



Nye IT-avdelinga

Den nye seksjon for applikasjonar

Ei kort innleiing om prosessar basert på ITIL som eg brukar litt i presentasjonen

Seksjonen sine ansvarsområde

3 av mange områder som seksjonen skal handtera

Kundar

Utvikling og drift

Tryggleik

Korleis vil ein at seksjonen skal fungera?



Ei lita innføring i ITIL og prosessar

➤ Kort sagt om ITIL

- ITIL er retningslinjer for korleis vi kan administrere IT-drift
- ITIL gir oss ein arbeidsflyt td. frå ei endring er initiert til den er fullført
 - Denne arbeidsflyten kallar vi for prosess
- IssueTracker vert brukt som arbeidsflytverktøy
- Stadig nye prosessar vert definerte og eg skal snakka om ein ny i denne presentasjonen, Release prosessen

➤ Brita er eit resultat av prosessen Incident (hending, feilmelding osv)

- Prosessen startar med feil som vert meldt til Brita og lagt inn i IssueTracker
- Saker vert løyst i Brita, 1. linje, eller dei vert sendt vidare til 2. linje
- Fyrst når brukaren har fått løyst saka er prosessen avslutta

➤ Førespurnad er prosessen for større bestillingar som kjem frå våre kundar

- Kundekontakten er i dialog med bestillar
- Kven som skal vera kundekontaktar i den nye organisasjonen er ikkje vedtatt
- Den startar med ei bestilling i IssueTracker
- Den vert avslutta når det er vedtatt å arbeide vidare med den

➤ Endringsprosessen

- Endringer på tenester vi leverer, infrastruktur osv. vert registrert
- Endringar er synlig gjennom endringsloggen

➤ Konfigurasjonsdatabasen

- Konfigurasjonsdatabasen inneheld alle tenester og boksar (for det meste servere) som IT-avdelinga har driftsansvar for



Seksjonen har eit stort ansvarsområde, her er nokre

- **Fagområdet SID – Tryggleik, identitet og dataforvaltning**
 - Vidareutvikla og forvalta brukaradministrative system (De skal få høyra meir om dette i morgon under FEIDE)
 - Dataforvaltning
 - "Content management" løysingar
 - Inneha og forvalta øvste **tryggleiksansvar** (krev tett samarbeid med heile IT-avdelinga og med CIO)
 - **Integrasjon mellom systema og flyt av data**

- **Fagområdet Basisapplikasjonar og drift**
 - Drift av databasar og applikasjonar for UiB og for eksterne kundar, administrative og faglige
 - Teknisk planlegging, installasjon og teknisk oppgradering inngår i ansvarsområdet
 - **Basis tryggleik**
 - E-post

- **Fagområdet integrasjon og applikasjonsutvikling**
 - **Utvikla og forvalta alle UiB sine administrative og faglege system**
 - **Integrasjon mellom system og flyt av data**
 - **Tryggleiksarkitektur** for applikasjonsutvikling og forvaltning
 - Innføring av nye system

Ansvarsområda set store krav til samarbeid på mange overlappende område

Applikasjonar

Kundar

- Seksjonen er på mange måtar retta mot kundar som kjem med bestillingar
- Seksjonen mottar bestillingar ma. innan utvikling, endring og drift

Alle bestillingar skal fangast opp av prosessen førespurnad

- Fleire i seksjonen får rollen kundekontakt

Kundekontakten er bindeleddet mellom kunde og IT-avdelinga

- Seksjonen deltek i mange større prosjekt med sine kundar

Prosjektstyring og samhandling står i fokus

- Mykje av kundekontakten vert formalisert gjennom prosessane våre basert på ITIL

Å bruka prosessane som er definerte blir sentralt i kundebehandlinga



Release prosessen

Utvikling og drift

➤ Skilje mellom utvikling og drift

- I den nye IT-avdelinga er det lagt opp til sterkt skilje mellom utvikling og drift
- Er det lika lett på alle områder?
- Spørsmålet vert vel kva vi definerar som drift
 - Drift av nettverk, servere og klientar skil vi ut og har alltid gjort det
 - Det same gjeld for system som vert kjøpt inn frå eksterne leverandørar, dei utviklar og vedlikeheld leverandørane
 - Det er verre når det gjeld applikasjonar og databasar som vi sjølve utviklar
 - Grensene mellom drift, vedlikehald og utvikling er meir uklare på desse systema

➤ Vil vi lukkast denne gongen?

- Berre til eit visst punkt er no min påstand
- Ein kan berre nemna system som Sebra, IssueTracker og kanskje til ein viss grad portalar

➤ Vil har likevel noko nytt som vil koma, men ikkje pga. omorganiseringa

- Release prosessen basert på ITIL vil gje oss mykje av dette skilje uavhengig av korleis vi er organisert



Release prosessen

Vi får ein arbeidsflyt frå utvikling til drift som er klart definert

- **Bestilling av nye produkt eller versjonar skjer gjennom ein førespurnad (IssueTracker)**
 - Vert utforma i samarbeid med bestillar
 - Avgjerse om vidareføring vert bestemt på dette nivå
- **Planlegging av nytt produkt eller nye versjonar skjer i nært samarbeid med bestillar**
 - Dokumentasjon av sjøve produktet eller versjonen
 - Plandokumenter ma. prosjektstyring
- **Utvikling**
 - Nye produkt eller versjon vert utvikla og dokumentert
 - Testplanar testmiljø vert laga
 - Installasjonsplan med melding til endringslogg og endringsregistrering
 - Informasjon og opplæring
- **Testing etter testplanar**
 - Avgjerse om produksjonsstart
- **Installasjon og overlevering til produksjon etter installasjonsplan**
 - Endringslogg, endringsprosess og oppdatering av konfigurasjonsdatabase
- **Eigne bibliotek for lagring og beskyttelse av programvare**
 - Kan vera fleire bibliotek, men det vert skilt mellom utvikling, test og produksjonskode

Release prosessen



Frå planar om nye produkt eller versjonar til produksjon

Det er ikkje det at vi ikkje skal ha eit visst skilje mellom utvikling og drift organisatorisk

Men, vi treng ikkje ha det på system der det er unaturleg

Med release prosessen kan vi ha utvikling og drift innan same fagområde der oppgåvene tilseier dette

Applikasjonar

Tryggleik

- Ein kan gjedna grovinndela tryggleik i
 - Policy/beslutningar/reglar/kontroll av tryggleik
 - Operativ tryggleik
- ”Inneha og forvalte øverste IT-sikkerhetsansvar”
 - Står det i stillingsbeskrivelse for fagansvarleg i SID
- ”Utvikle, teste og implementere systemer for å overvåke sikkerheten i UiBs nettverk”
”Ansvar for å følgje opp operativ sikkerhet ved UiB, spesielt for IT-avd. sine systemer”
 - Står det i beskrivelsen for overingeniør i SID
- ”Ansvar for basis sikkerhet og spamfilter”
 - Står det som innleiing til faggruppa basisapplikasjoner

Eit av områda som krev tett samarbeid i seksjonen og med seksjon for infrastruktur

- Vi må passa oss så vi ikkje driv både Policy/beslutningar/reglar/kontroll saman med operativ tryggleik på områder der dette bør skiljast
 - Mellom leiinga og seksjonen
 - Mellom universitetsleiinga, leiinga og seksjonen
 - Universitetsleiinga har ei rolle innanfor policy/beslutningar/reglar/kontroll

Vi må ha klart definerte ansvarsområde internt i avdelinga og med UiB leiinga




Oppgaver og samarbeid

- Oppgåvene som seksjonen har ansvaret for er det heilt sentrale
 - Det betyr at brukarar, kundar (bestillarar), systemeigarar, seksjon for brukarstøtte og seksjon for infrastruktur er samarbeidspartnarar
 - Alle oppgåvene er tufta på bestillingar frå bestillarar
 - Infrastruktur leverer tenester som seksjonen køyrer sin tenester på
 - Difor er samarbeid viktig med seksjon for infrastruktur
 - Seksjonen leverer 2.linje brukarstøtte
 - Brita er ein samarbeidspartnar
 - Dei skal lærast opp til å løysa feil som er hensiktsmessig å løysa i Brita
 - Dei skal ha støtte på saker dei får innmeldt
 - Dei skal kunna senda feil som berre kan løysast i 2. linje og dei må kunna forventa at dei vert løyste
 - Arbeidsrutinar vert meir og meir knytt til prosessar som er henta frå ITIL
 - I prosessane er medvirkning og medansvar sentralt og ligg til grunn både i utforming og drift av prosessane



Mot ein godt fungerande seksjon

- Moment som kan vera greitt å ha med når ny seksjon skal byggast opp
 - Alle er lika viktige og alt arbeid er lika viktig
 - Alle må få høve til å utvikla seg, kompetansebygging må stå sentralt
 - Kven skal ha personalleiinga, seksjonsleiar eller fagansvarleg?
 - Kva for møtестruktur skal ein ha og kva skal agendaen vera?
 - Samarbeid på alle nivå må stå sentralt
 - Ein bør ikkje få ein kultur der folk er redde for å seia si meining, dialogen er viktig
 - Ein må kunna spørja om faglege spørsmål utan å bli sett i båsar
 - Ein leiar som møter medarbeidarane og velgjer dialogform hadde vore fint
 - Ein må forventa at seksjonen klarar å sjå IT-avdelinga som ei felles avdeling



Applikasjonar

Samarbeid

Seksjonen har store krav til samarbeid med brukarar, kundar og systemeigarar

Seksjonen har store krav til samarbeid internt
Seksjonen må kunna samarbeida med dei to andre seksjonane
Seksjonen må kunna sjå heile IT-avdelinga som ein felles avdeling

Men, seksjonen må og kunna forventa respekt og samarbeid tilbake