

TENTAMEN (EXAMINATION)

Tentamensdatum/Examination date: 18-04-20
(åå-mm-dd/yy-mm-dd)

AID-nummer
AID number

Ifylles av student

1	4	5	3		
---	---	---	---	--	--

Completed by student

Ifylles av vakt

		1	4	5	3
--	--	---	---	---	---

Completed by supervisor

Kurskod/Course code: 725699

Provkod/Exam code: TEM1

Kursnamn/Course title: Hållbara IT-projekt och IT-förvaltning

Institution/Department: LEI

Jag intygar att varken mobil eller något annat otillåtet hjälpmedel finns tillgängligt under tentamen.
I confirm that no mobile or other non-permitted aids are available during the examination.

Inlämnat: antal lösblad _____ tentamensformulär
Enclosed: number of sheets _____ exam booklet

Markera behandlade uppgifter med X/Mark tasks attempted with an X

X här/here	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	X	X	X	X	X	X	X								
Erhållna poäng Points obtained	19	5	5	5	3	6	4								
X här/here	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Erhållna poäng Points obtained															

Anvisningar/Instructions

- Skriv AID-nummer, datum, kurskod och provkod på varje blad som lämnas in/
Write AID number, date, course code and exam code on every sheet that is handed in
- På varje papper får högst en uppgift lösas om inget annat anges/
Maximum one task per sheet unless otherwise instructed
- Skriv endast på papprets ena sida om inget annat anges/
Use only one side of each sheet unless otherwise instructed
- Numrera de papper som lämnas in/Number every sheet that is handed in
- Använd inte röd penna/Do not use a red pen/pencil

Sen inlämning
Late hand in

Klockslag _____
Time

Orsak _____
Reason

Σ Poäng/Points: 92 Betyg/Grade: VG

Examinator/Examiner: [Signature]

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: 1453	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 2

6

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

2

Motivering:

De är båda leveranser från en it-verksamhet bestående av it-komponenter och/eller verksamhetskomponenter och syftar båda till att sköta huvudverksamheten

2. Verksamhet och organisation är samma sak.

	X
--	---

2

Motivering:

Verksamhet beskriver vad som görs
Organisation beskrivs vem som gör någonting

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

	X
--	---

2

Motivering:

En GVM kan på ett bra sätt modellera alla typer av verksamheter såväl från privat som offentlig sektor. Ingenbting säger att den är särskilt lämplig just för en typ av verksamhet.

AID-nummer: 1453	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 3

6.

Påstående, forts.

4. Samma person kan innehålla rollen som både Incident manager och Problem manager.

Sant	Falskt
	X

0

Motivering:

5. Inom ITIL står CAB för Change Access Board

	X
--	---

2

Motivering:

Change Advisory Board = CAB

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

	X
--	---

2

Motivering:

ITIL är ett best practice ramverk men det är snarare så att ITIL är en del av ITSM.

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

	X
--	---

2

Motivering:

Det kan finnas vissa fördelar med detta, ja. Men som Kriminalvården förklarade för oss så finns det en risk med att samma personer som är med i projektet blir kvar i förvaltningen då man tappar kapacitet för vidareutveckling.

AID-nummer: 1453	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 4

2.

Påstående, forts.

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

Sant	Falskt
X	

-1

Motivering:

De arbetar båda i projekt/förvaltningsprojekt med de operativa grupperna för att uppfylla uppdrags mål och riktlinjer.

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

X	
---	--

1

Motivering:

pm³ är en styrmodell som organiseras virtuellt.

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

	X
--	---

2

Motivering:

Portföljstyrning är ett mer övergripande styransätt (på portföljnivå) som bland annat prioriterar vilka projekt som startas inom de enskilda projekten går det sedan mycket bra att arbeta agilt.

Uppgift 2

5

Portföljstyrning

(max. 5 poäng)

5

Vilka fem dimensioner analyseras ofta i processen att optimera en IT-portfölj? Beskriv och förklara.

Riske

Man analyserar de projekt som man har i portföljen för att se hur den övergripande riskbilden ser ut. Man vill inte ha för många projekt med hög risk igång samtidigt.

Balans

Det är viktigt att det finns balans mellan projekten inom portföljen. Man vill inte bara ha utvecklingsprojekt eller bara vidmakthållandeprojekt eller projekt av en viss typ. Man uppnår balans genom att ha en god blandning.

Nytta

Medför projekten i portföljen någon nytta? Nyttan kan i det här fallet vara mer än bara ekonomisk vinning. Man kan prata om kunskap, humanitära värden osv.

Tillgänglighet (Capacity)

Har man tillräckligt med resurser av olika slag för att bedriva projekten i portföljen. De två viktigaste faktorerna man ser till här är finansiella resurser och resurser i form av bemanning.

Målenligt (Alignment)

Arbetar projekten i portföljen och bidrar till de övergripande målen inom portföljen? I IT-portföljen vill man att målen inom projekten ska bidra till portföljens mål.

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 arbetssätt 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 arbetssätt som nu successivt implementerats på häkten, anstalter och på frivårdskontoren. Exempel är kompetensutveckling, resursförsörjning, lönehantering och rekrytering. Utarbetandet av arbetssätten 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 arbetssätt, 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:	1453	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 arbetsätt, 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:	1453	Datum:	2018-04-20
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:
8

5

Uppgift 3

(max. 5 poäng)

Beskriv objektverksamheten för Human Resources (HR), med bas i fallbeskrivningen. Motivera dina svar. (5 poäng)

(Objektverksamhet = Den verksamhet där det dagliga huvudarbetet utförs. Utgör avgränsning för förvaltnings verksamhet)

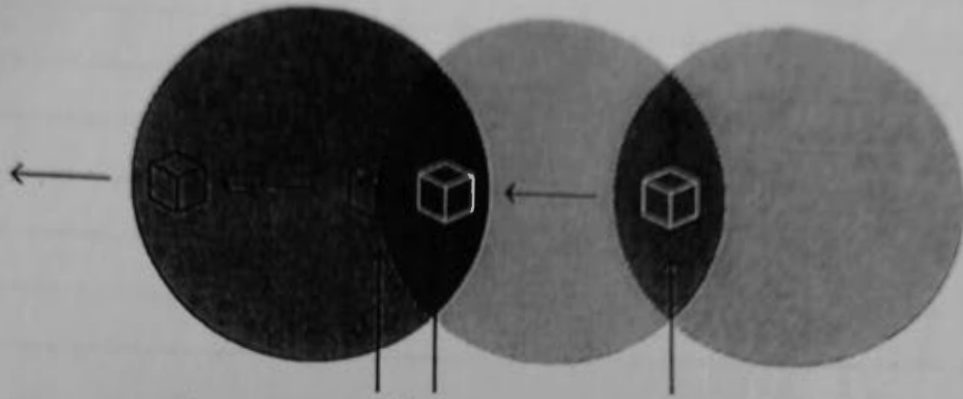
Inom HR utförs objektverksamheten av vad som benämns som "konditionellt... personalarbete" vad jag kallar det som så ingår dock inte bemanning och schemalagning i den uppgiften då det nu görs av chefer på anställda.

I stället fokuserar mycket av objektverksamheten på HR utarbetandet av gemensamma arbetssätt kopplat till kompetensutveckling, resursförsörjning, lönehäntering och rekrytering. Sedan omorganiseringen 2015 beskrivs detta som den dagliga verksamheten på HR kontoret utgör således objektverksamheten.

Uppgift 4

(max. 10 poäng)

Identifiera relevanta IT komponenter och verksamhetskomponenter ur fallbeskrivningen och sätt samman förvaltningsprodukter. Hjälp också Lena och Maria att definiera och modellera förvaltningsobjektet HR. Använd bilden nedan för vägledning. (10 poäng)



IT-komponenter: Heroma, Kom och Gä,

Verksamhetskomponenter: excelmall, mallar för: samordningsplan, Bräddarebilden, sjukfrånvaro, handböcker

förvaltningsprodukt: möjlighet till tidsrapportering med integrerade system

förvaltningsobjekt:

HR

förvaltningsprodukt:

Möjlighet till tidsrapportering
med integrerade system

mallar

Heroma

Kom och Gä

Verksamhets- och it-komponenter

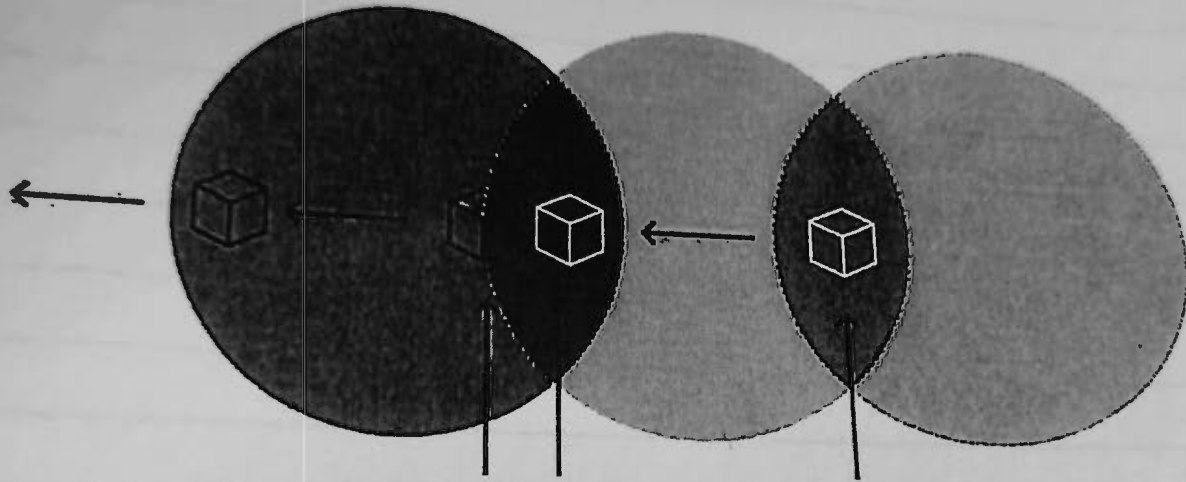
Uppgift 4

TEN1

Blad nr:
9

5

Identifiera relevanta IT komponenter och verksamhetskomponenter ur fallbeskrivningen och sätt samman förvaltningsprodukter. Hjälps också Lena och Maria att definiera och modellera förvaltningsobjektet HR. Använd bilden nedan för vägledning.
(10 poäng) (max. 10 poäng)



IT-komponenter: Heroma, Kom och Gö, //

Verksamhetskomponenter: excelmall, mallar för: semesteransökan, föräldrabesök, sjukfrånvaro, handböcker //

förvaltningsprodukt: möjlighet till tidsrapportering med integrerade system

Verksamhetskomponenter: excelmall, mallar för: semesteransökan, Erhållbarhet, sjukfrånvaro, handböcker

förvaltningsprodukt: möjlighet till tidsrapportering med integrerade system

förvaltningsobjekt

HR

förvaltningsprodukt:

Möjlighet till tidsrapportering med integrerade system

Verksamhets- och it-komponenter

mallar

Heroma

Kom och Gå

Uppgift 5

Provkod: 2018-04-20
TEN1

Blad nr:
11

Beskriv vem gör vad i förvaltningsverksamheten i tabellen nedan. OBS. Det kan innebära en eller flera roller i kombination. (max. 5 poäng)

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

Uppgift 6

(max. 6 poäng)

Förklara för Lena och Maria vad de bör tänka på när de organiserar en överlämningsarena mellan projekt och förvaltning för projektet NKG (Nytt Kom och Gå) som ska överlämnas till HR-objektet direkt efter sommaren. Nämn och förklara tre viktiga områden. (6 poäng)

Fasning eller Big Bang?

Man bör vara tydlig med vilken typ av överlämning som ska göras och hur den ska gå till. Man brukar pröva om att sätta fas över systemet, kanske sätta delar i systemet i drift för att se hur det går eller att släppa systemet till en begränsad del av verksamheten för att ge förvaltningen tid på sig att lära sig systemet. Alternativt Big Bang då hela systemet släpps till hela verksamheten. Det går snabbare men brukar att både system och förvaltning är fungerande.

Bemanning av förvaltningsobjekt:

Man brukar diskutera huruvida man vill att någon från projektet även lämnar med över till förvaltningen då denna person redan har god kunskap om produkten och kan i många fall underlätta förvaltningsarbetet och bidra med sin kunskap.

Teknisk dokumentation

Viktigt vid överlämningen är att det upprättas tillräcklig teknisk dokumentation om produkten som levereras för att kunna förvalta produkten på ett bra sätt. Behövs djupgående information om hur den fungerar. Detta är någonting som personal utanför projektgruppen saknar om man saknar dokumentationen.

D-nummer:

1453

Datum:

2018-04-20

Kurskod:

725g99

Provkod:

TEN1

Blad nr:

13

4

Uppgift 7

(max. 4 poäng)

Redan i maj börjar det bli dags för Lena och Maria att formulera mål inför förvaltningsplanen 2018. Identifiera två problem/behov i fallbeskrivningen och formulera två mål de kan ha med i förvaltningsplanen 2019. Var noga med hur du formulerar målen!

Problem: Det är oklart vad som ingår i förvaltningsobjekt och vad som är objektverksamhet.

Mål: Innan verksamhetsåret slut ska en gemensam informationsmodell för personalrelaterat arbete lagts fram. Modellen ska tydliggöra den objektorienterade indelningen för att tydligt kunna ange vad som hör till förvaltningsobjekt respektive objektverksamhet.

Problem: I dagsläget används flera olika system för hantering av timvikarier vilket försvårar informationsflödet och den samverkan som pm3 syftar att införa.

Mål: Under verksamhetsåret ska en utredning påbörjas för att undersöka möjligheterna till införandet av Herma som enda system för hantering av timvikarier. Detta för att standardisera hur hanteringen sker men också för att underlätta förvaltning.

Målen följer SMART kriterier.