

Udpeg kontaktpunkt eller -person for incidenthåndtering

Master-opgave ID	10
Opgavetitel	Udpeg kontaktpunkt eller -person for incidenthåndtering
Projekt	Monopolbrudsprogrammet
Tema	Projektstyring
Prioritet	Obligatorisk/prioritet 2
Opgave varighed (antal dage)	3
Startdato	15. januar 2019
Slutdato	31. januar 2019
Mål	At sikre effektiv incidenthåndtering relateret til monopolbrudsløsningerne: SAPA, KSD, KY og den fælleskommunale it-infrastruktur
Beskrivelse	At udpege et kontaktpunkt/-person, som leverandørerne kan kontakte ved incidenthåndtering relateret til monopolbrudsløsningerne: SAPA, KSD, KY og den fælleskommunale it-infrastruktur. Der er tale om følgende leverandører: • NetCompany for SAPA • KMD for KSD • EG og NetCompany for KY • Systematic for Serviceplatformen og Administrationsmodulet • KMD for øvrige støttesystemer: Adgangsstyring, Organisation, Sag-/Dokumentindeks, Ydelsesindeks, Klassifikation, Beskedfordeler Kontaktpunktets/-personens opgave er at bistå leverandøren ved incidenthåndtering og herunder at formidle kontakten til relevante personer lokalt eller hos kommunens leverandører af relaterede it-systemer såsom IdP, integrationsløsning til støttesystemet Organisation eller andre it-systemer, der integrerer til den fælleskommunale it-infrastruktur. Det vil sige for løsninger, hvor kontrakten er et mellemværende mellem kommunen og leverandøren - og KOMBIT derfor ikke er involveret. Vær opmærksom på, at der så vidt muligt bør være bemanding i arbejdstiden kl. 9.00-16.00 og det derfor kan det være en fordel, at man tænker i kontaktpunkt fremfor kontaktperson. KOMBIT anbefaler, at I laver eget kommunalt "servicekatalog", så kontaktpunktet/-personen får overblik over: • Hvem der er serviceejer/-ansvarlig for de it-systemer, der integrerer til den fælleskommunale it-infrastruktur

	De enkelte kontraktors vilkår for support udtryk i åbningstider og eventuelle krav til kontaktformer, servicemål mm. Kontaktpunktet/-personen er en midlertidig udpegning, der gælder frem til KOMBIT beder kommunen om at organisere sig i forhold til drift og forvaltning af den fælleskommunale it-infrastruktur. Det sker forventeligt medio 2019. Pt. er organiseringen i de fleste kommuner projektrelateret med STS-projektleder og support fra kommunens KOMBIT-programleder ift. implementering og ibrugtagning af øvrige integrationer i infrastrukturen. Når der organiseres ift. drift og forvaltning vil det være i forhold til den samlet fælleskommunale infrastruktur. Ved spørgsmål til opgaven kan du kontakte mbprogrammet@kombit.dk.
Metode og fremgangsmåde	- Identificer midlertidig kontaktpunkt/-person - Udfyld oplysninger i bilag 1, kopier teksten over i mail og send mailen til mbprogrammet@kombit.dk. Bemærk venligst at kommunen hermed giver KOMBIT lov til at videregive oplysningerne til leverandørerne nævnt ovenfor. - Udarbejd eventuelt eget servicekatalog, så kontaktpersonen/-punktet effektivt kan formidle kontakten til relevante personer i kommunen og hos jeres leverandører af it-systemer relateret til den fælleskommunale it-infrastruktur.
Resultat	Opgaven kan markeres som fuldført, når kontaktoplysningerne er mailet til KOMBIT.
Anbefalet udfører	KOMBIT-programlederen
Involverede parter	Det anbefales at involvere personer med ansvar for og indblik i drift og forvaltning af kommunens infrastruktur og it-miljø. Det kan fx være kommunens It-/Digitaliseringschef og medarbejdere der i det daglige drifter og forvalter kommunens it-infrastruktur og it-miljø.
Eksterne bilag	Bilag 1: https://share-komm.kombit.dk/p079/Implementering%20%20monopolbruddet/Forms/KLIKopgaver.aspx