

Tjänstebeskrivning Provisum

Introduktion

Tjänsten Provisum innehåller två applikationer som tillsammans ger ett helhetlig stöd för överförmyndarområdet; verksamhetssystemet Provisum för överförmyndarverksamheten och e-tjänsten Provisum för ställföreträdare.

Det finnes integrationer mellan de två systemen, vilket gör tvåvägs kommunikation möjligt mot ställföreträdarna.

Funktionalitet och teknisk specifikation

Verksamhetssystemet Provisum är processororienterat, och baserat på hantering av olika ärenden. Det finns dock självklart akter för den enskilde huvudman.

Provisum levereras som en SaaS-lösning. Sambruk upphandlar serverdrift i marknaden. Fram till 2029 har Resursen AB ansvar för drift av Provisum. Sambruk upphandlar även externa leverantörer av utvecklingstjänster, samt förvaltning och support.

Förvaltning

För att förvalta utvecklingen av Provisum, utses ett Förvaltningsråd enligt Sambruks Förvaltningsmodell 2.0. En eller flera tekniska förvaltare/utvecklare upphandlas av Sambruk, och Förvaltningsrådet ger den tekniska förvaltaren uppdrag.

För att bereda förslag inför avstämning i Förvaltningsrådet, finns ett representativt Beredningsråd.

Ansvarig för tjänsten är Sambruks samverkansledare Cornelia Moseid

Fram till april 2029 är Resursen AB upphandlat för att tillhandahålla teknisk förvaltning och support, och utföra uppdrag utifrån den förvaltningsplan som Förvaltningsrådet beslutar.

Tjänstenivåer

Följande är hämtat från SLA gällande i perioden 2024-2029:

2.1 Supportnivå och organisation

2.1.1 Supportorganisation Provisum Verksamhetssystem

1st line	Förvaltningspartnern Supporttid: Helgfri vardag, 08:00 – 17:00.
2nd line	Avtalad driftspartner

2.1.2 Supportorganisation Provisum E-tjänst – applikationsrelaterade problem

Problem som är kopplade till funktionalitet i e-tjänsten ska hanteras enligt följande organisation.

1st line	Kommunens Service Desk
2nd line	Förvaltningspartnern Supporttid: Helgfri vardag, 08:00 – 17:00.
3rd line	Avtalad driftspartner

Säkerhet

Åtkomstkontroll: Provisum kan ge åtkomst till användare antingen via VPN- tunnel och tvåfaktorsinloggning, eller via SAML med Single Sign On (SSO)

Dataskydd: Provisum driftas på en server i Sverige, med back-up på annan ort inom Sverige. Serverhallerna är certifierade enligt ISO 27001:2020. I övrigt följs Sambruks regelverk för Informationssäkerhet, inklusive de krav som kommer att bli svensk lag genom NIS2-direktivet. Användarparter ansvarar själva för att rätt information läggs in i systemen. och ansvarar även för att gallra personuppgifter enligt gällande lagkrav. PUB-avtal skrivs med Sambruk, som skriver PUUB-avtal med teknisk förvaltare och eventuella andra underleverantörer.

Incidenthantering: Incidenter hanteras enligt Sambruks generella process för incidenthantering.
Se:

Användarparten ansvarar själv för tilldelning av rätt behörighet, samt att information som tillförs systemet är korrekt, relevant och inom de legala ramar som gäller för den verksamhet som använder plattformen.

Ändringshantering

Förvaltningsrådet för Provisum beslutar om budget för utveckling, strategi för utveckling, arkitekturprinciper och prioriterade utvecklingsåtgärder. Samverkansledare och teknisk förvaltare sammanställer förslag till ändring/utveckling som Användarparterna själva föreslår, nödvändiga eller önskvärda tekniska förbättringar, eller behov som uppstår till följd av ändringar i lag eller krav från myndighet. Förvaltningsrådet prioriterar mellan förslagen, och Sambruk ser till att

utveckling sker inom den budget som föreligger.

Revisions #2

Skapad 19 november 2025 13:39:23 av Cornelia Moseid

Uppdaterad 19 november 2025 15:32:50 av Cornelia Moseid