärdad och borttagen då formella återläsningstester har genomförts under året.</p>	 
Extens	1.	<p>Katastrofplan är inte implementerad för samtliga applikationer.</p> <hr/> <p>Status 2014</p> <p>Uppsala kommun har inte påbörjat något arbete med att ta fram en katastrofplan för applikationen Extens under verksamhetsåret.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då katastrofplan ännu ej är formellt implementerad.</p> <p>Status 2015</p> <p>Uppsala kommun har påbörjat ett arbete med att ta fram en katastrofplan för applikationen Extens under verksamhetsåret. Representanter från Drift och Förvaltning ansvarar för arbetet och har tagit fram mallar. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts då underliggande dokumentation ej erhållits.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	 

Applikation	Ref	Observation	Status
		2. <u>Periodisk genomgång av användare har vid granskningstillfället inte utförts.</u>	
		Status 2014	
		Uppsala kommun har inlett arbete med att registrera alla externa användare och ny rutin för periodisk genomgång av användare kommer att implementeras inom två månader.	
		Slutsats: Observationen kvarstår då periodisk genomgång av samtliga användare i applikationen ej genomförts under verksamhetsåret.	
		Status 2015	
		Uppsala kommun har under året genomfört periodisk genomgång av användare i Extens. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits. Vid nästa genomgång, som sker under hösten 2015, kommer bevis dokumenteras.	
		Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.	
		3. <u>Inga formella återläsningstester av backup har genomförts.</u>	
		Status 2014	
		Uppsala kommun har inte påbörjat något arbete med att implementera rutiner för formella återläsningstester under verksamhetsåret.	
		Slutsats: Observationen kvarstår då rutinen för formellt återläsningstest ännu ej är formellt implementerad.	
		Status 2015	
		Uppsala kommun har under året upprättat formella återläsningstester av backup. PwC har tagit del av underlag som styrker detta.	
		Slutsats: Observationen är åtgärdad och borttagen då formella återläsningstester har genomförts under året.	

Applikation	Ref	Observation	Status
	2.	Lösenordsinställningar i applikationer och operativsystem uppfyller ej god praxis.	
		<p>Status 2014</p> <p>Lösenordsinställningarna på operativsystems nivå följer Uppsala kommuns riktlinjer för lösenord. Dock uppfyller inte dessa god praxis, då endast ett 6 tecken långt lösenord kan användas.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då Uppsala kommuns övergripande lösenordspolicy inte uppfyller god praxis.</p>	
		<p>Status 2015</p> <p>Lösenordsinställningarna på operativsystems nivå följer Uppsala kommuns riktlinjer för lösenord. Uppsala kommun genomfört ett arbete för lösenordet ska uppfylla god praxis. PwC har dock inte kunnat verifiera att kontrollen utförts, då underliggande dokumentation ej erhållits.</p> <p>Slutsats: Observationen kvarstår då PwC inte kunnat granska underliggande dokumentation.</p>	



Appendix 1 – Intervjuade personer

I samband med revisionen har intervju genomförts med nyckelpersoner inom Uppsala kommun i syfte att skapa förståelse för vilka förändringar som genomförts sedan föregående års revision. Följande personer intervjuades:

- Maria Nilsson – IT-strateg