



FORVALTNING AF IT- INFRASTRUKTUR I ET FLERLEVERANDØR-SETUP

v/ projektchef Kenneth Møller
Johansen

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?

Fokus for KOMBITs forvaltning af it-løsninger



KOMBIT

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?

**SUPPORT OG
SERVICEDESK?**

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

KOMBIT

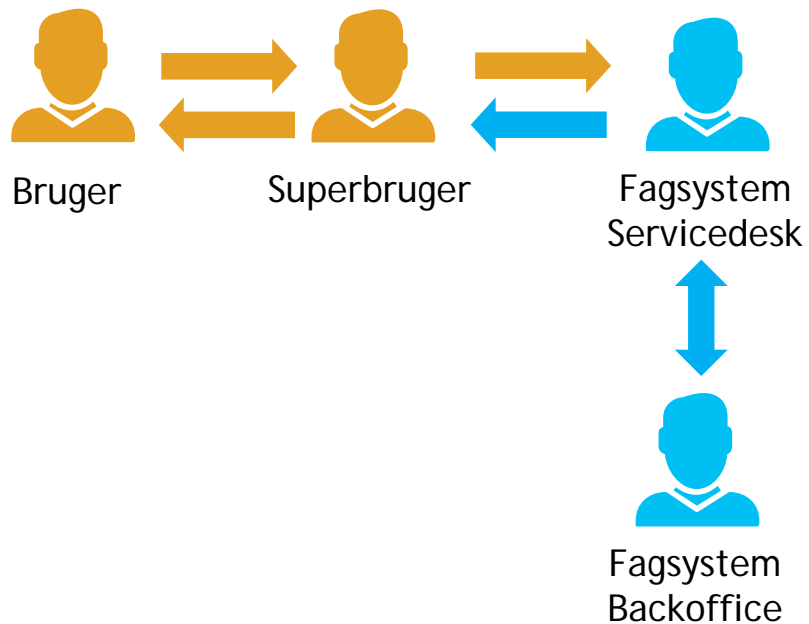
Kommunernes it-fællesskab

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

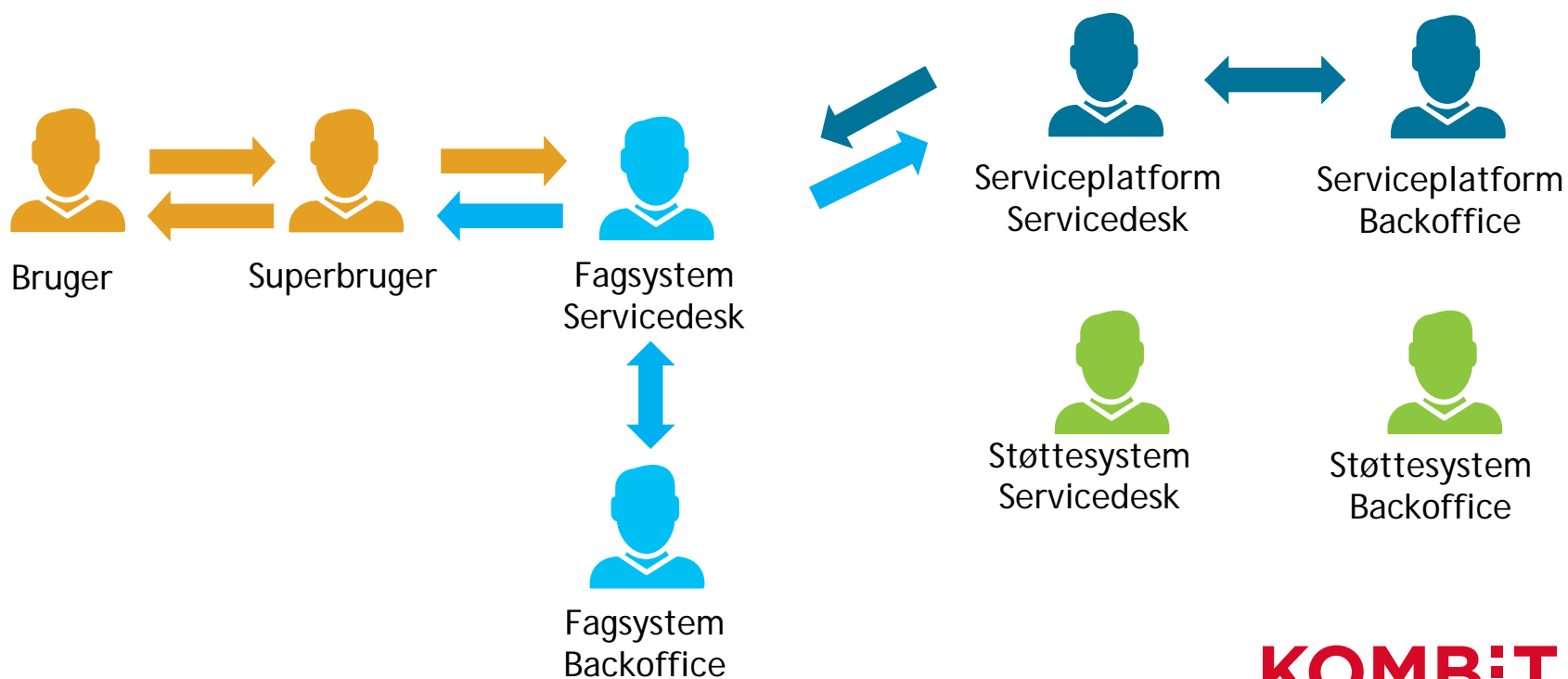


**CASE:
FEJLEN ER I
INFRASTRUKTUREN**

KOMB!T

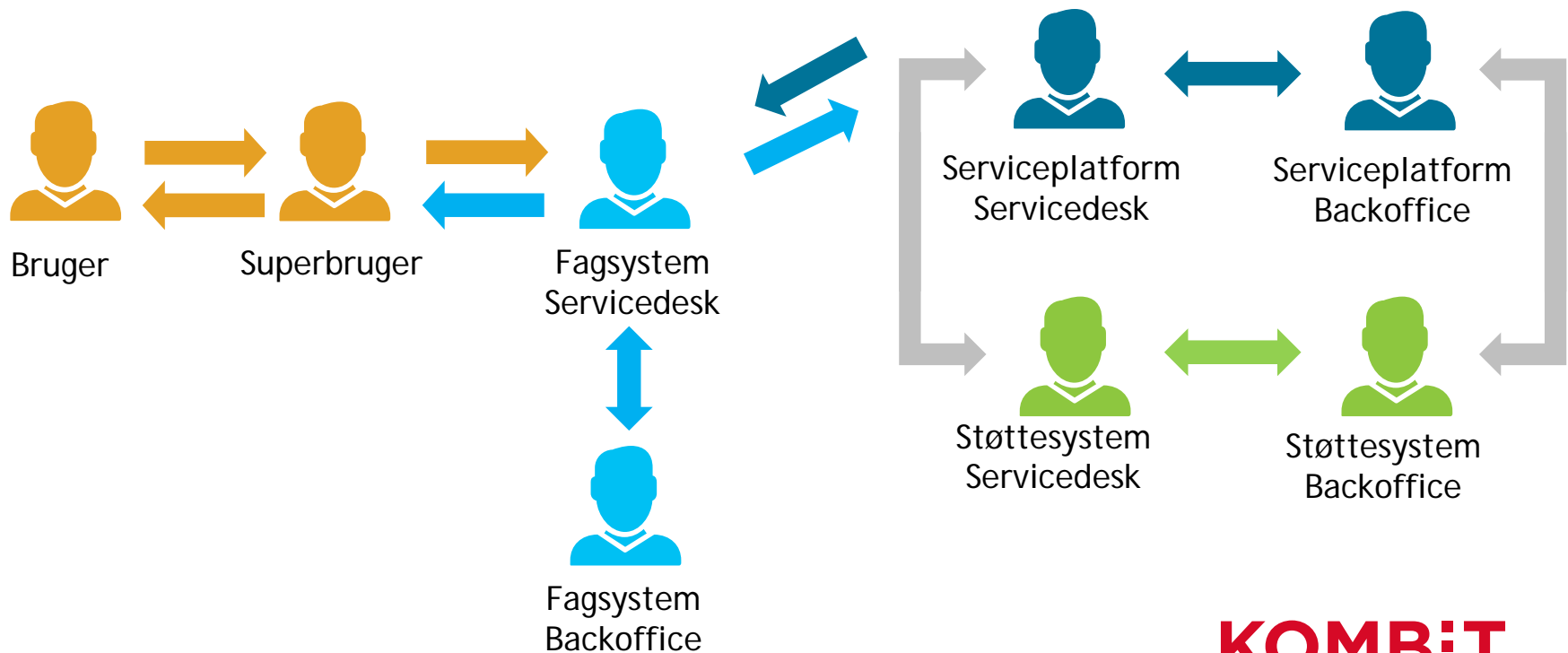
Kommunernes it-fællesskab

Case 2: Fejl i Serviceplatformen



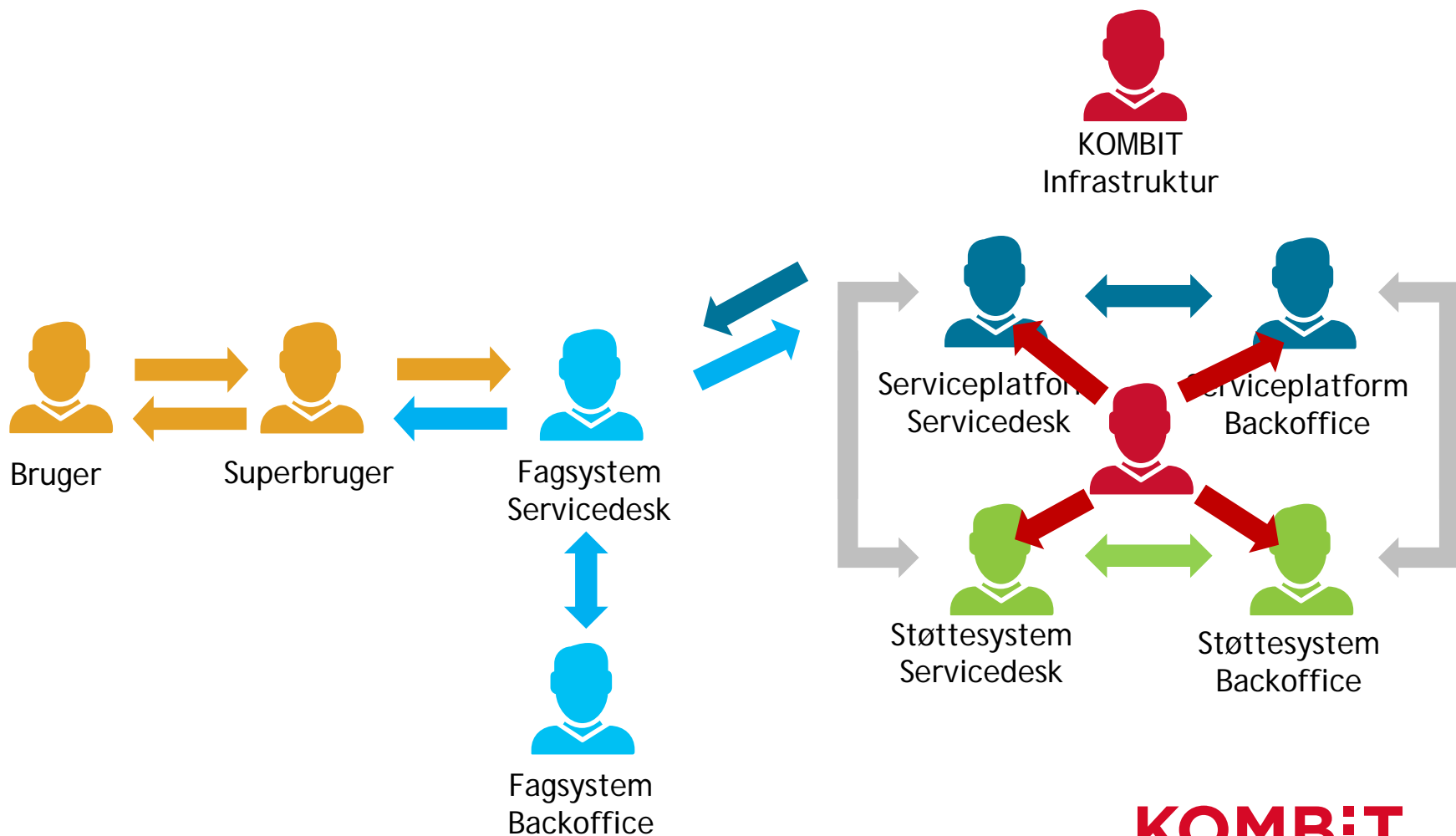
**CASE:
FEJLEN ER
ET ANDET STED
I INFRASTRUKTUREN**

Case 3: Serviceplatformen finder fejl i Støttesystemerne



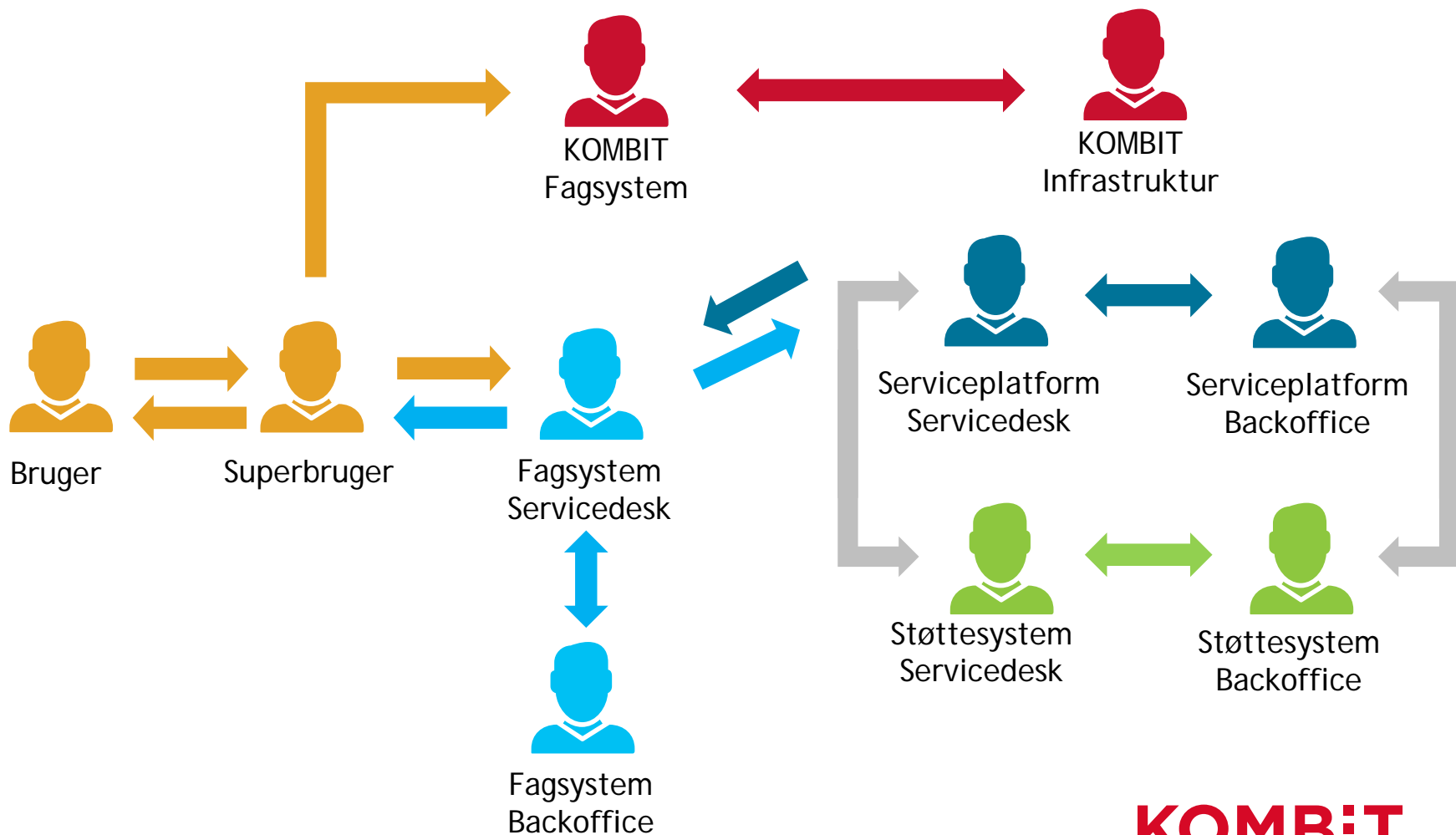
**CASE:
SYSTEMLEVERANDØRERNE
KAN IKKE BLIVE ENIGE**

Case 4: Infrastrukturens leverandører er uenige



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

Case 5: Kommunen er utilfreds med respons



Case 6....

Case 7...

Case 8...

Case 9...

Case 10...

KOMB!T

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?
3. KOMBITs organisering af forvaltning af infrastrukturen: KDI

KOMBITS ORGANISERING AF FORVALTNING AF INFRASTRUKTUREN?

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Fra tre projekter til én forvaltningsenhed



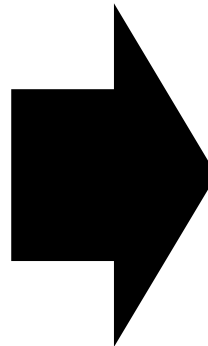
Kommunernes
Datafællesskab (KDF)



Serviceplatformen
(SP)



Støttesystemerne
(STS)



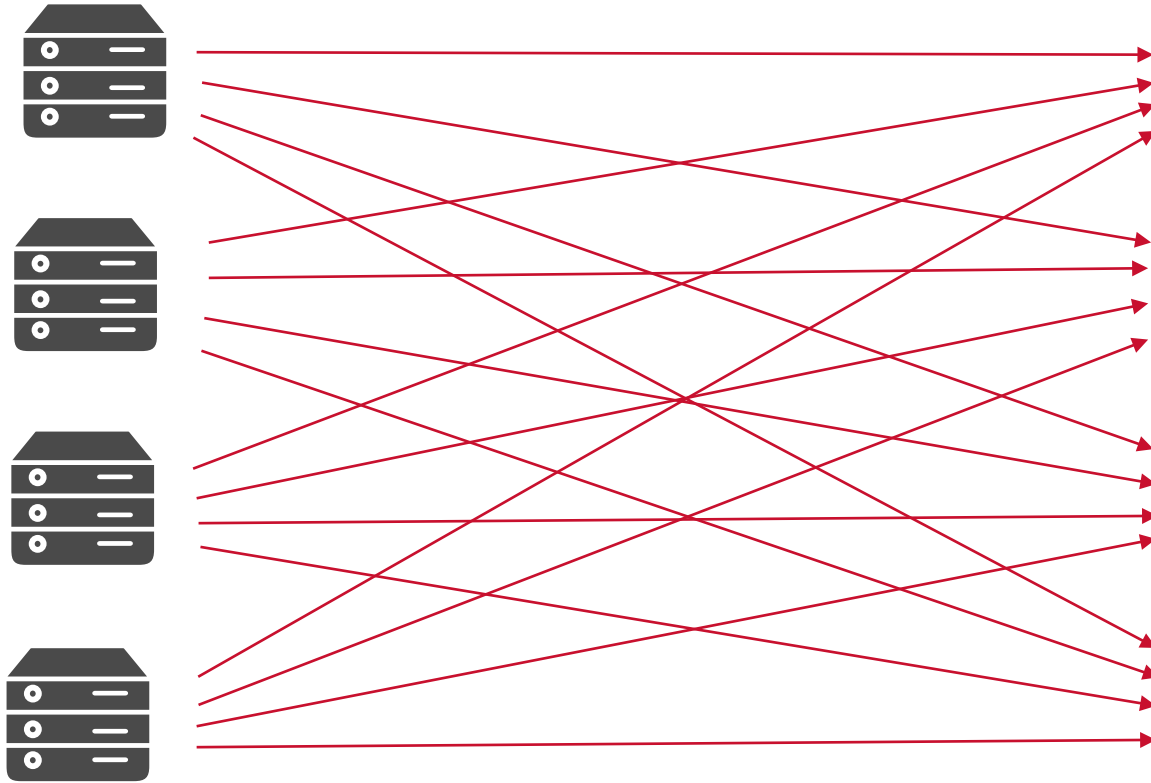
Kommunernes Data
& Infrastruktur (KDI)

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab

Spaghetti

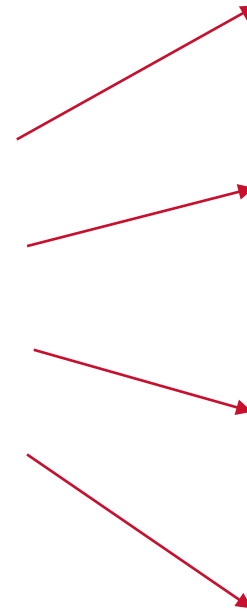
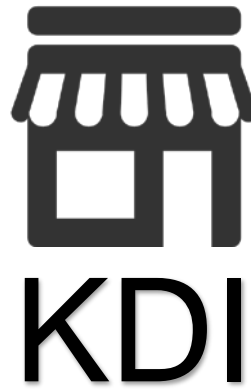
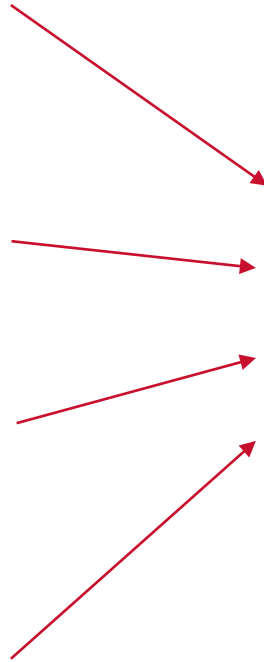
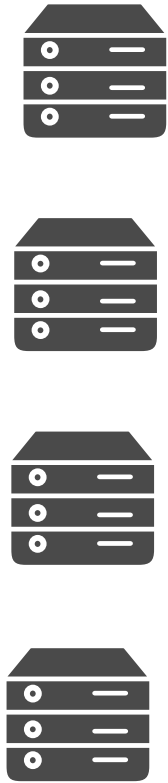
Datakilder



Kommuner

KDI som 'datadistributør'

Datakilder



Kommuner

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

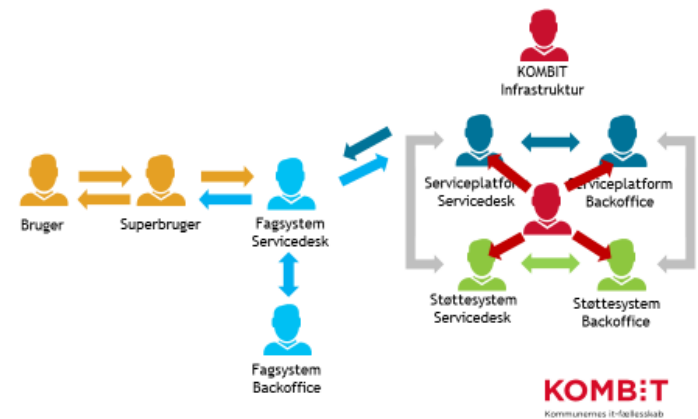
En naturlig samarbejdspartner i fællesoffentlige it-infrastruktur-initiativer



Fokus for KOMBITs forvaltning af it-løsninger



Case 4: Infrastrukturens leverandører er uenige



KDI som 'datadistributør'



KOMBIT
Kommunernes it-fællesskab

KOMBIT

Kommunernes it-fællesskab