



FORVALTNING AF IT- INFRASTRUKTUR I ET FLERLEVERANDØR-SETUP

Projektchef Kenneth Møller Johansen

Kommunedage november 2016

KOMB:IT

Kommunernes it-fællesskab

Agenda

1. Forvaltning af it-løsninger: Hvad er KOMBITs rolle?
2. Support og servicedesk: Hvad er samspillet mellem kommuner, leverandører og KOMBIT?

Agenda

1. Forvaltning af it-løsninger: Hvad er KOMBITs rolle?
2. Support og servicedesk: Hvad er samspillet mellem kommuner, leverandører og KOMBIT?

FORVALTNING AF IT-LØSNINGER?

HVAD ER KOMBITS ROLLE?

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab










Fokus for KOMBITs forvaltning af it-løsninger



KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Roller og ansvar for forvaltning af KOMBIT-løsninger

Ikon	Beskrivelse	Kommunen	KOMBIT	System-leverandør
	Definerer forretningsmæssige vilkår	Involveres	Ansvarlig og udførende	Orienteres
	Tjekker om lovforslag er digitaliseringsparate og sikrer at ny lovgivning er it-understøttet	Involveres	Ansvarlig og udførende	Orienteres
	Prioriterer (og planlægger) udvikling af fremtidige services	Involveres	Ansvarlig og udførende	Orienteres
	Beslutter ændringer og godkender releases	Orienteres	Ansvarlig og udførende	Involveres
	Vedligeholder forretningsorienteret servicekatalog	Orienteres	Ansvarlig og udførende	Involveres
	Sikrer konsistent forretningsmodellering og følger op på datakvalitet	Involveres	Ansvarlig og udførende	Involveres
	Sikrer proaktiv overholdelse af arkitektur og sikkerhed	Involveres	Ansvarlig og udførende	Involveres
	Styrer leverandørkontrakter og kontrollerer serviceniveau	Orienteres	Ansvarlig og udførende	Involveres
	Sikrer leverandørernes aktive og tværgående fejlsøgning 24/7	Orienteres	Ansvarlig og udførende	Ansvarlig og udførende

Agenda

1. Forvaltning af it-løsninger: Hvad er KOMBITs rolle?
2. Support og servicedesk: Hvad er samspillet mellem kommuner, leverandører og KOMBIT?

**SUPPORT OG
SERVICEDESK?**

**HVAD ER SAMSPILLET
MELLEM KOMMUNER,
LEVERANDØRER OG
KOMBIT?**

KOMBIT

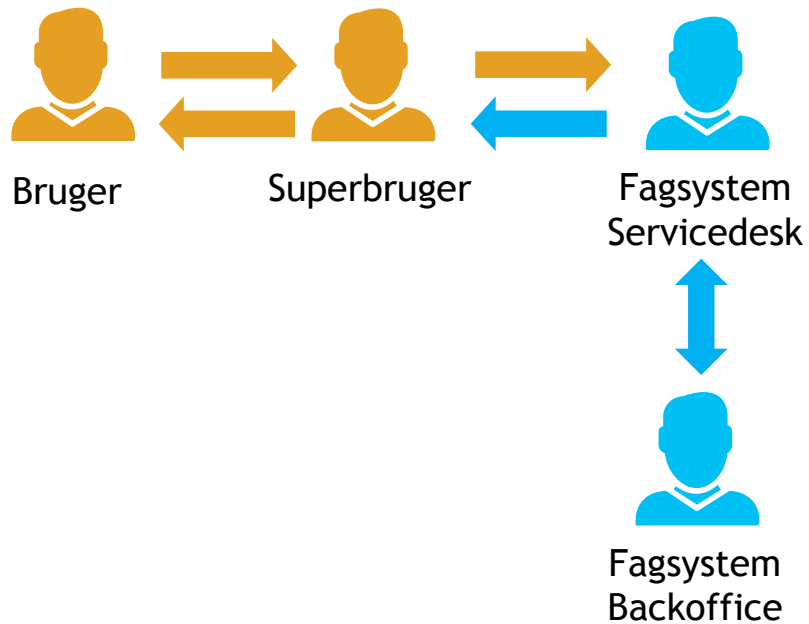
Kommunernes it-fællesskab

Support ved fejlmeldinger: Ansvarsdeling

Kommunen	Leverandøren	KOMBIT
<ul style="list-style-type: none">• Registrerer og rapporterer fejl til leverandørens servicedesk• Via navngivne brugere udpeget til at kunne kontakte leverandøren	<ul style="list-style-type: none">• Har servicedesk• Håndterer fejl• Informerer brugere• Forfølger fejl bagud hos andre leverandører ('kædeansvar')	<ul style="list-style-type: none">• Overvåger leverandørernes processer• Håndterer konflikter mellem leverandører• Håndterer klager fra kommuner

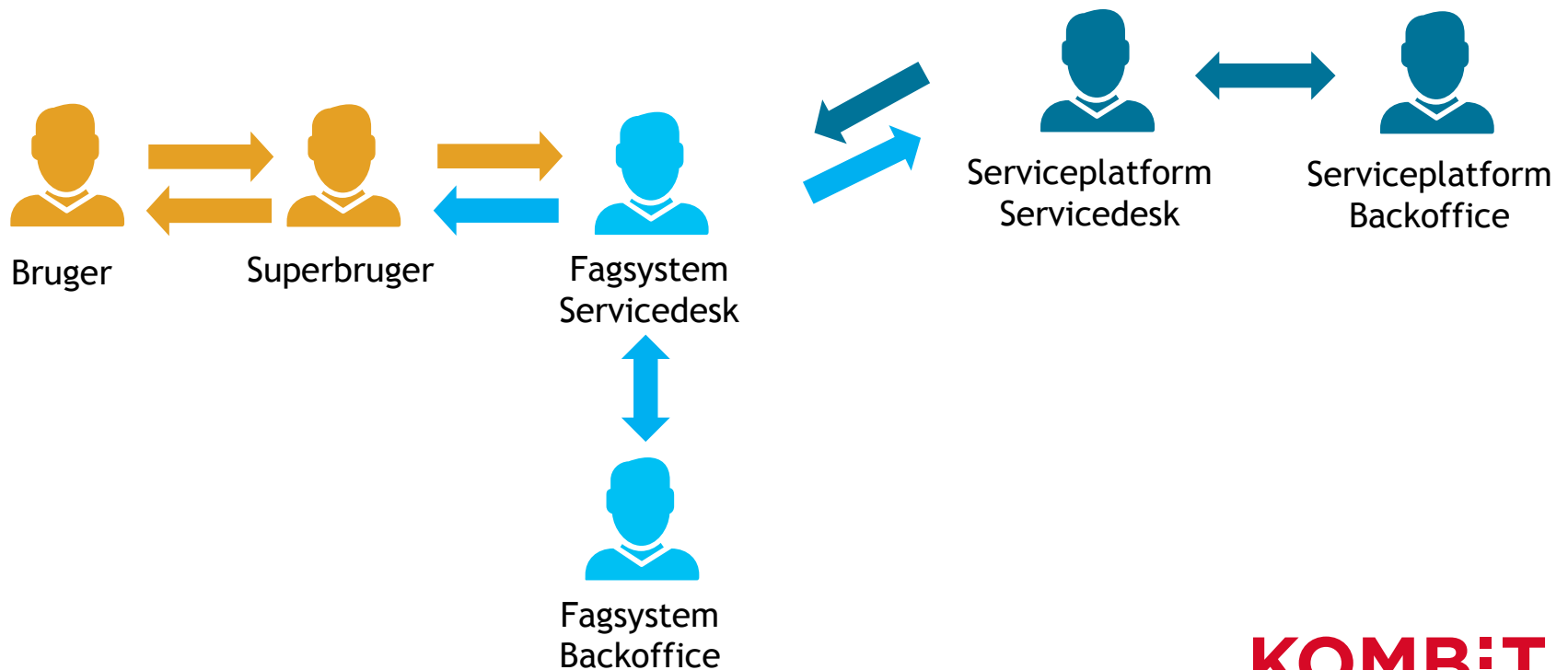
CASE:
KOMMUNEN REGISTRERER EN
FEJL I FAGSYSTEMET

Case 1: Fejl i fagsystem



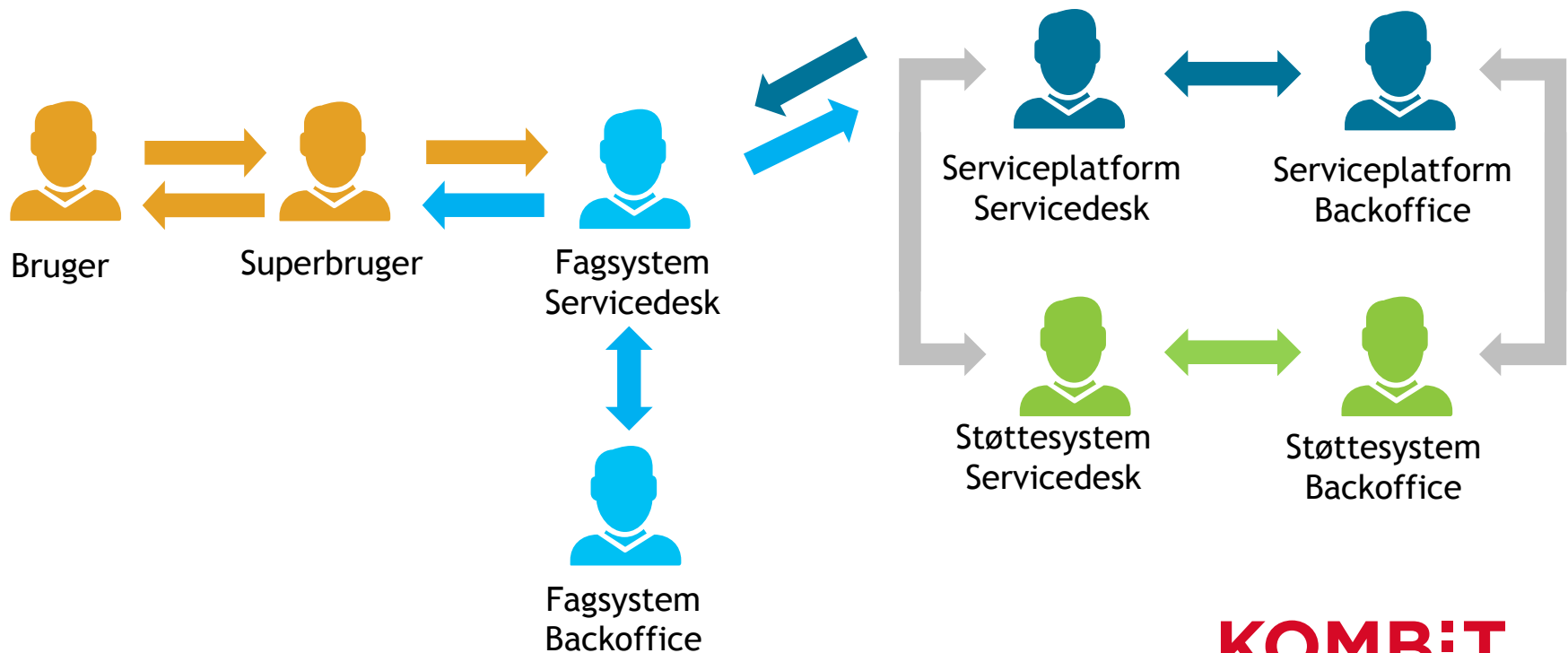
**CASE:
FEJLEN ER I
INFRASTRUKTUREN**

Case 2: Fejl i Serviceplatformen



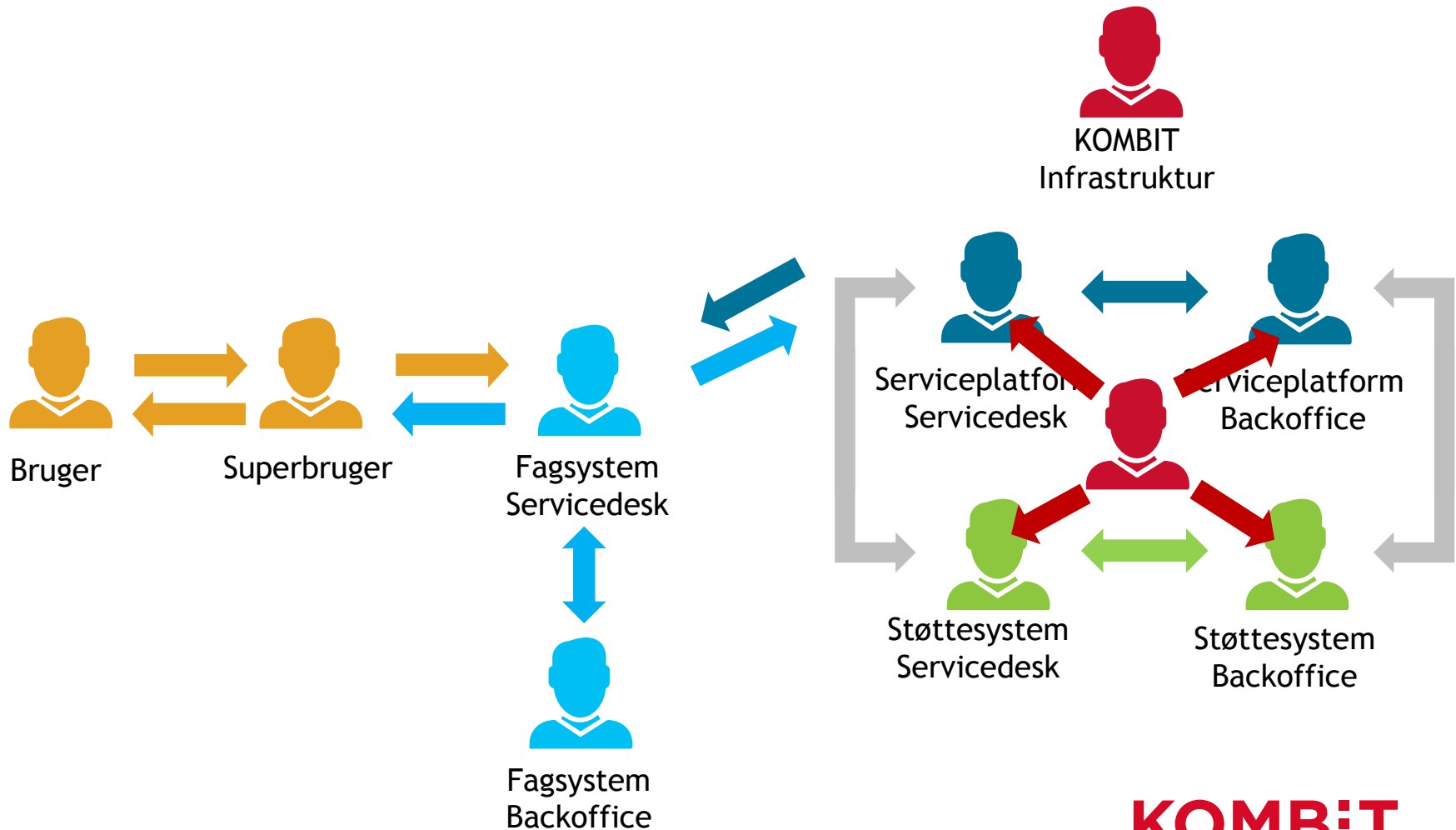
**CASE:
FEJLEN ER
ET ANDET STED
I INFRASTRUKTUREN**

Case 3: Serviceplatformen finder fejl i Støttesystemerne



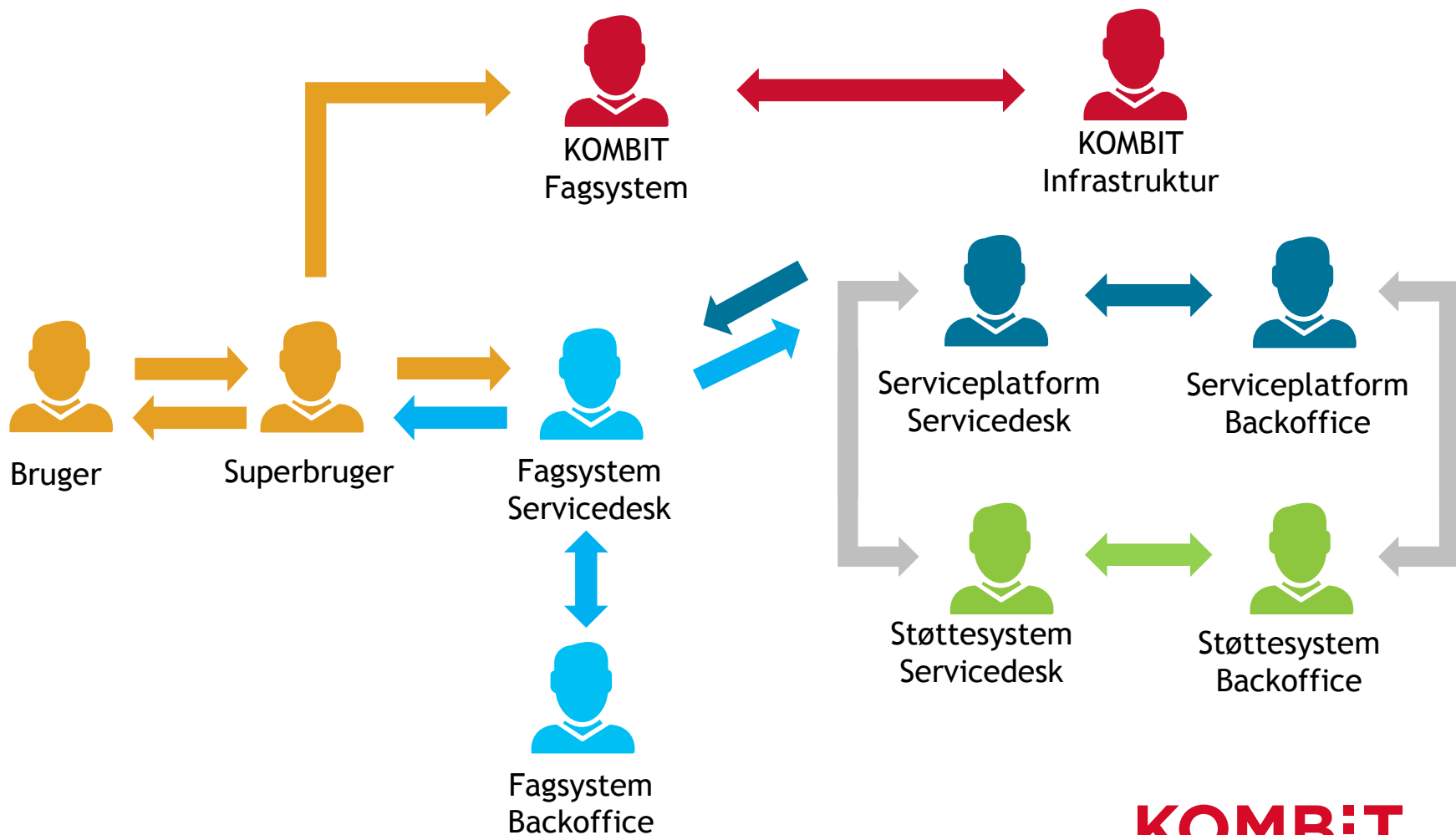
**CASE:
SYSTEMLEVERANDØRERNE
KAN IKKE BLIVE ENIGE**

Case 4: Infrastrukturens leverandører er uenige



**CASE:
KOMMUNEN ER
UTILFREDS MED
FAGSYSTEMLEVERANDØRENS
HÅNTERING AF FEJLEN**

Case 5: Kommunen er utilfreds med respons



Case 6....

Case 7...

Case 8...

Case 9...

Case 10...

KOMB!T

Kommunernes it-fællesskab

En hjemmeside pr. fagløsning i drift

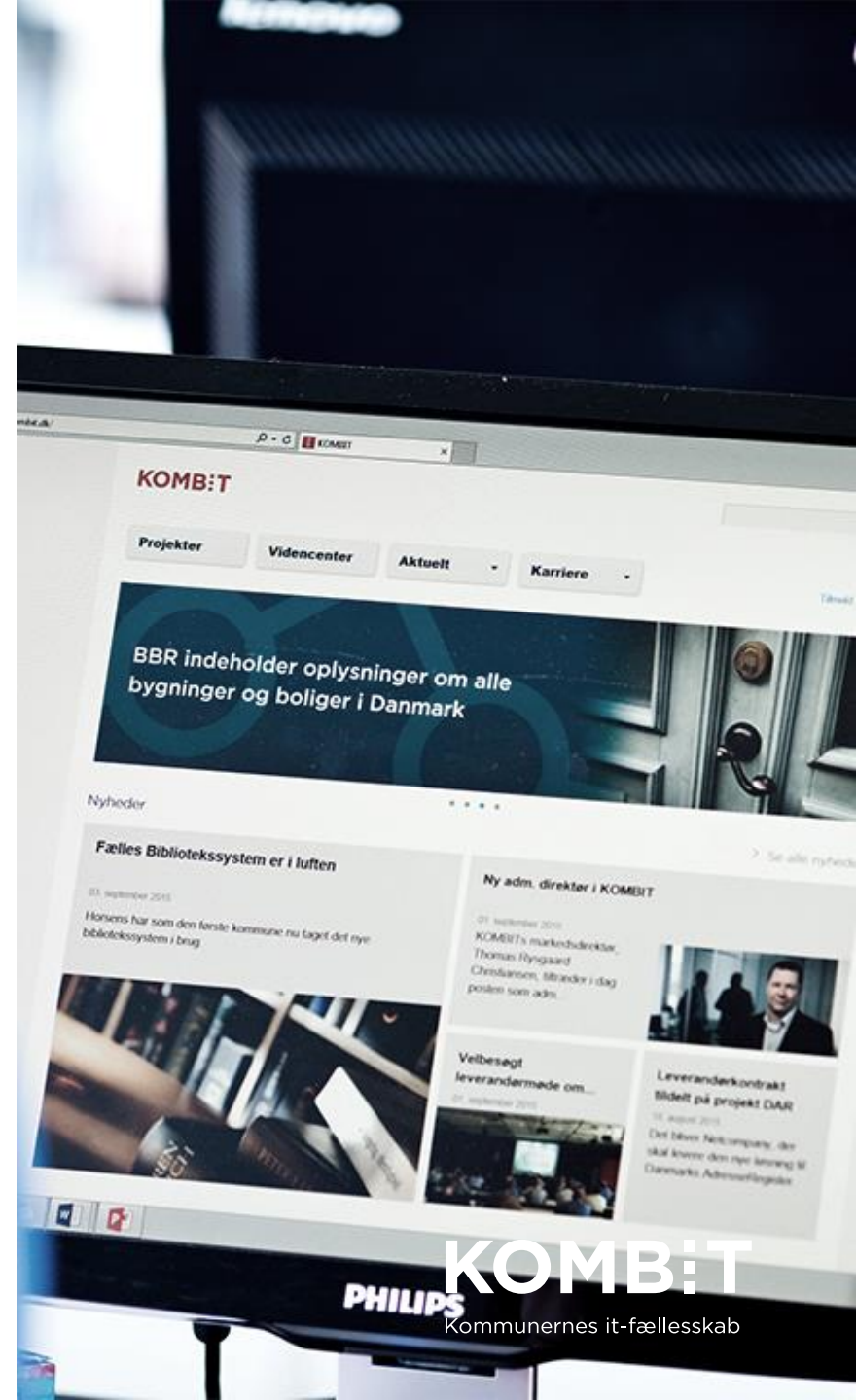
Indhold under afklaring, fx

- Overordnet information om løsningen
- Information om support
- Evt. nyheder
- Planlagte releases og deres indhold
- FAQ
- Driftsstatus (nuværende og historisk)
- Mailnotifikationer
- ...

Plan: Udstille Driftsstatus for brugerne direkte i fagløsningen

Særlige behov?

- selvbetjeningsløsninger
- infrastrukturkomponenter



KOMB:T
Kommunernes it-fællesskab

Vi lader os inspirere af NemRefusion

Nyheder,
support,
vejledninger
mv.

The screenshot shows the top part of the NemRefusion website. At the top left is the logo 'NEM REFUSION' with 'NEM' in blue circles and 'REFUSION' in black. Below the logo is a navigation bar with links: 'HVAD ER NEMREFUSION?', 'SÅDAN KOMMER DU I GANG', 'NYTTIG INFORMATION', and 'NYHEDER OG SUPPORT'. To the right of these links is an orange button that says 'GÅ TIL INDBERETNING' and a search icon with the word 'SØG'. Below the navigation bar is a large light blue banner with the heading 'Velkommen til NemRefusion.dk'. The banner contains a paragraph of text, a cartoon illustration of a man in a blue suit pointing upwards with a glowing lightbulb above his head, and another paragraph of text.

Er du ny i NemRefusion?

Som arbejdsgiver er det din pligt at indberette refusionsdagpenge gennem NemRefusion-løsningen. Læs her hvad du skal have klar, før du indberetter, hvilke regler der gælder og hvordan du indberetter.

[SÅDAN KOMMER DU I GANG MED NEMREFUSION](#)

A grey rectangular widget with a white border. It features an orange checkmark icon in a circle on the left. To the right of the icon, the text reads 'Driftstatus' in bold, followed by 'Opdateret klokken 08:08' in a smaller font. Below this, it says 'Alle systemer kører' in blue. At the bottom of the widget is a rounded button with the text 'LÆS MERE'.

Driftsstatus

Information
om løsningen

Hvad er NemRefusion?

Gennem NemRefusion kan virksomheder, selvstændige og A-kasser let og hurtigt anmelde og anmode om refusion af syge- og barseldagpenge digitalt, og kommunerne og Udbetaling Danmark kan automatisk hente indberetningerne direkte ind i deres fag- og ESDH-systemer.

Virksomheder og selvstændige har også adgang til et venteregister, som automatisk via e-mail og sms kan varsle virksomheden om de mange frister på

Support ved fejlmeldinger: Ansvarsdeling

Kommunen	Leverandøren	KOMBIT
<ul style="list-style-type: none">• Registrerer og rapporterer fejl til leverandørens servicedesk• Via navngivne brugere udpeget til at kunne kontakte leverandøren	<ul style="list-style-type: none">• Har servicedesk• Håndterer fejl• Informerer brugere• Forfølger fejl bagud hos andre leverandører ('kædeansvar')	<ul style="list-style-type: none">• Overvåger leverandørernes processer• Håndterer konflikter mellem leverandører• Håndterer klager fra kommuner

Agenda

1. Forvaltning af it-løsninger: Hvad er KOMBITs rolle?
2. Support og servicedesk: Hvad er samspillet mellem kommuner, leverandører og KOMBIT?
3. KOMBITs organisering af forvaltning af infrastrukturen: KDI

KOMBITS ORGANISERING AF FORVALTNING AF INFRASTRUKTUREN?

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Fra tre projekter til én forvaltningsenhed



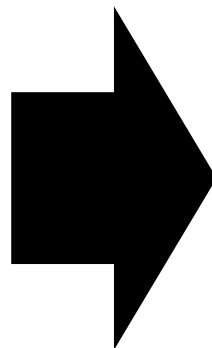
Kommunernes
Datafællesskab (KDF)



Serviceplatformen
(SP)



Støttesystemerne
(STS)



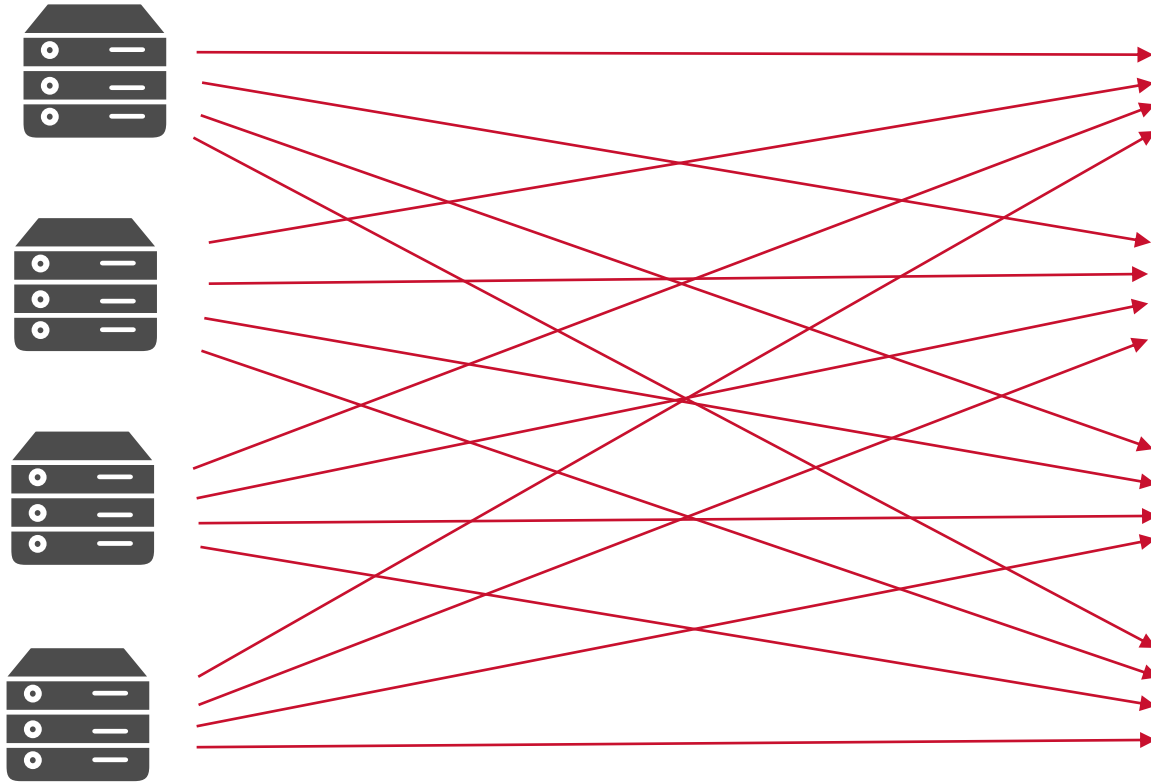
Kommunernes Data
& Infrastruktur (KDI)

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Spaghetti

Datakilder



Kommuner

KDI som 'datadistributør'



KOMMUNERNES DATA & INFRASTRUKTUR (KDI)

Understøtter kommunernes digitaliseringsinitiativer med **bedre og billigere adgang til data (og funktionalitet)**

Stabile leverancer af data (og funktionalitet) der overholder standarder for sikkerhed, forretningsmodellering og dataudveksling

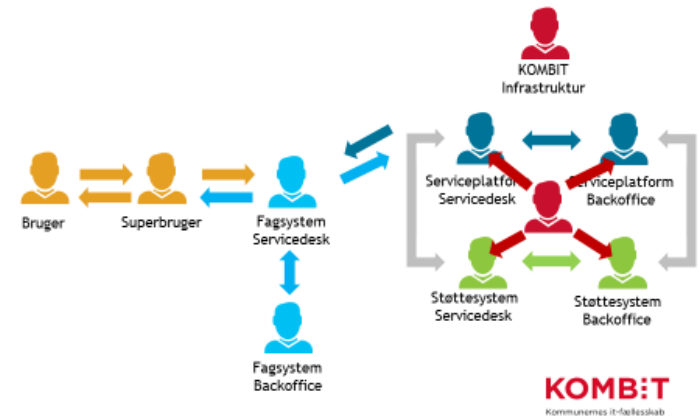
En naturlig samarbejdspartner i fællesoffentlige it-infrastruktur-initiativer



Fokus for KOMBITs forvaltning af it-løsninger



Case 4: Infrastrukturens leverandører er uenige



KDI som 'datadistributør'



KOMB:T
Kommunernes it-fællesskab

KOMB:T

Kommunernes it-fællesskab