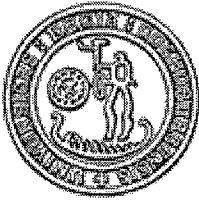


# **Beslutsunderlag**

Göteborgs Universitet  
Pingu

Modell för systemförvaltning inom  
Gemensamma förvaltningen



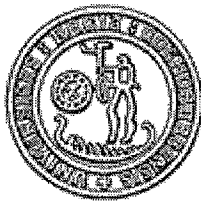
Datum: 2006-05-09 Författare: Ylva Wridell Sida: 2 / 5  
Referens & Version:  
Beslutsunderlag\_PINGU\_systemförvaltningsmodell

## Bilagor

Nummer	Titel	Datum	Version
1	Modell systemförvaltningsorganisation GF		
2			

## Ändringsförteckning

Version	Datum	Ändring



Datum: 2006-05-09      Författare: Ylva Wridell      Sida: 3 / 5  
Referens & Version:  
Beslutsunderlag\_PINGU\_systemförvaltningsmodell

## Innehållsförteckning

<b>1. Rekommendation till beslut.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Förslag .....</b>	<b>4</b>
2.1 Metodbeskrivning .....	4
2.2 Beskrivning av rekommenderat förslag.....	4
2.3 Alternativa lösningar .....	4
<b>3. Konsekvensanalys.....</b>	<b>5</b>
3.1 Effekter av genomfört förslag.....	5
3.2 Kritiska framgångsfaktorer .....	5
<b>4. Genomförandeplan.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Kalkyl för genomförandet .....</b>	<b>5</b>



Datum: 2006-05-09 Författare: Ylva Wridell Sida: 4 / 5  
Referens & Version:  
Beslutsunderlag\_PINGU\_systemförvaltningsmodell

## 1. Rekommendation till beslut

Projektgruppen för Pingu föreslår förvaltningschefen att besluta enligt förslag beskrivet under punkt 2 samt att uppdra till IT-chefen att ansvara för förvaltning av modellen och att utse sammankallande för Samordningsmöte systemförvaltning (se Bilaga 1: Modell systemförvaltningsorganisation GF).

## 2. Förslag

### 2.1 Metodbeskrivning

Förslag till beslutet är framtaget av projektgruppen för Pingu i samarbete med projektledare för de projekt som ingår i projektsamordningen.

Förslaget har förankrats hos förvaltningschefen, ledningsgruppen för Gemensamma Förvaltningen (GF), projektsamordningsgruppen som Pingu leder i sin funktion som interimistiskt projektkontor samt hos representanter för de olika systemområdena.

Stygruppen för Pingu har godkänt förslaget.

### 2.2 Beskrivning av rekommenderat förslag

För beskrivning av det rekommenderade förslaget se Bilaga 1: Modell systemförvaltningsorganisation GF.

### 2.3 Alternativa lösningar

Modellen begränsas till att omfatta systemförvaltning. Under arbetet med att ta fram förvaltningsmodellen har vi vid flera tillfällen tangerat process-/verksamhetsförvaltning. Förvaltning av system och förvaltning av process/verksamhet hänger nära samman och är beroende av varandra. Trots detta har vi valt att begränsa modellen till att enbart omfatta förvaltning av system. Motiv för detta är att undvika att fastna i komplexa teoretiska resonemang och hellre komma vidare och få pröva modellen praktiskt. Detta betyder inte att förvaltning av process/verksamhet är mindre viktig. Denna förvaltning behöver också beskrivas och regleras. Inledningsvis kommer förvaltningschefen tillsammans med GF:s ledningsgrupp att äga frågan.



Datum: 2006-05-09 Författare: Ylva Wridell Sida: 5 / 5  
Referens & Version:  
Beslutsunderlag\_PINGU\_systemförvaltningsmodell

### 3. Konsekvensanalys

#### 3.1 Effekter av genomfört förslag

Betydligt bättre och mer strukturerat arbete kring förvaltning av de system GF äger. Bedömningen är att resursåtgången kommer att minska samtidigt som kvaliteten i arbetet kommer att öka.

#### 3.2 Kritiska framgångsfaktorer

Viktiga framgångsfaktorer är:

- Att beslutet förankras hos systemägarna, vilka i huvudsak är avdelningschefer inom GF.
- Att förvaltningsorganisation skapas för respektive systemförvaltningsområde samt att Samordningsmöte systemförvaltning börjar fungera.

### 4. Genomförandeplan

Förslag till genomförandeplan

- Förvaltningschefen beslutar (enligt presenterat beslutsunderlag) (maj 2006).
- Förankring av beslut hos systemägare inom Gemensamma Förvaltningen (maj/juni 2006).
- Upprättade och bemanning av förvaltningsorganisation för respektive systemområde (under 2006).
- IT-chefen utser sammankallande till Samordningsmöte systemförvaltning (under 2006).
- Systemorganisationen för alla systemområden är komplett och i funktion (2007-01-01).

### 5. Kalkyl för genomförandet

Kostnader hanteras inom systemägares budget respektive inom berörda projekt.



Ylva Wridell, Ingvar Andersson  
Pingu

2006-05-09

## Modell för systemförvaltningsorganisation på GF

### 1. Inledning

Detta är ett förslag på systemförvaltningsmodell för de olika områden som finns, eller inom en snar framtid kommer att finnas, på Gemensamma förvaltningen (GF). Dessa områden är Ekonomiadministrativa system och processer (EA), Personaladministrativa system och processer (PA), Studentadministrativa system och processer (SA), Informationssystem och informationsprocesser (Info), Infrastrukturella system (Infra) samt Datalager. Förslaget grundar sig på tidigare modeller som tagits fram i PA/HR-projektet och FOKUS-projektet (Kursportalerna).

Systemförvaltning innefattar att styra och hantera ändringar, rättningar samt vidareutveckling av systemen inom berört systemområde. Vidare ingår det i systemförvaltningen att se till informations- och utbildningsbehov kring systemområdet.

#### **Avgränsningar**

Denna modell är inte ett förslag på en komplett förvaltningsorganisation utan begränsar sig till de delar där både verksamhet och GF:s IT-avdelning är inblandade, vilket i detta dokument benämns systemförvaltning.

#### ***Process/verksamhetsförvaltning***

I skissen på sida 3 finns process-/verksamhetsförvaltning endast med i översiktlig form. Arbetet med process-/verksamhetsförvaltning ligger i dagsläget på linjeorganisationen med förvaltningschefen och GF:s ledningsgrupp som ansvariga i frågan.

### 2. Bakgrund

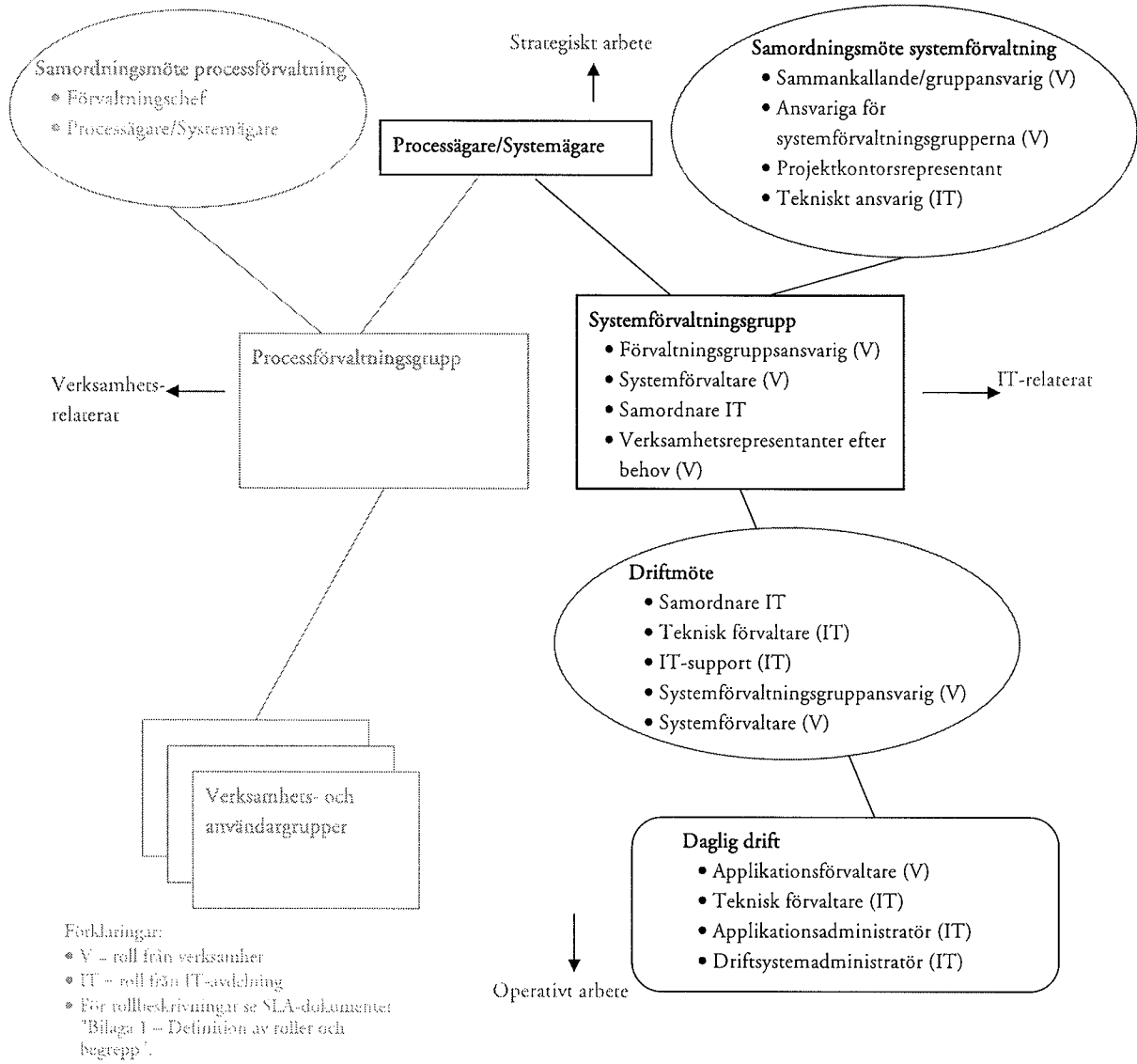
Bakgrunden till detta förslag är att ett flertal stora projekt inom GF har levererat eller inom den närmaste tiden kommer att leverera nya system, både ersättningar av gamla system men också nya verktyg, vilket gör att

systemparken växer. Detta aktualiserar vikten av fungerande förvaltnings- och driftsorganisationer inom respektive systemområde. Vidare har ett flertal projekt i projektsamordningen uttryckt svårigheterna med att få till en fungerande systemförvaltningsorganisation. I vissa fall fungerar själva systemförvaltningsgruppen, men brister i beslutsprocess och budgethantering försvårar systemförvaltningsarbetet. I andra fall har man antingen en fungerande drifts- eller systemförvaltningsgrupp, men inte både och, vilket gör att respektive grupp tar hand om frågor som egentligen ligger utanför dess ansvarsområde.

Tre konkreta problem har lyfts fram:

1. Beslutsprocessen upp till högsta instans fungerar inte. Försöken med styrgrupp/SVU-grupp har inte fungerat. För stort operativt ansvar för styrgrupp eller liknande segar ner processen, plus att det alltför ofta är samma personer som sitter i flera styrgrupper – de har inte tid och kraft för det arbete som behövs. Direkt beslutsväg från systemförvaltningsgrupp till systemägare (tillika processägare) föreslås.
2. Otillräckliga personella resurser för systemförvaltning. Det behövs en drivande och dedikerad förvaltningsgruppsansvarig i varje grupp som kan lägga en signifikant del av sin arbetstid på denna uppgift. Dessutom är gruppens sammansättning av stor vikt, det behövs engagerade personer med erforderlig tid avsatt för systemförvaltningsarbetet.
3. Samordning inom och mellan de olika områdena behövs. I en snar framtid kommer vi att ha sex områden: EA, PA, SA, Info, Infra och Datalager, där vi siktar på en förvaltningsgrupp per systemområde, inte en grupp för varje system. Det innebär att förvaltningen av systemen inom respektive område behöver samordnas, och det behövs även en övergripande samordning för helheten.

### 3. Skiss på förslag till systemförvaltningsorganisation



## 4. Systemförvaltningsgrupp

### Syfte med gruppen

Förvalta de system som ingår i systemgruppen; analysera, prioritera, besluta, planera, kostnadsuppskatta och genomföra förbättringar inom ramen för budget och strategiska direktiv. Arbeta för att säkerställa systemens nytta i verksamheten. Utveckla effektiva rutiner i systemen som också kan beröra andra system. Gruppen säkerställer att systemen utvecklas i enlighet med krav och önskemål från verksamheten.

### Ansvar

- Föreslå mål för systemområdet utifrån förvaltningsdirektiv, till exempel årsvis.
- Besluta om och godkänna aktiviteter (vidareutveckling, nya installationer, nya program, utbildning m.m.) där kostnaden är max <25 % av budget.
- Vidareutveckling av system enligt krav och direktiv från process/systemägare (i samarbete med processförvaltningsgrupp). D.v.s. initiera utvecklingsprojekt.
- Säkerställa datakvaliteten i systemen.
- Integrationsansvar – tillse att data som behöver exporteras till andra system tillgängliggörs.
- Fastställa riktlinjer för utbildning inom systemområdet.
- Ta fram och tillse spridning av information och dokument såsom lathundar, webbinformation och användarmanualer.
- Tydliggöra systemområdets användning.
- Följa upp och kvalitetssäkra systemområdets användning.
- Utreda organisationsförändringars påverkan på systemen.
- Ta fram och sammanställa budgetunderlag som lämnas till systemägaren. Arbeta med ekonomisk uppföljning.
- Ansvara för genomförandet av beslutade förändringsaktiviteter.

### Gruppansättning / roller

- Ansvarig för systemförvaltningsgrupp (sammanställande)
- Systemförvaltare
- Samordnare IT
- Verksamhetsrepresentanter efter behov

En gemensam grupp för respektive systemområde.

### Omfattning

- Bokade möten 1 gång/månad
- Tillräcklig arbetstid för att fullgöra systemförvaltningsarbetet

## 5. Systemägare (ofta tillika Processägare)

### Syfte med rollen

Tillse att erforderligt systemstöd finns för verksamhetsprocesserna. Fastställa budget, direktiv och mål för systemförvaltningen. Ge resursramar och årliga, kortfattade direktiv kring systemförvaltningens mål. Ange verksamhetskraven på systemen. Ytterst ansvarig för systemområdet. Ansvara för att driva processförändringar i linjeverksamheten.

### Ansvar

- Ge förvaltningsdirektiv till förvaltningsgrupper (process och system).
- Fastställa mål för förvaltning av systemområdet.
- Besluta om budget för systemförvaltningsorganisationen inför budgetprocessen.
- Besluta om och godkänna aktiviteter (vidareutveckling, nya installationer, nya program, utbildning m.m.) där kostnaden är >25 % av budget
- Förse systemförvaltningsgruppen med krav på vidareutveckling av system.
- Ansvara för att lagar som berör systemområdet följs.
- Skriva avtal/överenskommelser om drift och systemförvaltning, bland annat SLA.
- Utse systemförvaltare och bemanna förvaltningsgrupper (process och system).
- Vidareutveckling av verksamhetsprocessen.
- Samordning med andra verksamhetsprocesser.
- Tillse att analys av säkerhetsbehov genomförs med hänsyn till informationsinnehåll och verksamhetskrav. Säkerhetskraven ska anges med inriktning på tillgänglighet, riktighet, sekretess och spårbarhet.
- Tillse att riktlinjer för behörighetstilldelning utarbetas.
- Tillse att tekniskt ansvarigs säkerhetskrav uppfylls.

## **6. Samordningsmöte systemförvaltning**

### **Syfte**

Säkerställa samordningen mellan de olika systemförvaltningsgrupperna inom GF.

### **Ansvar**

- Informera sig om större förändringar inom övriga systemområden.
- Samarbeta kring förändringar som berör flera olika systemområden.
- Fånga upp gemensamma utbildnings- och informationsbehov. Kommunicera gemensamma behov till respektive förvaltningsorganisation och projektkontoret.

### **Grupsammansättning / Roller :**

- Sammankallande/gruppansvarig (V)
- Ansvariga för respektive systemförvaltningsgrupp (V)
- Projektkontorsrepresentant
- Tekniskt ansvarig (IT)
- Ytterligare personer vid behov

### **Omfattning:**

Bokade möten 1 gång/halvår eller oftare vid behov.

## 7. Driftmöte

### Syfte

Samordna IT-driftens arbete med systemförvaltningsgruppens arbete. Här avhandlas hur och när förändringar sker, vem som gör vad och vilka system som påverkas.

### Gruppsammansättning / Roller

- Samordnare IT
- Teknisk förvaltare
- Systemförvaltningsgruppsansvarig
- Systemförvaltare
- IT-support

### Omfattning

- Bokade möten 1 gång/månad

### Stående punkter på agenda

1. Status på driften för respektive system.
2. Gå igenom och uppdatera Gemensam plan för åtgärder, se Docushare <https://docushare.gu.se/docushare/dsweb/View/Collection-1656>
3. Översyn och uppdatering av Åtgärdslista (SLA).
4. Övriga frågor.
5. Sammanfattning, fördelade uppdrag och eventuella bokade arbetsmöten.

## 8. Daglig drift

### Syfte

Att säkerställa den dagliga driften av systemen inom systemområdet i enlighet med gällande Service Level Agreement (SLA).

### Ansvar

Att uppfylla driftavtalet som beskrivs i SLA-dokumenten för respektive systemområde. Dessa dokument är Huvudavtal Service Level Agreement (SLA), Bilaga 2: Beskrivning av standarddrift samt Bilaga 3: Åtgärdslista. Dokumenten finns i respektive systemområdes mapp på:

<https://docushare.gu.se/docushare/dsweb/View/Collection-1277>

### Roller

- Applikationsförvaltare
- Teknisk förvaltare
- Applikationsadministratör
- Driftsystemadministratör

Ansvarsområden för de olika roller beskrivs närmare i Bilaga 1: Definition av roller och begrepp.

Dokumentet finns i respektive systemområdes mapp på:

<https://docushare.gu.se/docushare/dsweb/View/Collection-1277>