



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Overdragelse til it- driftsorganisationen

Indhold

1. Formål med tjeklisten	3
2. Tjeklisten	5
2.1 Governance	5
2.2 Processer	5
2.3 Support af slutbrugere	6
2.4 Viden og dokumentation	8
2.5 Kontrakt, leverandørsamarbejde og økonomi	9
2.6 Sikkerhed og beredskab	10
2.7 Tekniske forhold	11

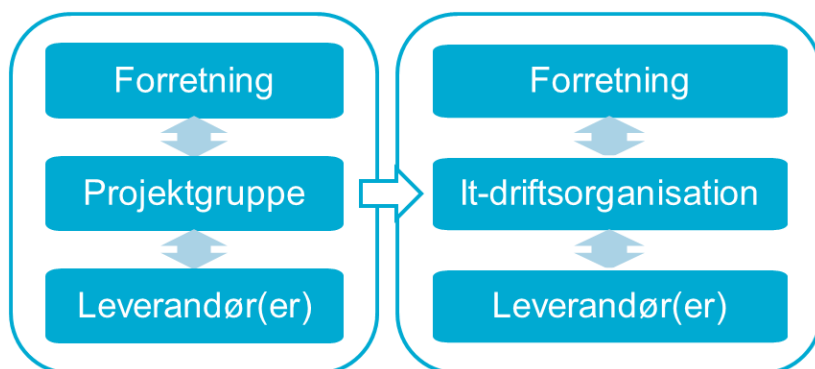
1. Formål med tjeklisten

Denne tjekliste er til brug for it-driftsorganisationen i forbindelse med, at den får overdraget en ny it-løsning fra et afsluttet it-projekt. Tjeklisten giver et overblik over de aktiviteter, der bør være gennemført før it-driftsorganisationen overtager ansvaret for den nye it-løsning.

I Digitaliseringsstyrelsens dialog med de statslige myndigheder har myndighederne peget på overdragelsen fra projektet til driftsfasen som én af de største udfordringer. Myndighederne oplever, at det er en vanskelig overgang, hvor blandt andet overdragelsen af viden fra projektgruppen til de driftsansvarlige er svær at gennemføre hensigtsmæssigt, eller ofte slet ikke finder sted.

Tjeklisten oplister en række aktiviteter, der bør være gennemført, og forhold, der bør være afklarede før it-driftsorganisation overtager ansvaret for i den kommende driftsfase at understøtte forretningens og brugernes behov. Nogle aktiviteter vil ikke være relevante i alle tilfælde, ligesom der i nogle tilfælde vil mangle aktiviteter, der er relevante i den aktuelle situation. Listen skal derfor tilpasses den konkrete situation.

I projektperioden er projektgruppen bindeleddet mellem forretningen og de(n) leverandør(er), der leverer it-løsningen. Overdragelsen af it-løsningen til it-driftsorganisationen skal sætte it-driftsorganisationen i stand til at overtage rollen som bindeled mellem forretningen og leverandør(er). Samtidig skal det sætte dem i stand til at tage ansvaret for de aktiviteter og arbejdsopgaver, der skal gennemføres i driftsfasen for, at it-løsningen kan opfylde forretningens behov, og at leverandør(er) styres via de indgåede kontrakter.



Figur 1. It-driftsorganisationen skal overtage projektgruppens rolle som bindeled mellem forretning og leverandør(er)

Tjeklisten kan danne udgangspunkt for en dialog mellem projektet og it-driftsorganisationen. Dialogen bør finde sted ved et formelt møde mellem projektet og it-driftsorganisationen, hvor alle aktiviteter gennemgås. Her kan it-driftsorganisationen i forbindelse med overdragelsen stille krav til projektet om, at alle relevante aktiviteter er gennemført med succes. Hensigten er, at it-driftsorganisationen formelt accepterer overdragelsen, hvis aktiviteterne er gennemført tilfredsstillende. Hvis der er aktiviteter på listen, der ikke er gennemført, bør der laves en aftale om, hvordan og hvornår aktiviteterne bliver gennemført. Aftalen skal især forholde sig til, om de ikke-udførte aktiviteter betyder, at overdragelsen til it-driftsorganisationen skal udskydes.

Forud for dialogen ved overdragelsen til it-driftsorganisationen bør der være indgået en aftale mellem projektet og it-driftsorganisationen om, hvilken dato ansvaret for it-systemet formelt overdrages til it-driftsorganisationen. Dette bør være en dato efter go-live, som giver et passende tidsrum til, at driften er stabiliseret, og it-driftsorganisationen kan løfte ansvaret for driftsopgaverne alene.

En god start på driftsfasen kræver, at der helt fra projektets start tages højde for den kommende driftsfase, og at der sker en god overdragelse til it-driftsorganisationen. Tjeklisten forholder sig ikke til, hvornår i projektperioden de enkelte aktiviteter skal gennemføres, men blot til, hvad en it-driftsorganisation kan forvente, at der er gennemført i løbet af projektperioden og senest inden overdragelsen. Gennemførelse af aktiviteterne, og hvornår de bør påbegyndes, er indarbejdet i den fasetjekliste, der er en del af den fællesstatslige it-projektmodel, som kan findes på digst.dk.

Tjeklisten beskæftiger sig ikke med overdragelsen af gevinstrealiseringen til forretningen.

2. Tjeklisten

2.1 Governance

Den nye it-løsning skal indlemmes i den governancestruktur, som it-driftsorganisationen har etableret for øvrige it-løsninger.

- Organisationens it-drifts- og supportorganisation er justeret og klargjort til at overtage det it-mæssige ansvar for it-systemet i driftsfasen. Hvis der ikke på forhånd er etableret en it-drifts- og supportorganisation, skal det sikres, at den er klarlagt og etableret.
- Nødvendige roller i driftsfasen er klarlagt, og det er aftalt, hvilke personer der udfylder de enkelte roller. Der er etableret et samarbejde mellem it-drifts- og supportorganisation og forretningen. Det er aftalt, hvordan der kommunikeres og samarbejdes mellem forretning og it-driftsorganisation, og hvordan der følges op på status på it-systemet, herunder hvordan der kommunikeres omkring:
 - Status på incidents, problems, changes mv.
 - Rapportering på, hvordan it-systemet lever op til aftalte servicemål og dens generelle sundhedstilstand
 - Tilbage meldinger fra brugere og øvrige interessenter
 - Optimeringer og videreudvikling
- Der er etableret et samarbejde mellem it-drifts- og supportorganisation og leverandører. Der er etableret samarbejdsfora mellem it-drifts- og supportorganisation og leverandører, hvor der følges op på status på it-systemet. Se yderligere i tjeklisten om månedlig opfølgning på digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.

2.2 Processer

Håndteringen af it-systemet i driftsfasen skal være indføjet i it-driftsorganisationens sædvanlige processer.

- It-systemet er indføjet i it-driftsorganisationens generelle it-driftsprocesser. Driftsrutiner, herunder for backup og restore, er beskrevet og testet og batch- og printjobs er aftalt, testet, dokumenteret og accepteret. Særlige arbejdsopgaver, der er nødvendige for at drifte it-systemet er identificeret.

- Der er opsat logning, overvågning og alarmer, som sikrer at:
 - Kritiske driftsforhold opdages også uden for primær driftstid, og der er etableret procedurer med modtagere og aktionsplan, som sikrer, at der igangsættes aktiviteter, som genetablerer normal drift.
 - Alle servicemål overvåges, måles og rapporteres.
 - Performance, brugsmønstre og kapacitet overvåges og kan indgå i kapacitetsplanlægningen.
- It-systemet er indføjet i organisationens processer for håndtering af fejl og anvisning af midlertidige løsninger (incident management) og alle parter har accepteret processerne. Der er fastlagt kategorier og prioriteter for incidents på it-systemet og prioriteringsmatrix er blevet koordineret med leverandørens prioriteringsmatrix. Det er aftalt mellem forretning, support- og driftsorganisation, hvordan og hvor ofte der kommunikeres om status på incidents afhængig af prioritet.
- It-systemet er indføjet i organisationens processer for systematisk behandling af større problematikker på it-systemet, herunder analyse af årsager til, at fejlsituationer opstår mhp. at finde varige løsninger (problem management).
- It-systemet er indføjet i organisationens processer for håndtering af ændringer (change management) og alle parter har accepteret processerne. Alle vedligeholdsplaner er aftalt inkl. politikker for, hvor ofte der kan udrulles ændringer.
- Processer for løbende optimering er klarlagt og indeholder fx at følgende informationer opsamles og videregives til brug for optimering:
 - Tilbagemeldinger fra brugere, som gives til supporten.
 - Mønstre for, hvordan og hvornår brugerne anvender applikationen.
 - Driftsrapporter og overvågning af performance og kapacitet.
- Det er aftalt, hvordan, hvor ofte og på hvad der rapporteres omkring status for driften mellem it-drifts- og supportorganisationen og forretningen. Der kan fx rapporteres på periodens opfyldelse af servicemål, fejl, ændringer, henvendelser til supporten og brugsmønstre. Det er også aftalt, om rapporteringen skal være tilgængelig for it-systemets brugere.

2.3 Support af slutbrugere

Der skal være etableret mulighed for, at it-systemets brugere kan få hjælp til systemet i en supportorganisation.

- Opgaven med at supportere slutbrugere er placeret i en eksisterende supportorganisation i egen organisation eller uden for organisationen (fx hos

leverandøren). Hvis dette ikke har været muligt, er der etableret en ny supportorganisation.

- Der findes en plan for håndtering af den ekstra supportpukkel den første tid efter idriftsætning, som fx kan indebære, at projektgruppen hjælper supportorganisationen i en kortere periode, hvilket også giver gode rammer for en hensigtsmæssig vidensoverdragelse.
- It-systemet er indføjet i organisationens processer for håndtering af henvendelser fra slutbrugere (1st line support), og der er lavet aftaler, der sikrer, at:
 - 1st line support håndterer al kommunikation til slutbrugere i fejlsituationer og i forbindelse med udrulning af kommende changes.
 - Der er fastlagt servicemål for supportorganisationens håndtering af henvendelser på it-systemet.
 - Supportorganisationen har procedurer for, hvordan større driftsproblemer kommunikerer til slutbrugere på it-systemet. Det kan fx være gennem skiltning på en brugergrænseflade, telefonsvarerbeskeder, feeds eller sociale medier. Centrale interessenter skal muligvis kontaktes direkte fx via telefon.
 - Det er tydeligt, hvornår og hvordan der kommunikerer med 2nd line support, hvis supportorganisationen opdager fejl, der skal håndteres i en incident proces. Det er fx afklaret om supportorganisationen skal eskalere til en 2nd line i egen organisation, inden fejl meldes til leverandører, eller om supportorganisationen kommunikerer direkte med leverandører. Det sidste vil gøre processen kortere og bidrage til en hurtigere fejlretning, men i tilfælde, hvor leverandøren betales timepris for fejlretning, kan der være behov for, at fejl meldes af en 2nd line i egen organisation, som styrer timeforbruget og økonomien.
 - Det er afklaret, om der anvendes et service management system eller anden systemunderstøttelse til fejlmelding og kommunikation omkring fejl, ændringer mv. Systemet er klargjort til at modtage sager omkring det nye it-system, dvs. prioriteringer, servicemål, notifikationer mv. er opsat og testet. Der er oprettet brugere for såvel egne medarbejdere som leverandørers, så alle medarbejdere, der skal kunne læse og behandle sager i service management systemet har de rette adgange. Brugere er oplært i brugen af service management systemet. Hvis leverandørens service management værktøj anvendes er det afklaret, om der skal ske en integration til egne systemer, så sager ikke skal oprettes i både egne og leverandørens systemer, og den eventuelle integration er etableret og testet.
- Hvis supportopgaven er placeret hos en ekstern part, er der etableret procedurer for opfølgningen på leverancen fra supportorganisationen, som sikrer, at opgaven varetages på det aftalte niveau, og at viden fra kontakten med brugerne indhentes og bruges aktivt i optimeringen af it-systemet.

2.4 Viden og dokumentation

Al relevant viden skal være overdraget til it-driftsorganisationen og dokumentation af it-systemet skal være udarbejdet og opdateret.

- Alle relevante medarbejdere i it-drifts- og supportorganisationen er uddannet i it-systemet og de arbejdsopgaver, de skal varetage, og viden er overdraget, herunder:
 - Viden om forretningsmæssig værdi af it-systemet, succeskriterier nu og på sigt samt interessent- og risikoanalyse.
 - Viden om peakperioder på it-systemet
 - Viden om funktionalitet.
 - Kontaktdata både på leverandør(er) og øvrige relevante interessenter er overdraget.
- Løbende opgaver med at understøtte it-systemet i driftsperioden er identificeret og estimeret. Der er overblik over de kompetencer og den viden, som forudsættes for at udføre driftsopgaverne, og disse er til stede i it-driftsorganisationen.
- Alle supportere er blevet uddannet i it-systemet og kan supportere brugerne hensigtsmæssigt. Der ligger endvidere en plan for, hvordan fremtidige nye medarbejdere kan blive uddannet til at varetage supportopgaven.
- Brugere på systemet er uddannede og informerede, så arbejdsload hos supportorganisationen ikke bliver overvældende i forbindelse med driftsstart.
- Viden om kontrakter og leverandørsamarbejdet er overdraget til driftsorganisationen:
 - Gennemgang af kontraktens indhold og baggrunden for kontraktens udformning.
 - Er der indtil nu fulgt systematisk op på leverandørens overholdelse af alle krav i kontrakten?
 - Har leverandøren leveret i henhold til plan og kontrakt? Hvis ikke, er der iværksat korrigerende handlinger?
 - Hvordan er samarbejdet med og relationen til leverandøren?
 - Hvordan er samarbejdet og relationen mellem samarbejdende leverandører?
- Hvis der er forskellige leverandører til udvikling, vedligehold og drift: Udviklingsleverandøren har overdraget al relevant viden og dokumentation til vedligeholdsleverandør og driftsleverandør, og disse har accepteret overtagelsen af leverandøransvaret.

- Alle udestående changes og problems er overdraget til it-drifts- og supportorganisationen:
 - Kendte fejl er behandlet/løst som problems, og der er en plan for løsning af udestående problems, som er accepteret af og overdraget til driftsorganisationen.
 - Supportorganisationen er orienteret om problems, herunder beskrivelse af symptomer og konsekvenser, work-arounds og plan for rettelse.
 - Udestående changes er beskrevet, og hvis de er betalbare over for leverandøren, er der lavet aftaler om finansiering.
- Al relevant dokumentation er udarbejdet, opdateret og overdraget til it-driftsorganisationen, og der er etableret processer for løbende opdatering af dokumentationen. Det anbefales, at der i processen indarbejdes regelmæssige tjek af dokumentationens tilstand.

2.5 Kontrakt, leverandørsamarbejde og økonomi

Kontrakter, der dækker behovene i driftsfasen, er indgået, og kontrakter og leverandørsamarbejde er overdraget til it-driftsorganisationen. Opfølgning på økonomien i driftsfasen er overdraget.

- Der er indgået kontrakter om it-drift og vedligehold, som regulerer leverandørens leverancer og serviceniveau. Kontrakten indeholder klare servicemål fx for tilgængelighed, reaktionstider og svartider, som er fastlagt ud fra en konkret vurdering af forretningsbehov og it-systemets kritikalitet. Kontrakten indeholder også bestemmelser om samarbejdet med leverandøren, eskalationsprocedure, rapportering mv.
- Selve kontrakten samt viden om baggrunden for udformningen af kontrakten og historikken omkring opfølgningen på kontrakten er overdraget til it-driftsorganisationen. Det kan fx ske ved at gennemgå slutevaluering af kunde-leverandør samarbejde fra projektet.
- Det er etableret en relation mellem it-drifts- og supportorganisation og drifts- og vedligeholdslieferandører.
- Kontrakt(er) er oprettet i organisationens porteføljeoverblik over kontrakter og er indføjet i organisationens processer for kontraktstyring. Hvis organisationen ikke har et porteføljeoverblik over kontrakter, kan der hentes inspiration til at etablere det i vejledningen Sådan får du overblik over dine kontrakter og bruger dem på digst.dk.
- Som en del af processerne for kontraktstyring er det sikret, at der bliver holdt øje med, hvornår kontrakter udløber, og at der tages initiativ til at sikre, at

ledelsen nedsætter en ny projektorganisation omkring genanskaffelse af kontraktens ydelser i passende tid inden udløb.

- Passende licenser er anskaffet eller reallokeret.
- Der er klarhed omkring økonomien og den løbende økonomistyring på it-systemet:
 - Alle fremtidige driftsomkostninger (drift, vedligehold, videreudvikling, licenser, intern tid) er identificeret og indarbejdet i organisationens budgetter for de kommende år.
 - Der er etableret procedurer for økonomiopfølgning og styring af budgettet til drift, vedligeholdelse og videreudvikling, som sikrer, at økonomistyringen sker i henhold til kontraktens bestemmelser om priser og fakturering. (Se yderligere i Fakturatjeklisten på digst.dk.)
- Der er lavet et overblik over omkostninger til leverandører, og der er afholdt et møde med leverandøren, hvor det kommende års økonomi og faktureringspraksis er afstemt. (Se yderligere i Fakturatjeklisten på digst.dk.)
- Økonomikontoret er orienteret om idriftsættelsestidspunkt og afskrivningsprofil, og dokumentation er fremsendt herfor.

2.6 Sikkerhed og beredskab

Der er etableret et passende sikkerhedsniveau for it-systemet i henhold til dets kritikalitet, herunder et beredskab for håndtering af driftsmæssige forstyrrelser.

- It-systemet er kategoriseret iht. lov om Persondata mv.
- Der er udarbejdet en informationssikkerhedsinstruks med beskrivelse af ansvars- og opgavefordelingen for henholdsvis system- og dataejer, som den informationssikkerhedsansvarlige har accepteret.
- Der er foretaget en sikkerhedsmæssig risikovurdering ved overgangen til produktion, og det er sikret, at it-systemet indgår i organisationens generelle processer for periodiske risikovurderinger.
- Der er fastlagt procedurer for håndtering, registrering og rapportering af sikkerhedshændelser.
- Der er foretaget test og afprøvning af, om sikkerheden lever op til ISO 27001, og der er udarbejdet en rapport over det opfyldte sikkerhedsniveau. Der er etableret procedurer for initiering og styring af løbende sikkerhedstest af it-systemet i henhold til de krav, der er defineret i projektperioden, og som stilles af Rigsrevisionen.

- Der er sket evt. nødvendige anmeldelser til Intern Revision, Statens Arkiver og Datatilsynet.
- Der er udarbejdet en beredskabsplan (katastrofeplan) for it-systemet, som er afprøvet i praksis for at tjekke anvendeligheden, og som tager højde for at:
 - Beredskabsplanen modsvarer it-systemets kritikalitet.
 - Planen er indføjet i de generelle beredskabsplaner.
 - Planen indeholder instrukser for aktiviteter ift. det it-mæssige, det forretningsmæssige og det kommunikations- og presse-mæssige beredskab.
- Brugere er oprettet i applikationen og har verificeret deres brugerprofiler.
- Der er opsat procedurer for administration og kontrol af brugere og adgangsrettigheder, ejerskabet for opgaven er aftalt og eventuelle projektautorisationer og testbrugere er fjernet.

2.7 Tekniske forhold

Alle tekniske forhold er på plads til, at it-systemet kan driftsafvikles i forhold til det aftalte serviceniveau.

- Alle driftsmiljøer er etableret, testet, stabile og opdaterede. Applikationsleverandør(er)s adgange til miljøer er oprettet.
- Alle tests er gennemført med succes og godkendt, herunder stresstest i et omfang, som sandsynliggør en tilstrækkelig god driftsperformance, og test af servicemål.
- Det er aftalt, om det er projektet eller it-driftsorganisationen, der har ansvaret for at gennemføre og godkende driftsprøven, og opgaven er overdraget til it-driftsorganisationen, hvis de er ansvarlige.
- Testcases og gerne testmatrix er dokumenteret og overdraget til it-driftsorganisationen. Herunder er der især identificeret regressionstestcases, som beskriver, hvordan systemet testes efter modificering for at sikre, at ændringen ikke har genereret følgeføj.
- Alle sammenhænge, afhængigheder og integrationer til andre interne og eksterne it-systemer er testet med ønsket resultat. De er dokumenterede, aftalte og supporteret.
- Standarder og krav til statslige it-systemer overholdes, og det er verificeret ved test. Der henvises til beskrivelse af disse på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.
- Den tekniske udrulning er gennemført og tidligere it-systemer er udfaset.

www.digst.dk