

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr:
1

Hållbara IT-projekt och IT-förvaltning (725g99)

Tentamen 1 för Systemvetenskapliga programmet

2018-04-20, kl. 08.00-12.00

Riktlinjer

Företrädesvis ska svar ges i detta häfte, men ni är fria att komplettera med lösblad om ni behöver extra utrymme.

Om du använder lösblad:

- Skriv enbart på en sida av papperet
- Skriv läsligt och börja varje uppgift på nytt papper
- Markera i detta häfte de frågor där ni använt lösblad för svar

Hjälpmedel

Kurslitteratur, annan litteratur, föreläsninganteckningar eller andra anteckningar är **inte** tillåtna vid tentamenstillfället.

Poäng

Tentamen innefattar en överblick över kursens ITSM-moment och är uppdelad i två delar som tillsammans ger maximalt 55 poäng.

För betyget *godkänd* krävs preliminärt minst 28 poäng, för *väl godkänd* krävs preliminärt minst 44 poäng.

Resultat

I enlighet med regler i studiehandbok görs resultatet från tentamen känt senast 14 dagar eller 10 arbetsdagar efter tentamenstillfället.

Tentamensjour

Malin Nordström finns att nå på telefon 070 862 54 72 för att besvara frågor under hela tentamensperioden.

Lycka till!

Kursteamet, IEI, Informatik, LiU

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 2

Del 1 – IT Service Management

Uppgift 1

(max. 20 poäng)

Följande uppgift poängsätts utifrån din bedömning av ett antal påståenden. Varje rätt svar (sant eller falskt) ger en poäng. Kan du dessutom motivera ditt svar (och din bedömning av påståendet samtidigt är rätt och visar på förståelse) ges ytterligare en poäng. Fel bedömning av påståendet ger ett *poängavdrag*. Poängavdrag sker inom uppgiften och påverkar således inte eventuella poäng från andra uppgifter. Underlåter du att svara ger detta, i vanlig ordning, noll poäng.

Markera din bedömning av påståendena med kryss i rutorna nedan. *Endast ett kryss per fråga ska placeras ut.* Förtydliga eventuella oklarheter i din motivering.

Behöver du ytterligare utrymme för att motivera dina bedömningar kan du använda lösblad! Se i så fall till att det tydligt framgår att svar finns på lösblad och vilka frågor som dina svar tillhör.

Påstående

1. En IT-tjänst i ITIL och en förvaltningsprodukt i pm3 är samma konceptuella fenomen.

Sant	Falskt

Motivering:

2. Verksamhet och organisation är samma sak.

--	--

Motivering:

3. Den generiska verksamhetsmodellen lämpar sig särskilt bra för att modellera verksamheter i offentlig sektor.

--	--

Motivering:

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 3

Påstående, forts.

	Sant	Falskt
4. Samma person kan inneha rollen som både Incident manager och Problem manager.		

Motivering:

5. Inom ITIL står CAB för Change Access Board

--	--

Motivering:

6. IT Service Management (ITSM) är en del av IT Infrastructure Library (ITIL) och ett best practice ramverk för att leverera IT tjänster.

--	--

Motivering:

7. Sömlösa övergången från projekt till förvaltning förutsätter att individer från förvaltning är involverade i projektet.

--	--

Motivering:

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 4

Påstående, forts.

	Sant	Falskt
8. En projektledare och en förvaltningsledare IT har samma uppdrag.		

Motivering:

9. Förvaltningsverksamhet i pm3 organiseras virtuellt mellan verksamhet och IT.

--	--

Motivering:

10. Portföljstyrning är ett hårt styrande koncept som inte går att förena med agil projektledning

--	--

Motivering:

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 6

Del 2 – ITSM Projekt

Fallbeskrivning

Nedan följer en fallbeskrivning som används som grund för tentamen. Utifrån denna fallbeskrivning blir du sedan ombedd att genomföra fem uppgifter. Om beskrivningen saknar information är du fri att göra rimliga antaganden. Egna antaganden måste förklaras och motiveras tydligt.

Lena och Maria arbetar på Kriminalvårdens huvudkontor i Norrköping. Där beslutades att införa pm3 under 2015. Beslutet togs i samband med en stor omorganisation av Kriminalvården, till sk. enrådsmyndighet. Varken Lena eller Maria deltog i pm3-införandearbetet som genomfördes 2016. Lena är personalvetare och arbetar på avdelningen för Human Resources (HR). Sedan omorganisationen 2015 innebär detta, förutom traditionellt personalarbete, även att utarbeta gemensamma arbetsätt för Kriminalvårdens HR-verksamhet. Personalhandläggning har centraliserats till huvudkontoret och det finns inte längre några handläggare på anläggningarna i landet, utan det är ordinarie chefsbefattningar som ska sköta det dagliga personalarbetet som del av sin befattning; däribland bemanning.

Bemanning är inte någon liten sak inom Kriminalvården. Att göra bemanningscheman är en komplex uppgift som ständigt återkommer som problemområde. Det har länge funnits en önskan om att få ett mer ändamålsenligt IT-system för detta då IT-systemet Heroma inte har den funktionalitet som önskas. Till råga på allt måste alla scheman vara hemliga och ligga på en speciell teknisk plattform. Personalscheman utgör en potentiell risk för fritagningsförsök och hämndaktioner från klienter som känner sig illa behandlade. Heroma har dock sina fördelar, till exempel är löneberäkningar och avsättningar till pensioner helt automatiserade. Detta kräver förstås att alla medarbetare använder e-tjänsten Kom och Gå samt att alla chefer godkänner tidrapporter i en speciell excelmall som finns integrerad i Heroma. Dessutom måste någon hålla reda på alla Pensionsavtal (PA) och dessa måste vara rätt registrerade i Heroma. Mallar finns det gott om som måste hållas uppdaterade; några exempel är semesteransökan, föräldraledighetsansökan samt anmälan om sjukfrånvaro.

Sedan 2015 har Lena deltagit i otaliga arbetsgrupper för att utarbeta gemensamma arbetsätt som nu successivt implementerats på häkten, anstalter och på frivårdskontoren. Exempel är kompetensutveckling, resursförsörjning, lönehantering och rekrytering. Utarbetandet av arbetsätten har varit en utmaning, inte minst IT-mässigt eftersom IT-systemen sätter vissa begränsningar för hur det är möjligt att arbeta. Det här har inneburit att åtskilliga handböcker har utarbetats under de senaste åren, men det saknas fortfarande många innan verksamheten finns komplett beskriven. Det är också en grannliga uppgift att omsätta beskrivningarna av lagtext till begripligt handhavande av IT-systemen.

Uppdragen med framtagande av nya arbetsätt, som måste ta hänsyn till dagens IT-system, har gett Lena god inblick i både verksamhetsprocesser hon inte tidigare var bekant med, men också IT-systemen. Då förvaltningsledaren för HR-objektet hastigt blivit sjuk har hon därför accepterat rollen som förvaltningsledare (FL) för HR-objektet. Beslutet att ta rollen, var egentligen en tillfällighet. Hon deltog på ett möte om utveckling av ett nytt Transportssystem, till följd av Kriminalvårdens utökade uppdrag att

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 7

transportera samtliga frihetsberövade inom rättsväsendet. Där träffade hon en gammal kollega, Eva, som gått en kurs i pm3 och var ny förvaltningsledare för Ekonomiobjektet på Kriminalvården. Eva berättar hur hon börjat ta sig an FL-uppdraget, men känner sig lite förvirrad eftersom hon gjort ett uppehåll från Kriminalvården under sju år och arbetat på CSN. På CSN var det en annan tolkning av pm3 som gällde. Saken blev inte mindre förvirrad av att den nya ekonomichefen kom från MSB och hade ytterligare en tolkning avseende pm3 med sig i bagaget. Förvirrande men kul tyckte Eva, och Lena tyckte att det här med pm3 verkade tilltalande för att få lite ordning på arbetssätt, IT-system och kanske även på det otydliga uppdrag hon upplevde att hon fått i gränslandet mellan självlärd IT-expert och personalvetare.

Maria arbetar på Kriminalvårdens IT-avdelning som konsult. Hon är en erfaren förvaltningsledare IT (FL-IT) och hon tog uppdraget eftersom Kriminalvården arbetar enligt pm3. En modell hon känner väl till sedan tiden på TeliaSonera. Hon upplever dock arbetet som trögt och pm3 är inte implementerat på ett sätt som hon är van vid. Hon funderar ofta på vad som är orsaken. Är det pm3 som är lite tokigt implementerat, eller är skillnaden att Kriminalvården är en trög organisation till följd av alla regelverk och säkerheten som omgärdar verksamheten. Till exempel verkar det vara oklart vad som ingår i förvaltningsobjekten och vad som är objektverksamhet enligt definitionerna i pm3. Med sin bakgrund som FL-IT är Maria flitigt anlita som pm3-expert/inspiratör. En av hennes käpphästar är att försöka få till en enhetlig begreppsanvändning och har därför initierat ett arbete med att få fram en gemensam informationsmodell för personalrelaterat arbete. Hon är också FL-IT för ekonomiobjektet som brottas med lite liknande problematik; ett omfattande standardsystem som heter Raindance men även ett antal egenutvecklade applikationer, bl.a. TIMVIK som hanterar timvikarier på anstalterna i Norrtälje, Saltvik och Hinseberg samt på Kronobergshäktet i Stockholm. Borde kanske ersättas eftersom Heroma hanterar timvikarier på andra anstalter, tänker Maria.

Kanske borde hela pm3 implementeringen på Kriminalvården ses över? Jag får börja gräva där jag står, blir hennes slutsats. Hon bjuder in Lena och Eva till ett möte, men de kör snabbt fast på grund av olika erfarenheter av pm3. Det blir din uppgift att hjälpa dem!

AID-nummer:	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 11

Uppgift 5

(max. 5 poäng)

Beskriv vem gör vad i förvaltningsverksamheten i tabellen nedan. OBS. Det kan innebära en eller flera roller i kombination.

Uppgift/Beslut	Roll
Godkänner förvaltningsplanen för HR-objektet.	
Tillser att avtal finns med Heroma leverantören.	
Deltar i Kriminalvårdens CAB.	
Utarbetar förvaltningsplanen och tillser att den harmonierar med verksamhetsplanen för HR.	
Ansvarar för att samtliga kunskapsstöd i HR-objektet är aktuella.	

