

TENTAMEN (EXAMINATION)

Tentamensdatum/*Examination date*: 2019-05-27
(åå-mm-dd/yy-mm-dd)

Ifylles av student
AID-nummer
AID number

		1	0	6	0
--	--	---	---	---	---

Completed by student

Ifylles av vakt

1	0	6	0		
---	---	---	---	--	--

Completed by supervisor

Utbildningskod/*Education code*: 725g99 Modul/*Module*: 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 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										
Erhållna poäng <i>Points obtained</i>	8		5	10	3,5										
X här/here	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Erhållna poäng <i>Points obtained</i>															

Anvisningar/*Instructions*

1. 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
2. På varje papper får högst en uppgift lösas om inget annat anges/
Maximum one task per sheet unless otherwise instructed
3. Skriv endast på papprets ena sida om inget annat anges/
Use only one side of each sheet unless otherwise instructed
4. Numrera de papper som lämnas in/*Number every sheet that is handed in*
5. Använd inte röd penna/*Do not use a red pen/pencil*

Sen inlämning
Late hand in

Klockslag _____
Time

Orsak _____
Reason

∑ Poäng/*Points*: 26,5 Betyg/*Grade*: 6

Examinator/*Examiner*: [Signature]

AID-nummer: 1060	Datum: 2019-05-27	Blad nr: 1
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1	

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

Tentamen 2 för Systemvetenskapliga programmet

2019-05-27, 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, föreläsningsanteckningar eller andra anteckningar är **inte** tillåtna vid tentamenstillfället.

Poäng

Tentamen innefattar en överblick över kursens ITSM-moment och ger maximalt 50 poäng.

För betyget *godkänd* krävs preliminärt minst 27 poäng, för *väl godkänd* krävs preliminärt minst 40 poäng.

Resultat

I enlighet med regler i studiehandbok görs resultatet från tentamen känt senast 15 arbetsdagar efter tentamenstillfället.

Tentamensjour

Truls Löfstedt finns tillgänglig på telefon +46 (0)70 963 44 76 för att besvara eventuella frågor om tentamen efter klockan 10.00.

Lycka till!

Kursteamet, IEI, Informatik, LiU

AID-nummer: 1060	Datum: 2019-05-27
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 2

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.

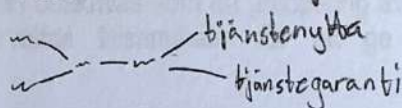
Påstående	Sant	Falskt
1. Vid tillämpning av pm3 utgår man från befintliga IT-komponenter och grupperar dem för att skapa förvaltningsobjekt.		X

Motivering: IT-komponenter + verksamhetskomponenter
= förvaltningsprodukt

2. Värdet av en IT-tjänst kan beskrivas i termer av tjänstenytta och tjänstegaranti.

X	
---	--

Motivering: Stämmer. Detta är ett vanligt sätt att förklara värdet av en IT-tjänst



3. TOGAF är ett ramverk för att ta fram och förvalta en portföljstyrningsverksamhet.

--	--

Motivering:

AID-nummer:	1060	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

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

Påstående, forts.

4. Den största delen av kostnaden för en applikation under dess livscykel ligger i utvecklingen och införande.

Sant	Falskt
	X

Motivering: Vanligtvis ligger större delen av kostnaden senare i själva förvaltningen och underhållning av applikationen/systemet.

5. En utmaning i att styra en IT-portfölj är att hantera beroenden mellan olika typer av komponenter.

--	--

Motivering:

6. Inom ITIL står CAB för Change Advisory Board

X	
---	--

Motivering: Stämmer, det är vad det står för.

7. Ett förvaltningsobjekt kan beskrivas som en gruppering av arbetssätt och IT-stöd som förvaltas tillsammans för att ge nytta för verksamheten.

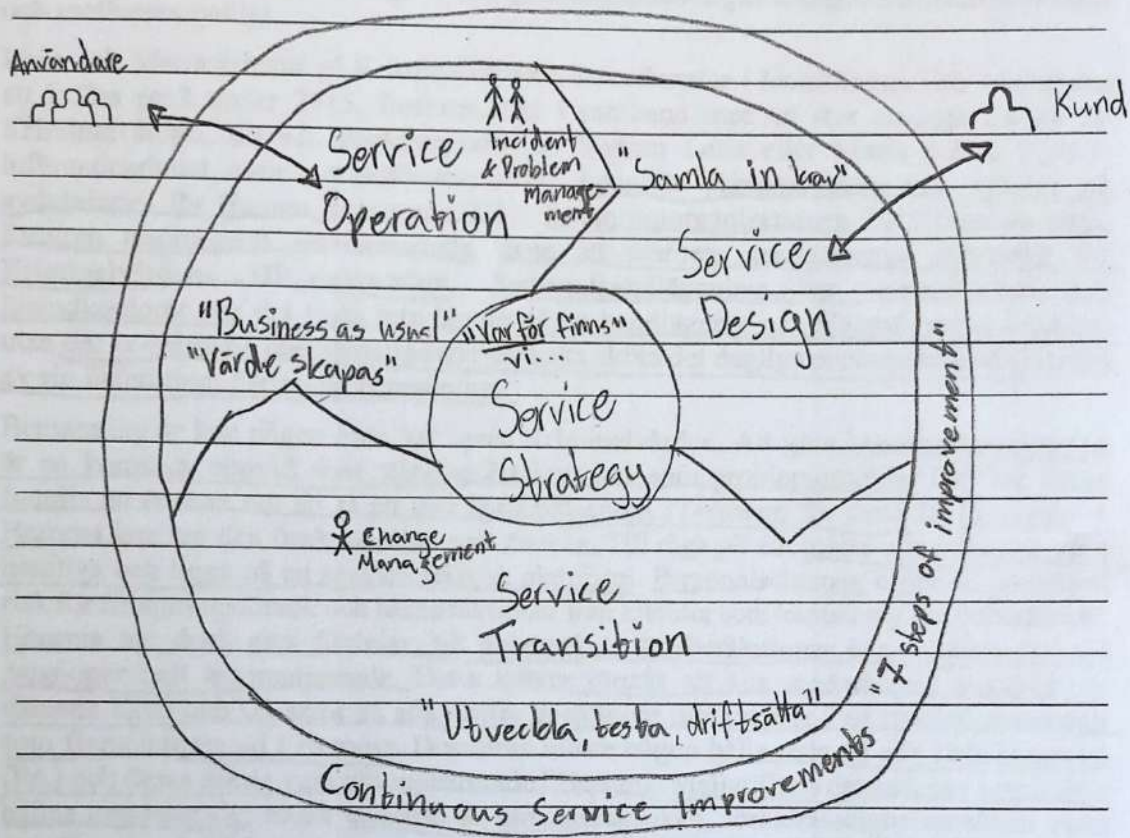
X	
---	--

Motivering: Detta är en av de viktiga grundstenarna hos pm³. Genom att föra samman IT och traditionella arbetssätt kan ny nytta skapas och verksamheten effektiviseras.

AID-nummer: 1060	Datum: 2019-05-27
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 6

2 sidor saknas, så här kommer en
 utbildning av ITILs livscykel istället.



Modell → Pm³, "ett önskat läge"
 Ramverk → ITIL, "Samling best practices, en verktygslåda"
 Standard → ISO 2000, "Ett standardiserat arbetssätt"

AID-nummer:	1060	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:	7
----------	---

Fallbeskrivning (Grund för Uppgift 3-5)

Nedan följer en fallbeskrivning som används som grund för tentamen. Utifrån denna fallbeskrivning blir du sedan ombedd att genomföra tre 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 s.k. 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 bemanningsplaner 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 tidsrapporter 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.

Uppdraget 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 Transportsystem, till följd av Kriminalvårdens utökade uppdrag att 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

AID-nummer:	1660	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:	8
----------	---

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:	1060	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:	9
----------	---

Uppgift 3

(max. 5 poäng)

Beskriv objektverksamheten för Human Resources (HR), med bas i fallbeskrivningen. Du bör i ditt svar vara tydlig med hur du motiverar dina val.

5

Själv objektverksamheten kan beskrivas vara det som verksamheten mer konkret finns där för att göra eller skapa. Det är själva traditionella kärnan hos verksamheten, vilket tillsammans med en IT-verksamhet kan bilda ett förvaltningsobjekt enligt pm³.

Enligt fallbeskrivningen förs det fram att objektverksamheten hos HR innefattar traditionellt personalarbete och att utarbeta gemensamma arbetssätt för kriminalvårdens HR-verksamhet. Detta kan betyda arbete med att föra fram t.ex. gemensamma mallar, scheman och standarder som verksamheten ska följa.

Några mallar som omnämns är semesteransökan, föräldraledighet och sjukfrånvaro. Andra arbetssätt de försöker utarbeta till att bli mer gemensamma relaterar till kompetensutveckling, resursförsörjning, lönehantering och deras rekryteringsprocesser.

AID-nummer:	1066	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

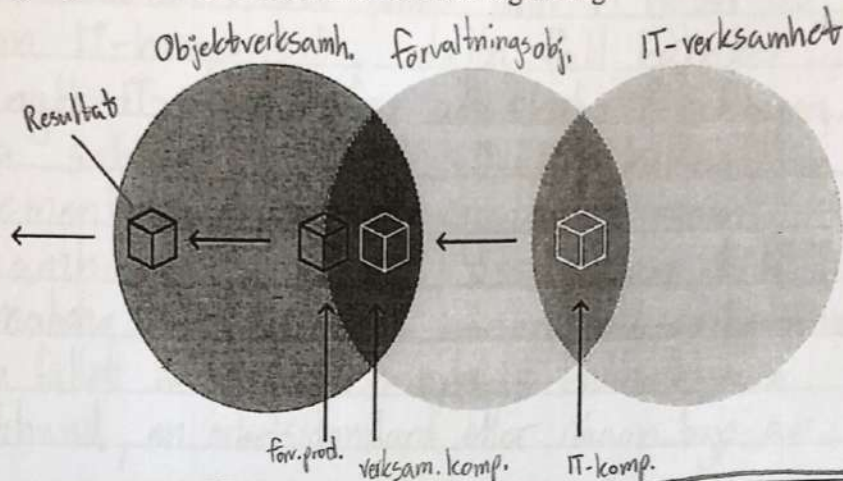
Blad nr:	10
----------	----

10

Uppgift 4

(max. 10 poäng)

Identifiera relevanta IT- och verksamhetskomponenter ur fallbeskrivningen och sätt samman förvaltningsprodukter. Hjälpt också Lena och Maria att definiera och modellera förvaltningsobjektet HR. Använd bilden nedan för vägledning.



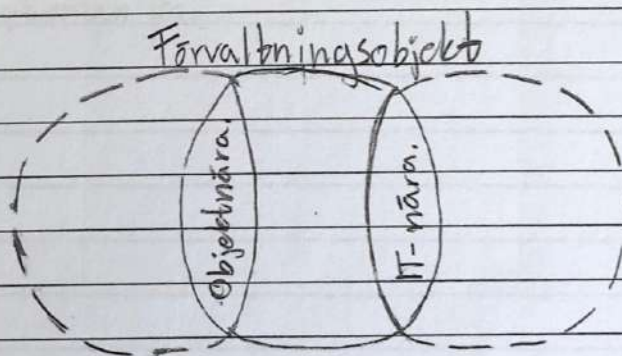
IT-komponent + verksamhetskomponent = förvaltningsprodukt

'Kom och Gå' + 'Tidsrapportmall' = 'Automatiserade löneberäkningar'

'Heroma' + 'Rekruteringshandbok' = 'Kvalitetssäkrad rekrytering'

'Nytt schemasystem' + 'Lathund för användning' = 'Effektiverade bemanningsscheman'

Som avbildat ovan så är förvaltningsobjektet cirkeln som för samman IT- och Objektverksamheten.



För att kunna få fram ett relevant förvaltningsobjekt kan vi vända oss tillbaka till fallbeskrivningen.

Det förs fram hur det länge har funnits en önskan för ett bättre system än Heroma för att sköta

AID-nummer:	1060	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr.
11

och skapa bemanningsscheman. Detta kan göras till ett förvaltningsobjekt genom att föra samman IT- och objektverksamheten. För att kunna effektivisera detta drar vi nytta av någon IT-komponent, i detta fall kanske ett nytt IT-system för att sköta & skapa dessa scheman. För att effektivt kunna implementera detta nya systemet inom verksamheten vänder vi oss sedan till att matcha ihop det med någon verksamhetskomponent. I detta fallet hade det exempelvis kunnat vara en lathund, en arbetsstandard eller någon typ av mall.

Utgår vi för att en lathund är vår verksamhetskomp., som ämnar göra det lättare att förstå och kunna använda systemet, så har vi lyckats skapa en förvaltningsprodukt genom vårt förvaltningsobjekt. Det nya systemet skulle då bli ett effektivare och kvalitetssäkrat sätt att skapa bemanningsscheman på.

AID-nummer:	1060	Datum:	2019-05-27
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr.	12
----------	----

Uppgift 5

(max. 5 poäng)

3,5

Beskriv vem gör vad i förvaltningsverksamheten i tabellen nedan (använd roller och begrepp från PM3). OBS. Det kan innebära en eller flera roller i kombination.

Uppgift/Beslut	Roll	
Beslutar om att utöka resurser till förvaltningsobjektet HR.	OÄ (Objektägaren)	-
Tillses att avtalet med leverantören av systemet Heroma följs.	FL-IT (Förvaltningsledare - IT)	1
Att leda och styra arbetet med att uppdatera manualer till Heroma.	FL	1
Utarbetar förvaltningsplanen och tillses att den harmonierar med verksamhetsplanen för HR.	FL	0,5
Ansvarar för att det finns ett behovsanpassat IT-stöd för att bedriva verksamheter.	OÄ-IT	1