

AID-nummer: 1448	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

3.

# 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
	X

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

-1

### Motivering:

En IT-tjänst i ITIL är detsamma som IT-komponent i pm3.

2. Verksamhet och organisation är samma sak.

	X
--	---

2

### Motivering:

Verksamheten står för en samling aktiviteter medan organisation står för vem som gör vad.

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

	X
--	---

2

### Motivering:

GVM lämpar sig att modellera verksamheter i både privat och offentlig sektor.

AID-nummer: 1448	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 3
---------------

4,5

**Påstående, forts.**

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

Sant	Falskt
X	

2

**Motivering:**

Incident manager tar hand om processen incident management som löser incidenter som uppstår i IT-systemet och Problem manager arbetar med problem management som försöker förhindra att incidenter uppstår från början, så ja det skulle kunna gå.

5. Inom ITIL står CAB för Change Access Board

	X
--	---

1

**Motivering:**

CAB står för Change Academy Board.

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

X	
---	--

-0,5

**Motivering:**

ITIL handlar om hur man levererar IT-tjänster till verksamheter på bästa sätt för att göra båda parter nöjda.

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

X	
---	--

2

**Motivering:**

Det är viktigt att förvaltningsorganisationen blir informerade om projektresultat och överför kompetens om resultat innan projektet är klart. Dessutom behövs det kvalitets-testas av resultat och dokument så att allt är fullständigt innan förvaltningen tar över ansvaret.

AID-nummer: 1448	Datum: 2018 04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 4
---------------

5.

Påstående, forts.

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

Sant	Falskt
	X

Motivering:

Förvaltningsledare IT har i uppgift att förstå en IT-tjänst eller applikation medan en projektledare istället ska utveckla en ny eller förbättra en tjänst eller resultat.

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

X	
---	--

Motivering:

Förvaltning ska ske i samverkan mellan verksamheten och IT-organisationen för att nå bästa möjliga resultat.

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

	X
--	---

Motivering:

Modellerna är menade att anpassas utifrån den befintliga verksamheten och behöver inte användas till punkt och pricka. Portföljstyrning leder bara till att bedömningen och prioriteringen av agila projekt ser annorlunda ut.

Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1	Utgivningsår: 5
-----------------	---------------	-----------------

## Uppgift 2

(max. 5 poäng)

### Portföljstyrning

Vilka fem dimensioner analyseras ofta i processen att optimera en IT-portfölj? Beskriv och förklara. (5)

Första dimensionen är alignment som står för att komponenterna i portföljen ska sträva mot och följa verksamhetens övergripande mål och syfte.

Andra dimensionen är risk analys som handlar om att utvärdera varje komponents risker, men även riskerna för hela portföljen.

Tredje dimensionen är value, eller värdet som varje komponent ger. Till exempel finansiellt status, humanitära värden eller liknande. Det är viktigt att se vad ger värde och vad ger inte, för att undvika onödiga kostnader och slösning av arbetskraft.

Fjärde dimensionen är resources eller resurser som finns tillgängliga. Här menas till exempel pengar, arbetskraft och utrustning. Finns det möjlighet att starta upp ett projekt med de resurser som finns, till exempel.

Femte dimensionen är balans mellan alla dessa dimensioner. Alla delar måste ha en sorts balans för att fungera.

# 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 utarbete 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 utarbete 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 grannlaga 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: 1448	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: 1448	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)

Objektverksamheten är vad som egentligen görs i hela eller delar av verksamheten, verksamhetskomponenter tillsammans med IT-komponenter blir förvaltningsprodukter som leder till objektverksamheten. Alla delar hör samman.

Här är objektverksamheten till exempel att utföra traditionellt personalarbete samt att utarbeta gemensamma arbetssätt för HR-verksamheten. Detta är vad HR-verksamhetens arbete handlar om och ska gå emot. Det går sedan att bryta ned till vad som görs för att utarbeta gemensamma arbetssätt där det till exempel nämns kompetensutveckling, resursförsörjning, lönehandtering samt rekrytering.

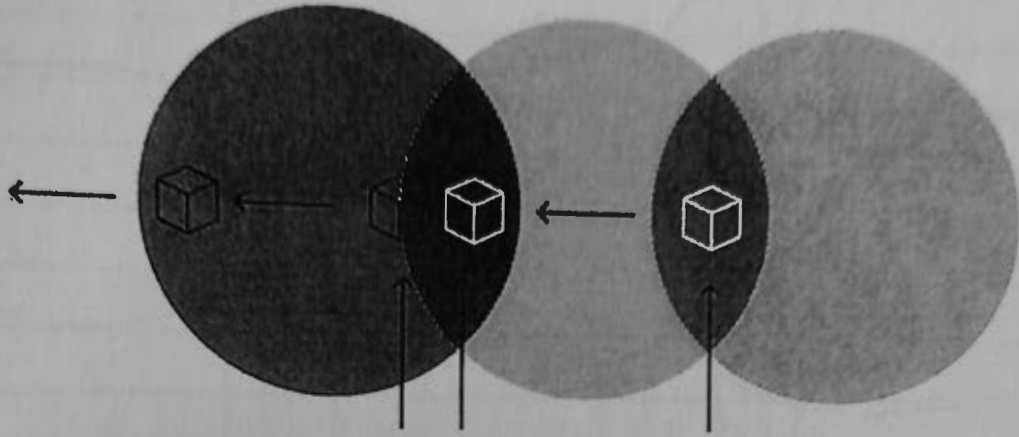
Objektverksamheten är i detta fall det arbetet som HR-verksamheten utför och anledningen till att den finns inom verksamheten. Förutom det som nämnts ovan så är även objektverksamheten att utföra personalhandläggning där det ingår bemanning och att göra bemanningsscheman.



## Uppgift 4

(max. 10 poäng)

Identificera 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)



IT-komponenter ur fallbeskrivningen är:

- IT-systemet Heroma
- Speciell teknisk plattform
- e-tjänst kom och gå
- excellmall

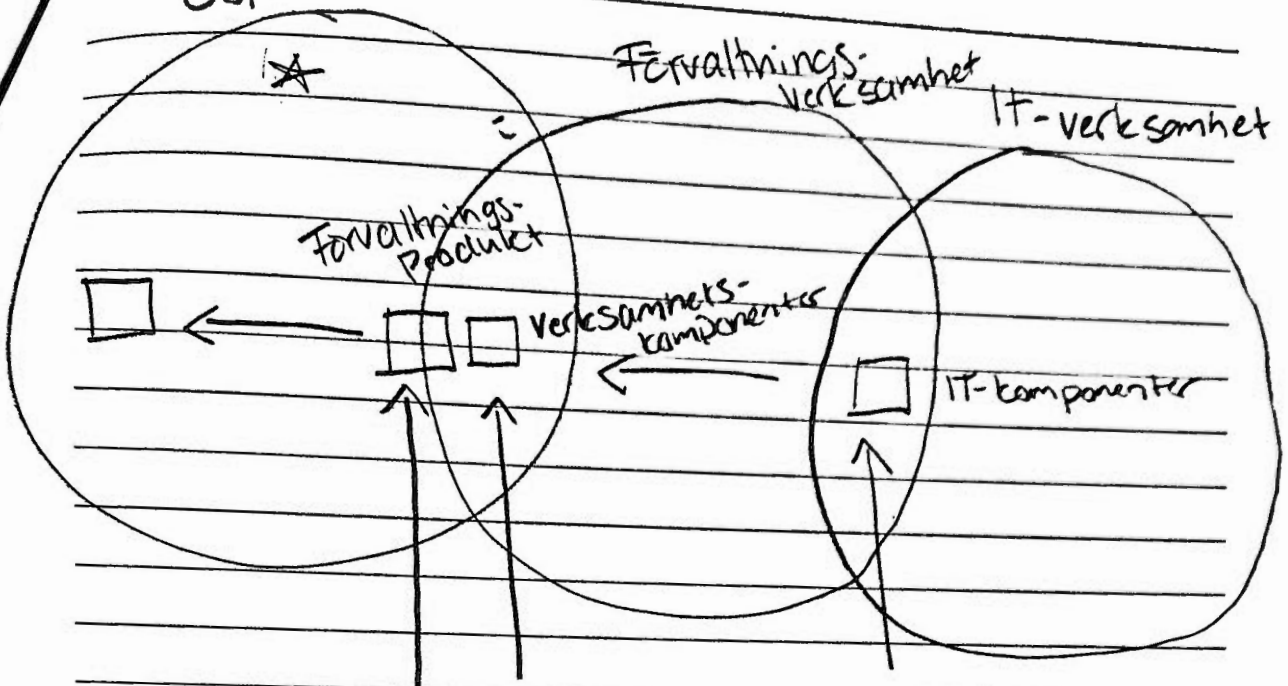
Verksamhetskomponenter ur fallbeskrivningen är:

- Pensionsavtal
- Handböcker
- Regelverk
- Bemanningsschema
- Personalschema

Tillsammans bildar dessa förvaltningsprodukter som:

- Lönhantering
- Rekrytering
- Resursförsörjning
- Kompetensutveckling
- Bemanning

# Objekt verksamhet



- Pensionsavtal
- Handböcker
- Regelverk
- Bemanningsschema
- Personalschema
- IT-systemet Heroma
- speciell teknisk plattform
- E-tjänst kom och gå
- excellmall

- lönehantering
- Rekrytering
- Resursförsörjning
- kompetensutveckling
- Bemanning

## ★ • Traditionellt personalarbete

- Utarbeta gemensamma arbetssätt för HR-verksamhet.
- Utföra personalhandläggning

# Uppgift 5

(max. 5 poäng)

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

②

Uppgift/Beslut	Roll	
Godkänner förvaltningsplanen för HR-objektet.	Förvaltningsledare för HR-objektet Samt förvaltningsledare IT.	-
Tillser att avtal finns med Heroma leverantören.	Förvaltningsledare IT för HR-objektet.	-
Deltar i Kriminalvårdens CAB.	Förvaltningsledare och förvaltningsledare IT för HR-objektet.	0,5
Utarbetar förvaltningsplanen och tillser att den harmonierar med verksamhetsplanen för HR.	Förvaltningsledare för HR-objektet	1
Ansvarar för att samtliga kunskapsstöd i HR-objektet är aktuella.	Förvaltningsledare och förvaltningsledare IT för HR-objektet.	0,5

AID-nummer: 1448	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 12
----------------

6

## 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)

För det första så är det viktigt att kvalitets-säkra resultatet samt dokumentationen av det som levereras. Bristfällig dokumentation eller fel i systemet kan leda till stora kostnader för förvaltningsorganisationen på grund av underhåll, svårigheter att utveckla osv.

Det är även viktigt med en ordentligt genomförd kompetensöverföring av resultat till förvaltningsorganisationen. Annars finns risken att ansvaret lämnas över utan att förvaltningen har tillräckligt med kunskap om hur systemet fungerar. Det är förvaltningsledarens roll att utse den målgrupp som behöver kompetensen mest.

Det tredje är att involvera förvaltningsorganisationen i projektet i god tid för att bli informerade om resultat, planera överlämning, utbildas i systemet och att se att kvaliteten håller rätt standard. Det är även viktigt med ett tydligt avslut utan tveksamheter över vem som har ansvar över produkten eller tjänsten.

AID-nummer: 448	Datum: 2018-04-20
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 13
----------------

2

## 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!

Vad som är viktigt vid formulandet av målen är att de ska vara mätbara, vi ska kunna se om vi har uppfyllt dem och de ska vara enhetliga med verksamhetens övergripande mål.

Två mål kan vara:

- Tydliggöra användandet av pm3 inom verksamheten och ge en enhetlig bild av förvaltningsstyrningen.
- Utveckla IT-systemet Heroma för att underlätta utförandet av bemanningsscheman samt uppdatering av mallar som sjukfrånvaro, semesteransökan och föräldraledighetsansökan.