

AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr:
1

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

## Tentamen 1 för Systemvetenskapliga programmet

### 2018-05-28, kl. 14.00-18.00

#### 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

Truls Löfstedt besöker lokalen för att besvara frågor ca klockan 15.30.

*Lycka till!*

Kursteamet, IEI, Informatik, LiU

AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
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. Inom IT-portföljstyrning kombineras kvantitativa och kvalitativa utvärderingsmetoder för att skapa beslutsunderlag kopplat till komponenter i portföljen.

Sant	Falskt

Motivering:

---



---



---



---

2. Vid tillämpning av pm3 utgår man från befintliga IT-komponenter och grupperar dem för att skapa förvaltningsobjekt.

--	--

Motivering:

---



---



---



---

3. Den generiska verksamhetsmodellen lämpar sig inte bra för att modellera verksamheter i privat sektor.

--	--

Motivering:

---



---



---



---

AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
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. En IT portfölj kan innehålla komponenter av typerna Applikationer, Projekt och Strategier

--	--

*Motivering:*

---



---



---



---

6. IT Infrastructure Library (ITIL) är ett Best practice-ramverk inom IT Service Management (ITSM) som används för att kvalitetssäkra leveransen av paketerade IT tjänster.

--	--

*Motivering:*

---



---



---



---

7. Begreppet organisation innebär att strukturella dimensioner av en verksamhet fokuseras framför det som görs (aktiviteter m.m.).

--	--

*Motivering:*

---



---



---



---

AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

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

**Påstående, forts.**

Sant	Falskt

8. Objektverksamhet och kärnverksamhet är samma sak.

*Motivering:*

---



---



---



---

9. Vid användning av pm3 är ändringshantering är en process som vanligtvis genomförs som en del i linjeorganisationen.

--	--

*Motivering:*

---



---



---



---

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

--	--

*Motivering:*

---



---



---



---



AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
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.

Camilla är förvaltningsledare (FL) för förvaltningsobjektet frigivningsförberedande på kriminalvården. Det innebär att hon ansvarar för stödet till den vårdande delen av Kriminalvårdsuppdraget. Det straffrättsliga stödet finns i ett systerobjekt som benämns verkställighet. Där ligger fokus på att stödja själva rättsprocessen som är starkt lagmässigt reglerat. Camilla har en bakgrund som kriminalvårdare och sedan som Verkställighetsplanerare (VSP)-handläggare. Som kriminalvårdare arbetade hon på en avdelning på en anstalt i Kolmården och genomförde dagliga rutiner såsom väckning, genomförande av drogtester men också till att upprätta hålla ordning och se till att alla följde sin individuella VSP:er. Schemat, är strikt på en avdelning med fasta tider; men innehållet kan variera. Alla ska äta frukost, men sedan kan det bära av till utbildning, arbete, programverksamhet och ibland måste en klient uppsöka sjukvården. Även om rutinen på avdelningen är uppstyrd så innebär det något av ett pusselläggande varje dag. Många olika IT-system ska användas; ska någon t.ex. iväg till någon rättsinstans eller till sjukvården måste det beställas transporter i systemet LIFT, vill någon ansöka om den lagstadgade permissionen så sker det i IT-systemet Permis.

Att vara VSP-handläggare var det roligaste Camilla gjort under tiden på anstalten på Kolmården. Där fick hon, tillsammans med klienten, planera hur han skulle komma ”bättre ut”. Det handlade alltså om att göra den bästa individuella planen, givet klientens förutsättningar och de lagar som reglerade straffet. En utmaning var dock att klienterna inte fick använda IT-system eftersom de då kunde fortsätta en brottslig verksamhet alternativt söka upp brottsoffer. Det är svårt att slussa ut i ett samhälle som digitaliseras i ett rasande tempo, om man inte får träna på att leva digitalt innanför murarna.

Camillas motsvarighet FL-IT heter Marlene och arbetar på IT-avdelningen. Varken Camilla eller Marlene deltog i pm3 införandet som genomfördes 2016. Men de känner sig nöjda med den struktur för förvaltningsarbete som pm3 har bidragit med. I stort sett allt stöd för Camillas och Marlenes ansvarsområde finns inom den sk. KVR-plattformen, men som anställd på en anstalt använder man även Transportsystemet och flera andra IT-system. Camilla är ofta tacksam över sin bakgrund eftersom hon har god förståelse för hur arbetet på en anstalt ter sig en vanlig dag.

Att vara förvaltningsledare är också roligt, men lite utmanande eftersom det är många begrepp som är nya och tekniska miljöer och indelningsgrunder. Dessutom ska ju informationen registreras på många olika ställen. Ibland ler hon vid minnet om hur hon och kollegorna på Kolmården, lite naivt, drömde om ett enda stort IT-system kunde lösa allt! Nu får Camilla istället delta i arbetet med att ensa arbetssätt och kravställa på KVR-plattformen. KVR-plattformen innehåller dock många delsystem som delas mellan frigivningsförberedande och verkställighet. Många handböcker har utarbetats det senaste året. Hon har också deltagit i framställan av en informationsmodell och varit med och

AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr:
7

omarbetat säkerhetsnivåerna. Det är inget litet arbete på kriminalvården. Ett 40-tal handböcker är utarbetade, men ännu återstår det ett 10-tal innan de är i mål. Det arbete som engagerat Camilla mest är dock utarbetandet av mallen för VSP. Här har hon verkligen fått möjlighet att utnyttja sitt kunnande kring individuell klientplanering. Ibland blir hon dock lite trött när hon ser hur bristfälligt IT-systemet är designat eftersom det krävs så många knapptryckningar för varje moment. Desto bättre är nu det nya delsystemet för VSP-planering, VSP 2.0, helt omdesignat. Systemet ska överlämnas till förvaltning om tre månader;. Camilla och Marlene ska träffa projektledaren redan idag och påbörja arbetet.

Ett annat utmanande arbete är att hjälpa kriminalvårdschefen att göra bemanning för anstalten. Bemanningsscheman 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 Personalsystemet Heroma inte har den funktionalitet som önskas. Rörigt; för Heroma tillhör väl inte Frigivningsförberedelser?

Kanske borde hela pm3 implementeringen på Kriminalvården ses över, spekulerar Camilla och Marlene över en kopp kaffe. Det blir din uppgift att hjälpa dem!









AID-nummer:	Datum: 2018-05-28
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. Använd roller från PM3.

Uppgift/Beslut	Roll
Tillses att avtalet med leverantören av systemet permis följs..	
Initierar en uppdatering av systemet Permis.	
Ansvarar för att det finns ett behovsanpassat IT-stöd för att bedriva verksamheter så som utbildning under verkställighet av straff.	
Ansvarar för att samtliga manualer till KVR-plattformen är hålls uppdaterade.	
Beslutar om att utöka resurser till FO frihetsförberedande.	



