

Vejledning til Digitaliseringsstyrelsens Change Management Proces

Denne vejledning beskriver Digitaliseringsstyrelsens Change Management Proces, omfattende samtlige ændringer der foretages i miljøer, infrastruktur eller programmel.

Formål

- Sikre at ændringer i Digitaliseringsstyrelsens it-miljøer gennemføres planlagt og aftalt
- Sikre accept fra involverede i Change forløbet.
- Sikre kvalitet i ændringer i softwareapplikationer og infrastruktur
- Sikre god overlevering til drift gennem klarhed om plan og ansvar for ændringer.

Roller

- *Requester* er ansvarlig for udarbejdelsen af RFC
- *Systemejere* er ansvarlig for applikationer eller infrastruktur der ændres ved Change
- *Leverandøren* sikrer at ændringer faciliteres hensigtsmæssigt, og at det rette tekniske personale inddrages rettidigt under planlægningen såvel som udførelse af ændringen
- *Change Schedule* planlægger ændringstidspunktet
- *Change Manageren* har ansvaret for endelig godkendelse og er gate keeper i forhold til CAB og ved Major Change sikrer fremlæggelse til Styregruppen
- *CAB* rådgivnings ansvaret til beslutninger ud fra indstillinger om ændringer (RFC)

Ansvarsfordeling

Hovedaktiviteter i processen:	Systemejere	Requester	Change Schedule	Change manager	CAB	Leverandør(er)
Oprettelse af RFC		A				
Udarbejdelse af RFC ændringsaktiviteter samt risikovurdering	K	A				K
Tidsplanlægges			A			
Fremsendes til CAB		A	I	I		I
Ved Major Change sendes til styregruppen	I	I	I	A	KI	I
CAB behandling	I	I	I	A	KI	I
Udførelse af ændring på godkendt RFC		I				A
Rapportering resultatet af ændringen	K	A	I	K	K	K
Opfølgning på CAB	I	I	I	A	K	I
Luk RFC	I	A	I	I	I	I

- A: ansvarlig - K: konsulteret - I: informeret (RACI)

Fremgangsmåde

Change Management Processen indeholder 8 faser. Neden for beskrives, de enkelte faser mere detaljeret.

Oprettelse af RFC

- Requester opretter et RFC (Request For Change) i SMS (Autotask), Requester kan i princippet være Systemejer eller Leverandør.

Udarbejdelse af RFC

- Requester sikrer at der udarbejdes ændringsaktiviteter i samarbejde med Leverandør.
- Requester sikrer ændringstidspunkt i samarbejde med Change Schedule.

RFC lægges til Change Manager

- Requester fremsender RFC til behandling på CAB via Change Manager. Change Manager eskalerer til styregruppen ved Major Change '> 100.000 kr.'

CAB behandling af indkomne RFC

- CAB behandler RFC ud fra risiko vurdering, aftalt tidspunkt og ressourcer der skal udføre ændringen.

Udførelse af ændringen - RFC

- Leverandøren gennemfører ændringen på det aftalte tidspunkt og efter beskrivelsen i RFC

Rapportering om den gennemførte RFC

- Requester rapporterer i RFC om resultatet af ændringen.

CAB behandler rapportering om den gennemførte RFC

- RFC behandles af CAB for rapporteringen

RFC lukkes

- Requester lukker efter aftale RFC.