

Styregruppebilag 6: Systemforvaltning

**[projektets navn]**

[evt. undertitel]

Ver. 1.0 pr. [dato]

**Dokumenthistorik**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Version og dato | Revision | Ansvarlig |
|  |  |  |

**Anskaffelsesstrategi**

*Her forklares og begrundes anskaffelsesstrategien på såvel it-udvikling som drift og evt. konsulentopgaver.*

*Hvilke af opgaverne med it-udvikling hhv. it-.drift anskaffes eksternt, og hvilke internt af medarbejdere i regionerne?*

*Hvad betyder de udbudsretlige rammer?*

*Hvad anskaffes ved yderligere brug eller tilpasning af hvilke eksisterende systemer iht. kontrakter med hvilke leverandører?*

*Hvad skal nyanskaffes, og hvilke indkøbsformer/udbud forventes anvendt? Hvordan ser leverandørfeltet ud, og hvordan forberedes og involveres leverandørerne på lige vilkår før selve udbuddet?*

*Ideelt set bør alle nødvendige leverandøraftaler, internt og eksternt, fremgå af afsnittet. Evt. brug af skema nedenfor. Angiv leverandørnavn eller indkøbsform i cellerne.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **It-drift**  **Eksternt køb** | **It-udvikling**  **Eksternt køb** | **It-drift**  **Intern leverance** | **It-udvikling**  **Intern leverance** |
| **Fx eksisterende system 1** |  |  |  |  |
| **Fx eksisterende system 2** |  | (fx køb via SKI-aftale) |  |  |
| **Fx eksisterende system 3** | (fx aftale med leverandør X) |  |  |  |
| **Fx nyt fælles system 1** |  |  |  | (Fx begrænset udbud) |
| **Fx nyt fælles system 2** |  |  |  |  |
| **Fx nyt system 3 i region X** |  |  |  |  |
| **Fx nyt system 4 i region Y** |  |  |  |  |

**Krav til drift, support og videreudvikling, inkl. regionernes opgaver**

*(Her skitseres og begrundes it-understøttelsens vigtigste servicemål og ITIL­-processer, herunder hvordan opgaverne fordeles imellem it-leverandører, Systemansvarlig region (SAR) og regionernes it-organisationer mv. Evt. bruges nedenstående tabeller, suppleret med begrundende tekst. Flere systemdele, organisationsenheder, fora mv. tilføjes afhængt af det konkrete projekt. Servicemål og ITIL-processer præciseres og uddybes yderligere i Anskaffelsesfasen. Angiv vigtige driftsmæssige afhængigheder, hvor de involverede it-systemer er afhængige af, at omgivende it-systemer virker, eller omvendt. Skitser også behovene for løbende videreudvikling – forventes der at komme mange og hyppige ændringer til de involverede it-systemer som følge af nye kliniske behov mv.)*

**Forventede servicemål for de involverede it-systemer**

*(Skriv servicemålene ind i cellerne, vær opmærksom på afhængigheder mellem systemer.* ***NB: Skabelonen er endnu ikke kvalitetssikret af SYS!****)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Servicemål** | Evt. **fællesregionalt system** | Evt. **infrastruktur** mellem systemer | Evt. **systemer i regionerne** | (…) |
| **Åbningstid** |  |  |  |  |
| **Aftalt drifttid**  (hvor der måles) |  |  |  |  |
| **Svartid**  (evt flere) |  |  |  |  |
| **Oppetid**  (Driftseffektivitet,  angiv opgørelsesmetode) |  |  |  |  |
| **Servicevinduer** (tid) |  |  |  |  |
| **Batchvinduer** (tid) |  |  |  |  |
| **Support** (tid) |  |  |  |  |
| **Fejlhåndtering** (frist)  (opdel på fejltyper) |  |  |  |  |

**Forventet fordeling af ITIL-processer mv. omkring it-understøttelsen**

*(Skriv opgaver ind i cellerne, vær særlig opmærksom på at placere alle opgaver som ikke skal løses af SAR/FSA.* ***NB: Skabelonen er endnu ikke kvalitetssikret af SYS!****)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITIL-proces** | **Fælles it-leverandør** | **Systemansvarlig region (SAR/FSA)** | **Regionale it-leverandører** | **Regionale it-organisationer** |
| Service Strategy  **Demand management** (Ændringsprioritering, Brugergruppe, Styregruppe) |  |  |  |  |
| **Service Design** (Kravspecifikation, kapacitetsstyring og dokumentation) |  |  |  |  |
| Service Transition  **Change Management**  (it-udvikl., fejlrettelse) |  |  |  |  |
| Service Transition  **Release Management**  (test mv. ifm releases) |  |  |  |  |
| Service Operation  **IT Operations Control**  (overvågning, backup) |  |  |  |  |
| Service Operation  **Event Management** |  |  |  |  |
| Service Operation  **Incident management**  (driftsupport) |  |  |  |  |
| Service Operation  **Problem Management**  (driftsupport) |  |  |  |  |
| Service Operation  **Request Fullfillment**  (driftsupport) |  |  |  |  |
| **Continual Service Improvement**  (driftoptimering, videreudvikling genudbud) |  |  |  |  |
| **Uddannelse af brugere** (efter projekt) |  |  |  |  |
| **Kommunikation**  (om systemerne) |  |  |  |  |

**Systemforvaltningsopgaven hos SystemAnsvarlig Region (SAR)**

*(Her opsummeres og uddybes opgaverne for SystemAnsvarlig Region (SAR)), fx baseret på SAR-kolonnen i tabel om ITIL-processer i punktet ovenfor, tilføjet ressourceforbrug og nødvendige kompetencer. Angiv om styregruppen evt skal tilpasses i lyset af valg af Systemansvarlig Region. Beslutning om valg af SAR tages i RSI direktørkredsen, baseret på sagsfremstillingen ifm. behandling af PID.* ***NB: Skabelonen er endnu ikke kvalitetssikret af SYS!****)*

**Opgaver og ressourcebehov for Systemansvarlig region**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITIL-proces** | **Opgave for Systemansvarlig region (SAR/FSA)** | **Udføres af rolle / kompetence** | **Årligt ressourcebehov** (timer/år) | **Økonomi**  (timer x 500 kr.) |
| Service Strategy  **Demand management** (Ændringsprioritering, Brugergruppe, Styregruppe) |  |  |  |  |
| **Service Design** (Kravspecifikation, kapacitetsstyring og dokumentation) |  |  |  |  |
| Service Transition  **Change Management**  (it-udvikling, fejlrettelse) |  |  |  |  |
| Service Transition  **Release Management**  (test mv. ifm releases) |  |  |  |  |
| Service Operation  **IT Operations Control**  (overvågning, backup) |  |  |  |  |
| Service Operation  **Event Management** |  |  |  |  |
| Service Operation  **Incident management**  (driftsupport) |  |  |  |  |
| Service Operation  **Problem Managemt**  (driftsupport) |  |  |  |  |
| Service Operation  **Request Fullfillment**  (driftsupport) |  |  |  |  |
| **Continual Service Improvement**  (driftoptimering, videreudvikling genudbud) |  |  |  |  |
| **Uddannelse af brugere** (efter projekt) |  |  |  |  |
| **Kommunikation**  (om systemerne) |  |  |  |  |