

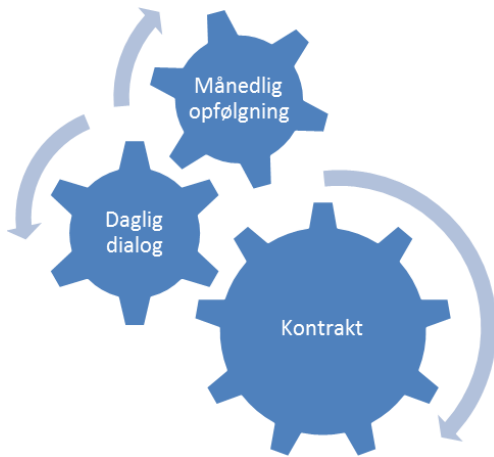


Månedlig opfølgning på it-drift

0. Indledning

En væsentlig del af at styre en it-driftskontrakt og de leverancer, der leveres herigennem, er at opretholde et konstruktivt samarbejde med leverandøren, hvor der følges op på, at leverandøren inden for kontraktens rammer leverer det aftalte til rette pris og vilkår, og hvor der tages en god dialog om mulige forbedringer. Et godt leverandørsamarbejde kræver en aktiv involvering fra myndighedens side, hvor der afsættes ressourcer til at sikre, at leverandørstyringen foregår effektivt og i god ånd.

For at der kan ske en effektiv styring af it-driftsleverandøren, er det nødvendigt, at myndigheden aktivt bruger sine samarbejdsmuligheder med leverandøren for at sikre et konstruktivt samarbejde.



Figur 1: Tre niveauer i samarbejdsrelationen

Samarbejdsrelationen med leverandøren finder sted på tre niveauer:

- Daglig dialog.
- Månedlig opfølgning.
- Kontraktlig regulering

Det vil typisk være i forbindelse med den månedlige opfølgning, at der følges op på, om der leveres det, der er aftalt i kontrakten, og hvor retningslinjerne for det fremadrettede samarbejde diskuteres. Den månedlige opfølgning vil typisk ske gennem en driftsrapport og afholdelse af et statusmøde. En god driftsrapport og effektiv afholdelse af statusmødet er derfor et vigtigt element i leverandørstyringen.

Denne tjekliste fokuserer derfor primært på den månedlige opfølgning med udgangspunkt i:

- Formål
- Rammerne
- Statusmødet:
 - Frekvens og deltagere
 - Mødets indhold
 - Opfølgning
- Driftsrapporten

1. Formål

Formålet med den månedlige opfølgning og statusmødet er at gennemgå status på it-driften, herunder opfyldelse af KPI'er, samt at have fokus på muligheder for at optimere driften eller samarbejdet mellem leverandøren og myndigheden eller med øvrige parter.

2. Rammerne

Myndigheden bør allerede i kontrakten have opsat de formelle rammer for den månedlige opfølgning og statusmødet. Hvis dette ikke er sket, kan myndigheden drøfte disse med leverandøren som en del af afklaringsfasen. Hvis dette heller ikke sker, kan myndigheden tage initiativ til en drøftelse som en del af den daglige opfølgning.

Jo mindre regulerede - og jo mere uformelle - rammerne for opfølgningssmøderne er, des sværere bliver det for myndigheden at få sine krav gennemført, og des mindre forpligtet vil leverandøren være til at leve op til dem. Derfor jo mere proaktiv myndigheden er i forhold til at sætte rammerne for opfølgningssmødet, des bedre mulighed er der for at få leverandøren til at overholde disse rammer.

Hvis myndigheden fx ikke har stillet krav i kontrakten om, at der skal fremsendes en driftsrapport i god tid før mødet, vil leverandøren ikke være forpligtet til dette.



Figur 2: Graden af proaktivitet påvirker myndighedens mulighed for at sætte rammerne for den månedlige opfølgning

3. Statusmødet

Det anbefales, at der afholdes formaliserede statusmøder med en fast frekvens som del af den månedlige opfølgning, hvor status for driften gennemgås og muligheder for optimering kan diskuteres.

3.1 Frekvens og deltagere

Det kan variere, hvor ofte der er behov for at afholde møderne, afhængig af, hvor vigtige og risikofyldte de leverancer, der leveres under kontrakten, er. Tidspunktet i kontraktens livscyklus samt konkrete samarbejds- og/eller leveringsproblemer, kan også tale for tilpasning af frekvensen. For større it-driftskontrakter vil der sædvanligvis være behov for en månedlig frekvens. Deltagerne på møderne kan også variere i forhold til kritikalitet og omfang af kontrakten.

Som minimum skal disse deltage i mødet:

- Myndighedens ansvarlige for kontrakten
- Leverandørens ansvarlige for kontrakten

Det er væsentligt, at begge parter er repræsenteret ved roller, der nogenlunde matcher hinandens positioner i de to organisationer, så der er samme beslutningskraft og mandat på begge sider af bordet.

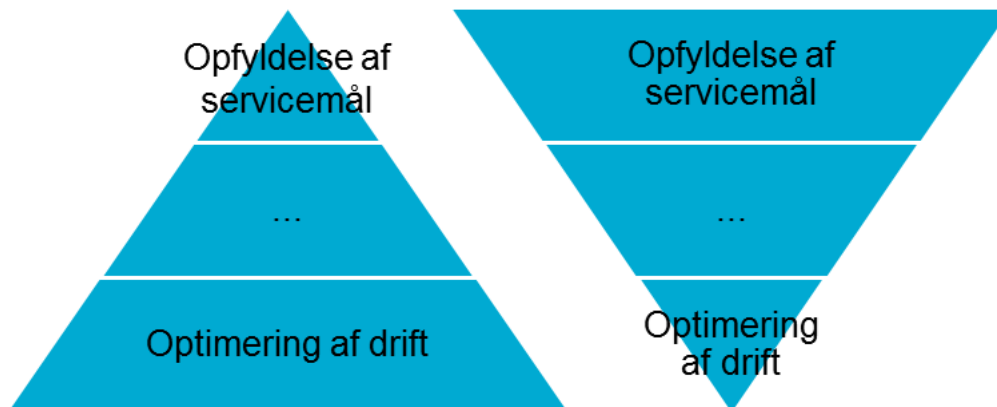
3.2 Mødets indhold

Mødet kan med fordel indeholde følgende punkter:

- Opfyldelsen af servicemål i perioden målt gennem KPI'er.
- Evaluering af væsentlige incidents, problems og eskalerede sager i den forgangne periode.
- Gennemgang af periodens økonomi og fakturering, især med fokus på variabelt afregnede omkostninger – fx gennemgang af timeopgørelser ved timeafregnede ydelser. (Se fakturatjeklisten på digst.dk for yderligere vejledning om god praksis for fakturahåndtering på it-driftskontrakter.)
- Væsentlige tilbagemeldinger fra kunder og brugere.
- Gennemgang af changes,
 - som vil påvirke driften i den kommende periode.
 - som har forårsaget incidents i den forgangne periode.Hvis der er etableret et særskilt change advisory board (et forum, hvor changes håndteres), kan der på dette møde blot være en overordnet gennemgang af store, komplekse changes med en særlig risikoprofil for at sikre, at leverandørens kontraktansvarlige også har fokus på gennemførelsen samt på særlige problematiske changes i den forgangne periode.
- Væsentlige aktiviteter i forretningen den kommende periode, som leverandøren skal være opmærksom på – fx en peakperiode, hvor leverandøren skal være opmærksom på påvirkningen af driftsmiljøet.
- Samarbejde og processer – følges bedste praksis og er samarbejdet konstruktivt og effektivt?
- Muligheder for at optimere driften eller samarbejdet i fremtiden.
- Fremdrift på igangsatte optimeringsaktiviteter.

Mødet kan eventuelt tage udgangspunkt i den månedlige driftsrapport (se punkt 4 nedenfor).

En stabil drift vil typisk være kendetegnet ved, at der bruges forholdsvis kort tid på de førstnævnte punkter og længere tid på de sidstnævnte, hvorimod en ikke-stabil drift typisk vil være kendetegnet ved det modsatte.



Figur 3: Tidsforbrug ved henholdsvis stabil drift og ikke-stabil drift

3.3 Opfølgning

Ved mødets afslutning skal det være helt klart, hvis der er områder, der skal følges op på, hvorledes opfølgningen skal ske, og hvem der har ansvaret for dette. Der bør tages referat af mødet, for at sikre, at alle deltagere er enige i, hvad der er besluttet, og så man senere kan vende tilbage til, hvad der er blevet aftalt.

4. Driftsrapport

Driftsrapporten kan med fordel bygges op efter denne skabelon:

4.1 Driftsrapport for [system]

Ledelsesreferat

Leverandøren beskriver i ord sit overordnede syn på periodens drift med henblik på at lave en kort konklusion på rapportens detaljer, som vil indeholde en række grafer.

Rapport detaljer

Trafik på systemet

I dette afsnit angives relevante informationer om brugen af systemet. Det kan fx være antal brugere, udvikling i brug af systemet, forskellige brugergrupperes brug af systemet, spidsbelastningsperioder mv.

Opfyldelse af servicemål

I dette afsnit beskrives leverandørens leverancer i forhold til tilgængeligheden på det system, der driftes. Det beskrives, hvordan tilgængeligheden er defineret i kontrakten, og den faktiske tilgængelighed

holdes op mod den garanterede tilgængelighed. Tilgængelighed kan opgøres som ét målepunkt, eller, hvis der er tale om mere komplekse eller flere applikationer, deles ud på flere Key Performance Indicators (KPI'er).

Dette kan eksempelvis gøres i nedenstående skema:

	Garanteret tilgængelighed	Faktisk tilgængelighed
Service mål		
KPI 1 [beskrivelse]	x,y pct.	x,y pct.
KPI 2 [beskrivelse]	x,y pct.	x,y pct.
KPI 3 [beskrivelse]	x,y pct.	x,y pct.
KPI 4 [beskrivelse]	x,y pct.	x,y pct.

Opgørelse af bod/ bonus

I dette afsnit opgøres bodspoint og eventuel bonus for måleperioden ud fra opgørelsen over opfyldelsen af servicemål.

Driftsrapporten bør endvidere indeholde en oversigt over bod for de forgangne måneder/måleperioder.

Incident Management

I dette afsnit angives en detaljeret beskrivelse af incidents i rapporteringsperioden fordelt på de prioriteter, som er angivet i kontrakten. Såfremt det skønnes hensigtsmæssigt, kan beskrivelsen her dog gøres forholdsvist overordnet; de mere dybdegående beskrivelser kan så lægges i et bilag.

Service Request Management

I dette afsnit beskrives de Service Requests, som er initieret af henholdsvis myndigheden og leverandøren i rapporteringsperioden.

Change Management

I dette afsnit beskrives de changes, som er initieret af henholdsvis myndigheden og leverandøren i rapporteringsperioden. Såfremt det skønnes hensigtsmæssigt, kan beskrivelsen her dog gøres forholdsvist overordnet; de mere dybdegående beskrivelser kan så lægges i et bilag.

Øvrige

I dette afsnit beskrives sager/udfordringer, som ikke er incidents, requests eller changes.

Sikkerhedsopdateringer

I dette afsnit beskrives leverandørens tiltag for sikkerhedsopdateringer og de tidspunkter, hvor disse finder sted.

Vederlags oversigt

I dette afsnit beskrives baggrunden for de beløb, som leverandøren bruger som udgangspunkt for fakturering i rapporteringsperioden. Oversigten skal som minimum omfatte:

- Faste driftsydelser
- Variable driftsydelser, med en begrundelse for beløbet
- Øvrige ydelser i timeafregning, med en begrundelse for beløbet.
- Bod/Bonus

Såfremt det skønnes hensigtsmæssigt, kan beskrivelsen her dog gøres forholdsvist overordnet; de mere dybdegående beskrivelser kan så lægges i et bilag.

Der henvises i øvrigt til Fakturatjeklisten på digst.dk.