



## RSI Change management proces

Dato: 19.11.2019  
Version: 2.0  
Status: Godkendt  
Systemansvarlig: RSI

### 1. Formål

Det overordnede formål med RSI change management processen er at sikre synlig effektiv og kontrolleret håndtering af alle ændringer (changes) på de fællesregionale it-løsninger i RSI SYS<sup>1</sup> systemporteføljen<sup>2</sup>, gennem change håndtering og ensartede procedurer for udførelse af change management.

Formålet med dette dokument er at beskrive RSI change management processen og ansvarsfordelingen mellem forskellige interessenter.

### 2. Omfang

#### RSI change management processen omfatter:

- Change management på fællesregionale it-løsninger i RSI SYS systemporteføljen, som er sat i drift via en driftsaftale.
- Changes som har fælleregional karakter.
- Prioritering og koordinering af changes på tværs af de fællesregionale it-løsninger.

#### RSI change management processen omfatter ikke:

- Koordinering af udvikling – som går forud for en change - er ikke indeholdt i RSI change management processen. Dette arbejde sikres af den systemansvarlige region og den tilknyttede FSA<sup>3</sup>.
- Service Requests, incident og problem management er ikke indeholdt i RSI Change management processen. Dette arbejde sikres af den systemansvarlige region og den tilknyttede FSA.
- Økonomiske forhold vedrørende changes. Dette håndteres af den systemansvarlige region, FSA og/eller RSI SYS.

<sup>1</sup> Styregruppen for systemforvaltning (refererer til IT5: Kredsen af it-direktører/ chefer for de 5 regioner)

<sup>2</sup> RSI SYS systemporteføljen er defineret i RSI dokumentet "Styringsmodel for systemforvaltning af fællesregionale it-løsninger"

<sup>3</sup> Fællesregional system ansvarlig

- Generel information om fællesregionale it-løsninger incl. national kontaktlister med navn, e-mail adresse og telefonnummer på kontaktpersoner i de enkelte regioner. Dette håndteres af den systemansvarlige regions FSA for den/de fællesregionale it-løsninger som han/hun er ansvarlig for.

### 3. Regionalt ansvar

Hver enkelt region skal afsætte ressourcer til at udøve change management på fællesregionale it-løsninger. Dette gælder ressourcer til change management funktioner, der skal godkende, behandle og deltage i koordinering af changes på fælles regionale it-løsninger.

Hver enkelt region skal i dets daglige regionale change management arbejde være konstant opmærksom på, om de lokale changes kan påvirke RSI SYS systemporteføljen og i så fald oprette en RSI RFC<sup>4</sup>.

### 4. Procesbeskrivelse

Når en regional change manager i regionens eget ITSM system modtager en RFC som har fælles regional karakter eller er oprettet af en FSA og er relateret til en fællesregional it-løsning, så skal RSI Change management processen initieres. Dette betyder, at RFC'en skal godkendes af RSI CAB<sup>5</sup> inden den kan godkendes regionalt. Deltagerne i RSI CAB er som minimum én change manager fra hver region. En godkendelse af RSI CAB sker ikke nødvendigvis på et møde, men kan også udføres via godkendelse på email eller på [www.rsichm.dk](http://www.rsichm.dk). Processen for godkendelse af RSI CAB er:

Først skal den regionale change manager evaluere RFC'en iflg. egne retningslinjer, og yderligere skal det også verificeres at RFC'en overholder RSI tidsfrister for oprettelse og at RFC'en ligger i et relevant RSI servicevindue<sup>6</sup>.

Hvis den regionale change manager kan godkende den lokale RFC, så skal den sendes videre som en RSI RFC via en RSI Change Manager til RSI CAB godkendelse.

---

<sup>4</sup> Request For Change

<sup>5</sup> Change Advisory Board

<sup>6</sup> FSA har ansvar for at holde sig orienteret om tidsfrister for oprettelse af RSI RFCs og RSI Servicevinduer

Den nye RSI RFC evalueres af en RSI Change Manager, som bl.a. kigger på om alle forventede informationer er tilstede, om aftalte tidsfrister for oprettelse overholdes, om tidspunkt for udførelse er i overensstemmelse med aftalte tidspunkter for det pågældende system og om der er konflikter med andre RSI RFC'er. Er alt i orden, så sendes RSI RFC'en gennem RSI CAB til godkendelse ved øvrige regioner.

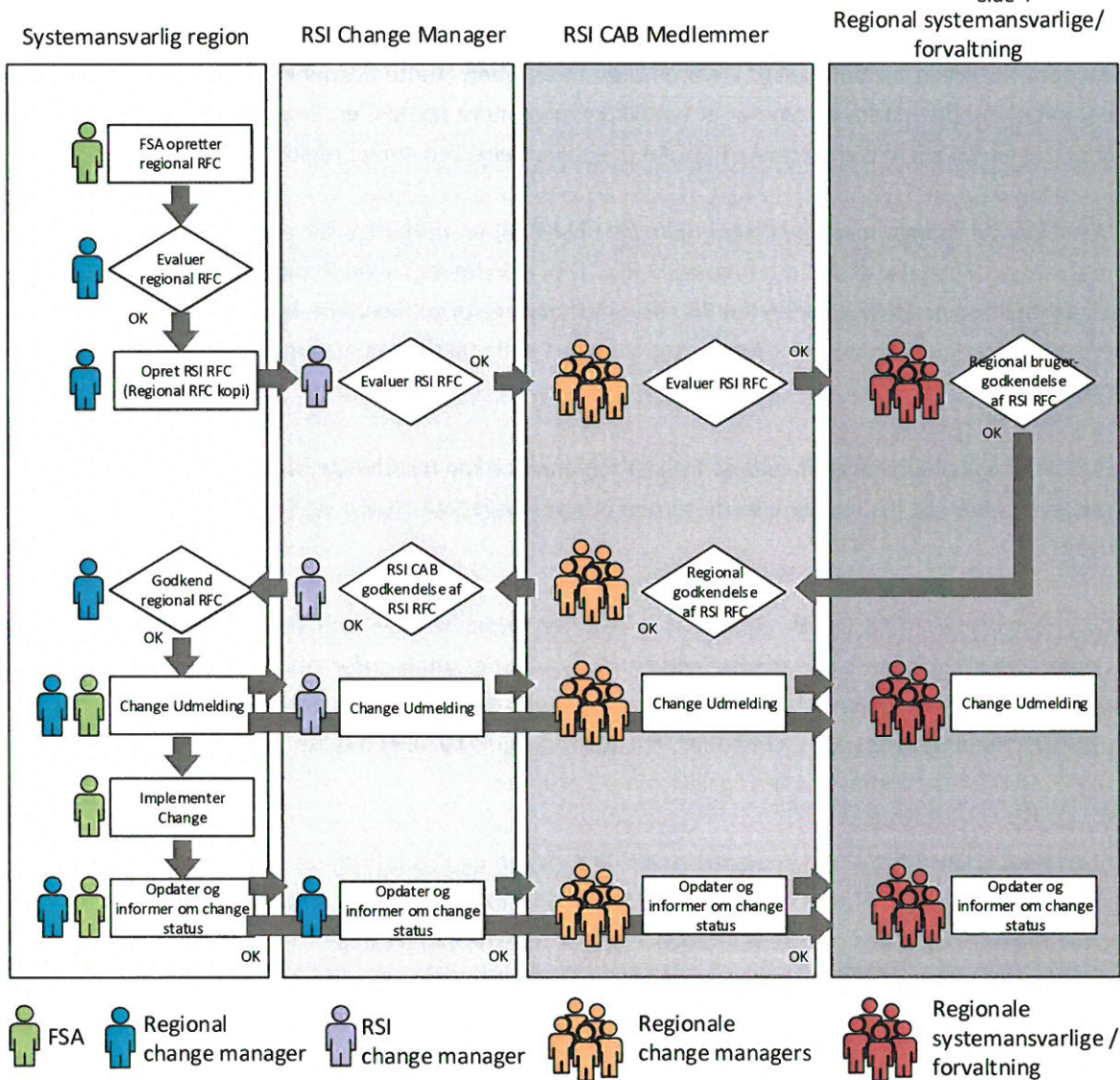
De regionale change managers, som deltager i RSI CAB, er ansvarlige for at opnå regional godkendelse af den modtagne RSI RFC. Den enkelte regionale change manager laver en evaluering inden RSI RFC'en sendes videre til godkendelse hos den systemansvarlige/forvaltningen i egen region ud fra regional change management proces.

Hvis der opnås regional godkendelse fra alle regioner, så kan RSI Change Manageren godkende RSI RFC'en og informere den systemansvarlige region og FSA om dette.

Den systemansvarlige region og FSA kan herefter implementere den ønskede change i det planlagte servicevindue, med mindre andet er aftalt. Information om planlagt implementering og brugerpåvirkning formidles fra FSA via RSI change management videre til de enkelte regioners change managers og/eller direkte fra FSA til de regionale systemansvarlige og/eller brugergrupper.

Efter implementering skal den system ansvarlige region og FSA informere om resultatet. Denne information formidles fra FSA via RSI change management videre til de enkelte regioners change managers og/eller direkte fra FSA til de regionale systemansvarlige og/eller brugergrupper.

Nedenstående figur viser en simplificeret version af RSI change management processen, hvor en RSI RFC godkendes uden yderligere iterationer med den systemansvarlige region, FSA, RSI change manager og regionale change managers.



RSI change management processen benytter følgende change typer og relaterede godkendelser:

**A) Emergency Change:**

Rettelse i forbindelse med alvorlig driftsforstyrrelse. Skal godkendes af en chef i den systemansvarlige region. RSI CAB skal orienteres hurtigst muligt

**B) Normal Change:**

Hvis forretningskritiske systemer er påvirket eller nedlukning er påkrævet, så skal RFC planlægges i et af de 2 månedlige planlagt servicevinduer.

Hvis en forretningskritisk change placeres uden for et planlagt servicevindue, så skal dette begrundes og skan godkendes af en chef i den systemansvarlige region.

Hvis ingen forretningskritiske systemer er påvirket, ingen nedlukning er påkrævet og der ikke er risiko eller kun mindre risiko forbundet, så kan RFC planlægges udenfor et servicevindue, hvis dette begrundes.

For varslinger se afsnit 6.

**C) Standard Change:**

Medfører ikke nedetid. Kan ligge uden for månedlig planlagt servicevindue. Varsling: ikke nødvendig. Er forhåndsgodkendt af RSI CAB. En liste vedligeholdes af RSI Change Manager over godkendte Standard Changes.

For alle change typer gælder det, at RSI CAB har den endelige beslutningskompetence. RSI Change Manager kan eskalere til RSI SYS, f.eks. hvis der ikke kan opnås enighed i RSI CAB.

## 5. Rolle- og ansvarsbeskrivelser

### RSI CAB

RSI CAB skal behandle RSI Change Requests (RFC), hvor udfaldet kan være godkendelse, afvisning eller behov for yderligere information. RSI CAB består af de 5 regioners udvalgte Change Managers samt de personer, der vurderes at være behov for på det enkelte møde. RSI CAB behandler og vurderer RSI Change Requests til de fællesregionale it-løsninger, der er i drift.

RSI CAB har endelig beslutningskompetence. Selv om der evt. kun er 3 ud af 5 change managers, der deltager i møderne, så er disse 3 personer beslutningsdygtige. RSI Change Manager kan om nødvendigt eskalere til RSI SYS.

De enkelte regioner er forpligtede til at deltage.

RSI CAB behandler kun RSI Change Requests som er foreløbigt godkendt af den systemansvarlige region og FSA. Det forventes derfor at RSI Change Requests har en høj informationskvalitet som kan benyttes til godkendelse.

På CAB-møderne bør flg. gennemgås:

1. Status på fællesregionale it-løsninger og deres pipeline.
2. Gennemgang af RFC'er, der ligger i kalenderen.
3. Review af foregående servicevindue(r).
4. Review af Change Management processen og dokumentation. (årligt)

#### **RSI Change Manager**

- Koordinator for fællesregionale RFC'er.
- Kvalitetssikrer indsendte RFC'er – indhold og udformning.
- Koordinerer RFC kvalitet med regionale Change Managers.
- Opdaterer løbende information om RSI SYS systemportefølje.
- Opdaterer løbende Standard Change oversigt.
- Indkalder til RSI CAB møder.
- Udsender agenda til planlagte RSI CAB møder.
- Laver referat af RSI CAB møder
- Statusorientering.
- Indkomne RFC'er til behandling.
- Sikre at udmelding til slutbrugere stemmer overens med RFC
- Indkomne forslag om Standard RFC'er.
- Effektuerer RSI CAB indstillinger/beslutninger.
- Udfører godkendelse/afvisning af RFC'er.
- Eskalerer til RSI SYS.
- Sikrer værktøjsunderstøttelse af RSI change management processen.
- Vedligeholde kontakliste og sikrer dialog med regionale Change Managers.
- Vedligeholde kontakliste og sikrer dialog med FSA'ere.

#### **Regional Change Manager**

- Ansvarlig for regional kommunikation til/fra regionale interessenter.
- Kvalitetssikrer indsendte regionale RFC'er, jf. bilag 10 – indhold og udformning, herunder implementeringsplan, testplan og fallback plan.
- Registrerer foreløbigt godkendte regionale RFC'er som RSI RFC'er.
- Sikrer i relevant omfang regional CAB behandling forud for RSI CAB behandling.
- Deltager i RSI CAB møder eller sender en substitut.
- Ansvarlig for regional udmelding om godkendte RSI Changes (evt. i samarbejde med regional Service Desk).

- Ansvarlig for at modtage mails om alle RSI Changes og reagere/koordinere/udføre regionale opgaver.
- Ansvarlig for relevant information om RSI Changes til regional it-ledelse, -drift og -support.
- Ansvarlig for udtræk og regional rapportering om RSI Changes afhængigt af regionalt behov.
- Har kendskab til og kan benytte det valgte værktøj til understøttelse af RSI change management processen. Herunder at bestille relevante regionale brugeradgange og rettigheder.

## 6. Servicevinduer og tidsfrister

RSI Changes, der kræver nedetid, skal planlægges i de aftalte servicevinduer. Servicevinduer gennemføres den 2. tirsdag eller 4. tirsdag i hver måned – kl. 00:00 – 06:00.

En RFC med type **Normal Change** skal lægges i RSI-kalenderen **min. 10 hverdage før** den skal udføres, hvoraf op til 5 hverdage benyttes til forretningsmæssig vurdering og eventuel godkendelse. Hvis changen kræver nedetid og der er behov for udmelding til slutbrugere, så **skal** changen være godkendt senest 5 hverdage for udførsel. Hvis der ikke er nedetid, så tilstræbes det at opnå godkendelse senest 5 dage før udførsel.

Hvis varsling ikke overholdes eller en forretningskritisk change placeres udenfor et planlagt servicevindue, så skal dette begrundes og changen skal godkendes af en chef i den systemansvarlige region. RSI Change Manager skal i begge tilfælde informere de regional change managers om de planlagte changes og begrunde hvorfor varsling ikke overholdes.

Der afholdes RSI CAB statusmøde med 8 ugers mellemrum, eller efter behov.

## 7. Værktøj til understøttelse af RSI change management processen

Der er følgende krav og ønsker til et værktøj som kan benyttes til understøttelse af RSI change management processen. Hvor der er tale om et **krav** til værktøjet, er det beskrevet, som noget værktøjet "skal", og hvor der er tale om **ønsker**, er det anført, som "kan" eller "ønsker".

- En porteføljeliste over de fællesregionale it-løsninger som findes i RSI SYS systemporteføljen og er omfattet af RSI change management processen. (krav)
- Change Request formular til oprettelse af en RFC. (krav)
- Change kalender som indeholder alle oprettede og udførte RFC'er. (krav)
- Change kalenderen skal have mulighed for at vise forskellige lister over RFCs. Eksempelvis lister over oprettede, godkendte og udførte RFC'er. (krav)
- Via change kalenderen skal det være muligt se detaljer for alle RFC'er. (krav)
- Liste over godkendte standard changes. (krav)
- Der skal være muligt at opbevare referater fra RSI CAB møder, og gøre disse tilgængelige for regionale change managers (krav)
- Mulighed for at tilmelde sig nyhedsbreve for de forskellige systemer – med info om planlagte Changes, akutte meddelelser mv. (ønske)

## 8. Referater og Informationsspredning

Informationsspredning mellem RSI Change Manageren og de regionale Change Managers sker via det valgte værktøj til understøttelse af RSI change management processen og via e-mail. RSI Change Manageren er ansvarlig for at vedligeholde en kontaktiliste indeholdende navn, telefonnummer og e-mailadresse på alle de regionale Change Managers.

Referater af de afholdte RSI CAB møder skal gøre tilgængelige via det valgte værktøj til understøttelse af RSI change management processen.

## 9. Procesvedligeholdelse

RSI Change processen reviewes ad hoc efter behov og mindst én gang årligt af de fem regioners Change Managere.

## 10. Bilag A – RSI RFC Informationer

Dette bilag beskriver de informationer der som minimum skal angives på en RSI RFC, når denne oprettes som en del af RSI change management processen.

En RSI RFC oprettes via det valgte værktøj til understøttelse af RSI change management processen.

### A) Titel

Beskrivende titel. Bør indeholde systemnavn og evt miljø.

### B) Change Type

Emergency, Normal eller Standard Change.

#### Emergency Change:

Rettelse i forbindelse med alvorlig driftsforstyrrelse. Skal godkendes af en chef i den systemansvarlige region. RSI CAB skal orienteres hurtigst muligt

#### Normal Change:

Hvis forretningskritiske systemer er påvirket eller nedlukning er påkrævet, så skal RFC planlægges i et af de 2 månedlige planlagt servicevinduer.

Hvis ingen forretningskritiske systemer er påvirket, ingen nedlukning er påkrævet og der ikke er risiko eller kun mindre risiko forbundet, så kan RFC planlægges udenfor et servicevindue, hvis dette begrundes.

Varsling: Skal sendes til godkendelse senest 10 hverdage inden udførsel. Godkendes af RSI CAB.

Hvis varsling ikke overholdes eller en forretningskritisk change placeres udenfor et planlagt servicevindue, så skal dette begrundes og changen skal godkendes af en chef i den systemansvarlige region.

#### Standard Change:

Medfører ikke nedetid. Kan ligge udenfor månedlig planlagt servicevindue. Varsling: ikke nødvendig. Er forhåndsgodkendt af RSI CAB.

### C) Tidspunkt

Start og sluttid skal afspejle den tid, der planlægges anvendt til systemnedlukning, implementering, opstart, test samt evt. fallback plan.

### D) Miljø

Produktion, Pre-Produktion, Test, Undervisning

### E) Nedetid

Forventet nedetid set fra slutbrugers synspunkt. Denne nedetid skal

stemme overens med udmeldingen til slutbrugere som i nogle tilfælde kommer via FSA

**F) Begrundelse**

Hvorfor udføres ændringen. Hvilke nødvendige funktioner eller forbedringer medfører ændringen, hvilke fejl rettes eller undgås, hvilke risici minimeres? Er ændringen en forudsætning for andre ændringers eller projekters gennemførelse? Evt også indeholdende en begrundelse for change type.

**G) Urgency**

Hvor hurtigt skal denne ændring udføres og kan den evt. udsættes? Er den kritisk, skal den udføres snarest muligt, i næste service vindue eller ved lejlighed?

**H) Risiko beskrivelse**

Beskrivelse af en eller flere identificerede risici ved at gennemføre ændringen.

**I) Risiko beskrivelse og vurdering**

Vurdering af det samlede risikoniveau ved gennemførelse af ændringen. Meget høj, høj, medium eller lav risiko.

**J) Impact**

Hvem er berørt af ændringen under implementeringen af changen? Alle brugere i alle regioner, brugere i een region, ingen brugere, m.m.

**K) Test**

Nødvendige aktiviteter der skal gennemføres for at teste, at systemer og nødvendige integrationer er i drift, tilgængelige og funktionsdygtige.

**L) Drejebog**

Fremgangsmåde for gennemførelse af ændringen. Kan indholde aktiviteter, rækkefølge, tidspunkter og ansvarlig.

**M) Fallback plan**

Hvordan kommer vi tilbage (fallback) til en tilstand som fungerer. Hvilke kriterier foranlediger igangsætning af fallback. Aktiviteter og rækkefølge, varighed samt kritiske tidspunkter for gennemførelse af fallback plan.