

TENTAMEN (EXAMINATION)

12

Tentamensdatum/Examination date: 2018-05-28
(åå-mm-dd/yy-mm-dd)

AID-nummer / AID number: 2359 (Completed by student) 2359 (Completed by supervisor)

Kurskod/Course code: 725699 Provkod/Exam code: TEN1

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

Institution/Department: IEI

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 lössblad _____ 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	12,5	5	5	8	0,5	5	2								
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: 38 Betyg/Grade: G

Examinator/Examiner: [Signature]

AID-nummer: 23 59	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, IBI, Informatik, LiU

AID-nummer: 2359	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
X	

Motivering:

Ja det behövs utvärderingsmetoder för att få beslutsunderlag för att göra prioriteringar av projekten. Man vill kunna prioritera projekt inom portföljen.

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

X	
---	--

Motivering:

Det är befintliga IT-komponenter som kan bli förvaltningsobjekt, kan också vara verksamhetskomponenter. Dock så kan du vid tillämpning av pm3 också skapa nya IT-komponenter inom en projektgrupp som sedan kommer till förvaltningsorganisationen där det blir ett förvaltningsobjekt

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

	X
--	---

Motivering:

GVM anpassar sig efter verksamheten och passar in i alla verksamheter, privata och offentliga.

AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 3

Påstående, forts.

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

Sant	Falskt
X	

Motivering:

5. En IT portfölj kan innehålla komponenter av typerna Applikationer, Projekt och Strategier

	X
--	---

Motivering:

och En portfölj kan innehålla Projekt, Program och komponenter. Du kan inte göra en gemensam styrning av strategier mot strategiska mål.

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.

X	
---	--

Motivering:

Ja ITIL säkerställer att IT-tjänster uppnår kundens krav och att IT hela tiden utvecklas i form av leverans, tjänst och anpassning.

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

	X
--	---

Motivering:

Organisation fokuserar på vem som gör något. Medan verksamheten innebär vad som görs.

Org. = vem som gör.
Verksamhet = vad som görs.

AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 4

Påstående, forts.

8. Objektverksamhet och kärnverksamhet är samma sak.

Sant	Falskt
X	-

- ?

Motivering:

Objektverksamheten visar på vad som måste göras för att verksamheten ska gå runt. Vilket också är kärnverksamheten.

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

--	--

- 7

Motivering:

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

X	?
---	---

-

Motivering:

Ja då båda handlar om att ta hand om IT-objekt. Dock behöver inte en förvaltningsprodukt hantera en IT-tjänst, kan också hantera en verksamhetskomponent.

0,5

12,5 p_{ans}

AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 5

Uppgift 2

(max. 5 poäng)

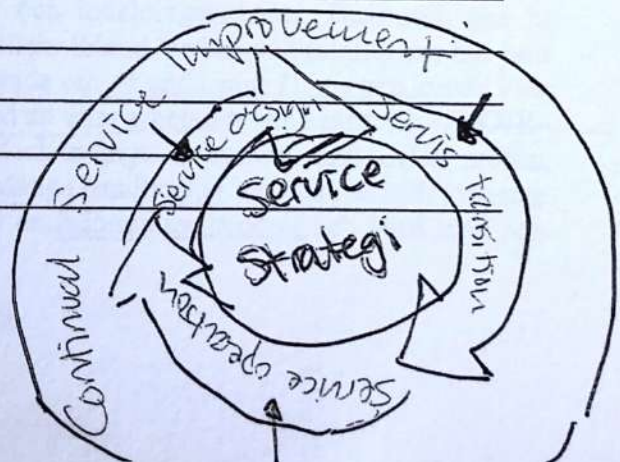
ITIL

För att tydliggöra ansvaret mellan olika delar i IT-organisationen är tjänsternas livscykel uppdelad i fem olika faser. Beskriv och förklara de olika faserna.

ITIL - är ett ramverk som beskriver vilka roller, rutiner, dokument, processer som behövs för att främja IT. Det finns 5 olika faser i ITIL:

1. Service Strategi = handlar om att förstå kundens vision & mål med IT-tjänsten.
2. Service design = handlar om att ta in krav från kunden för att utforma en IT-tjänst.
3. Service transition = här är det dags att sammanföra IT-tjänsten till ett levererbart paket som kan levereras till kund.
4. Service operation = här är det dags att ta paketet och implementera det på ett säkert & effektivt sätt hos kunden.
5. Continual Service Improvement = här ligger fokus på att se till att ständigt förbättra IT-tjänsten i form av leverans, tjänst, anpassning för att se till att IT ständigt anpassas till omvärlden och utvecklas.

5 (13)



AID-nummer: 2359	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: 2359	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. 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 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: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 8

Uppgift 3

(max. 5 poäng)

Beskriv objektverksamheten för frigivningsförberedande, med bas i fallbeskrivningen. Motivera dina svar.

Med objektverksamhet menas alla aktiviteter som görs för att verksamheten ska kunna snurra.

Objektverksamheten för frigivningsförberedandet är alla de aktiviteter som sker i det dagliga arbetet. Vilket är väckning, drogtester, upprätthålla ordning och se till att alla följer sina individuella USP:er och att planera scheman för klienterna.

Schemat innefattar klienternas dagliga rutiner och specialfall när de till exempel behöver gå till sjukvården eller en rättsprocess.

Objektverksamheten är allt det som stöder den vårdande delen frigivningsförberedandet, som göra individuella planer för klienterna, givet deras förutsättningar. Vilket också innebär utforma gemensamma arbets sätt och utforma EKR-plattformen.

AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

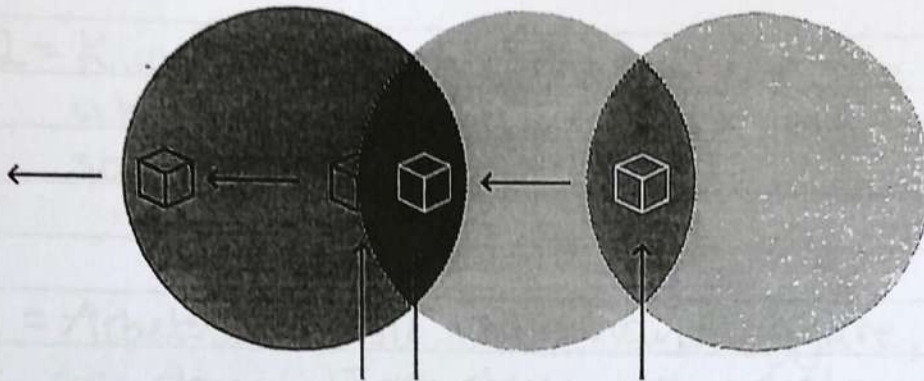
Blad nr: 9

8

Uppgift 4

(max. 10 poäng)

Identifiera relevanta IT komponenter och verksamhetskomponenter ur fallbeskrivningen och sätt samman förvaltningsprodukter. Hjälp också Camilla och Marlene att definiera och modellera förvaltningsobjektet frigivningsförberedande. Använd din kunskap om verksamhetsmodellering och bilden nedan för vägledning.



IT-komponenter som jag har identifierat är:

- LIFT /
- Permis /
- KVR-plattform /
- Transportsystem /
- VSP 2.0 /
- Personalsystem Heroma /

Verksamhetskomponenter som jag har hittat är

- Handböcker för KVR-plattformen /
- Informationsmodell /
- Mallar för VSP /
- Bemäringschema /
- Lagar /
- rättsprocesser /
- Styrdokument i form av riktlinjer för klienterna /
- säkerhetsnivåer /

AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 10

FP 1 = Reglerad transportbeställning, genom ifyllning av ansökan om permitter i Permits och beställning av transport i LIFT.

FP 2 = Klientplanering, genom att ge dem utbildning och utarbeta ett schema som dem ska följa.

FP 3 = Arbetsstöd till VSP-handläggare, genom att ge dem IT-system att arbeta med och arbetsstöd i form av handböcker.

FP 4 = effektivisera bemanning, genom att integrera bemanningsschemat med IT-systemet Herdina

AID-nummer: 23 59	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
Tillser att avtalet med leverantören av systemet permis följs..	Stygrupp
Initierar en uppdatering av systemet Permis.	Förvaltningsstygrupp
Ansvarar för att det finns ett behovsanpassat IT-stöd för att bedriva verksamheter så som utbildning under verkställighet av straff.	Portföliägare
Ansvarar för att samtliga manualer till KVR-plattformen är hålls uppdaterade.	förvaltningsledare IT
Beslutar om att utöka resurser till FO frihetsförberedande.	Förvaltningsstygrupp

0,5

0,5 p

AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

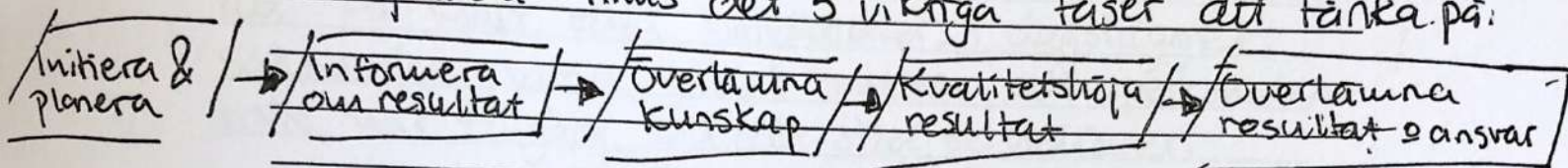
Blad nr: 12

Uppgift 6

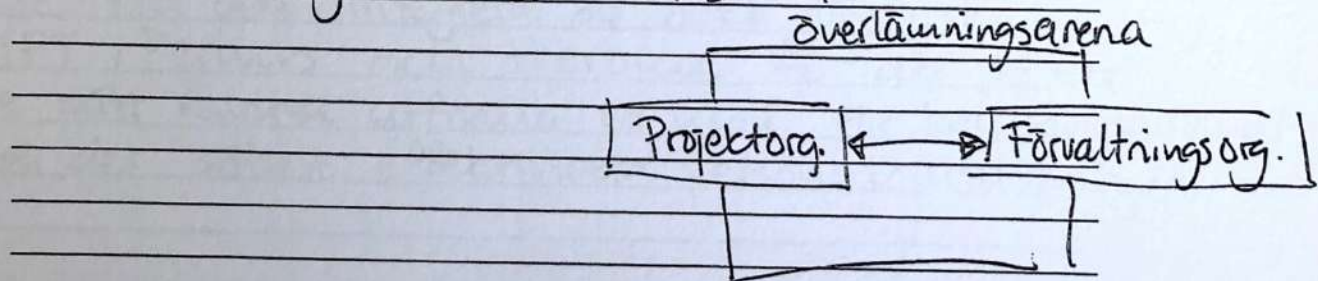
(max. 6 poäng)

Förklara för Camilla och Marlene vad de bör tänka på när de organiserar en överlämningsarena mellan projekt och förvaltning för VSP 2.0. Nämn och förklara tre viktiga områden. (6 poäng)

Vid överlämningsarenan som Camilla & Marlene ska planera finns det 5 viktiga faser att tänka på:



5. Det är viktigt att förvaltningsorg. (= Camilla & Marlene) blir involverade tidigt i projektet. Detta för att få kunskap i implementation & ansvarsövertagandet av resultatet ska vara så smidigt som möjligt. Där det är viktigt i överlämningsarenan att ha bra kommunikation och att det tydligt finns metoder & modeller för de aktiviteter som ska utföras. Om det inte finns det är risken stor att fel saker görs i överlämningsarenan och att överlämnandet av resultatet blir rörigt och komplecerat. Det är också en fördel om någon från projektorg. följer med in i förvaltningsorg. för att fortsätta arbeta med projektet som nu ska förvaltas. Då den personen skulle finnas som kunskapsstöd och hjälpa till vid överlämnningen så att den sker på ett smidigt sätt.



AID-nummer: 2359	Datum: 2018-05-28
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 13

2

Uppgift 7

(max. 4 poäng)

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

Problem 1

ett problem som identifierades var behovet av att få klart alla handböcker. I dagsläggat sättnades vissa, vilket innebär att personalen inte har tillgång till allt stöd de behöver.

Problem 2

ett annat problem bestod av det osammanhängande IT-systemet som existerade. Olika funktioner existerar på olika system. De system som existerar är inte anpassade till arbetsuppgifterna, vilket medför många knapptryck för att komma dit man vill.

Mål 1

De ska skriva klart alla handböcker till verksamheten och förvalta de som redan existerar och är klarskrivna.

Mål 2

Se till att integrera de olika IT-systemen LIFT, Permis och Heroma för att på ett enklare sätt kunna utforma en mall för bevaringsschema och på det sättet effektivisera personalsättningen.