

Systemforvaltningsaftale for Conference Manager

Indgået mellem parterne:

Organisatoriske enheder: SDU HR, Økonomiservice og SDU IT

Roller:

Systemejer: SDU HR og Økonomiservice

Operational systemejer/systemforvalter: SDU HR - Jakob Ejersbo

IT-systemadministrator: ingen, Licensansvarlig: SDU IT

Version 1.0,

Dato 01-12-2022

Dokumenthistorik:

Version	Dato	Ændret af	Ændring (hvad er ændret)	Godkendt af
1.0	01.12.22	phj	SDU-IT's feedback indarbejdet. Klar til underskrift	CIO Jacob-Steen Madsen
0.2	07.11.22	Phj	Ændringer efter drøftelse med SDU IT	
0.1	04.10.2021	Phj	Første oplæg, efter drøftelse med HR	

Indhold

1	Aftalerammer	4
1.1	Formålet med systemforvaltningsaftalen	4
1.2	Diverse dokumentation	4
1.2.1	Beskrivelse af system	4
1.2.2	Programmets hovedfunktioner	5
1.2.3	Integrationer	6
1.2.4	Øvrige miljøer	6
1.3	Organisering	7
1.3.1	Driftsstyregruppen	7
1.3.2	Erfagruppen	7
1.3.3	Samarbejde med leverandøren	8
1.4	Roller i systemforvaltningssamarbejdet	8
1.5	Økonomi	9
1.5.1	Årlige udgifter	9
1.5.2	Finansiering af udvikling og udvidelse af driftsbudget	9
1.5.3	Licensmodel	9
1.6	Sikkerhed og GDPR	10
1.6.1	Persondata	10
1.6.2	Øvrig sikkerhed	10
1.6.3	Procedure for løbende risikovurdering	11
1.6.4	Sikkerheds backlog	11
1.7	Aftalt dokumentation	11
2	Drift	11
2.1	Adgange og rettigheder	11
2.1.1	Adgange for SDU brugere	12
2.1.2	Adgange for leverandører / eksterne brugere	12
2.2	Driftsforstyrrelser	12
2.2.1	Opgraderinger af driftsplatformen / applikation	12
2.2.2	Overvågning	13
2.2.3	Problemhåndtering	13
2.2.4	Beredskabsplaner	13
2.3	Backup og restore	13
2.4	Oprydning og arkivering	13
3	Support	14
3.1	Supportstrukturen	14
3.2	Leverandørkontakt	14

3.3	Aftaler om tilgængelighed af support	14
3.4	Uddannelse	14
3.4.1	Oplæring af nye brugere og efter- videreuddannelse af eksisterende brugere.....	14
4	Funktionel vedligeholdelse og videreudvikling	14
4.1	Ændringsprocesser	14
4.2	Frekvens af opdateringer.....	15
4.3	Test	15
4.4	Årshjul	16
4.5	Rapporteringer/lister	16
4.6	Kommunikation	16

1 Aftalerammer

1.1 Formålet med systemforvaltningsaftalen

Formålet med systemforvaltningsaftalen er at etablere et fælles grundlag for at sikre stabil drift, kontinuerlige opgraderinger og support, fastholde sammenhæng i arkitektur på alle niveauer samt imødekomme og koordinere nye funktionskrav og løbende tilretninger af funktionaliteten.

Aftalen er et dynamisk dokument, der tilpasses ved større ændringer og den revideres en gang om året.

Operationel Systemejer (HR Udvikling) vedligeholder aftalen og er ansvarlig for at ændringer til aftalegrundlaget bliver opdateret, samt at aftalen gøres tilgængelig

Operationel systemejer er ansvarlig for at gøre aftalen tilgængelig for SDU IT.

Aftalen journaliseres i Acadre under journalnr: **18/15918**

1.2 Diverse dokumentation

Oversigt over hvor governance dokumentationen for systemet ligger.

Kontrakter, databehandler aftaler, etc.

Leverandør Kontrakten er journaliseret i Acadre under journalnr: **18/15918**

Databehandleraftale er journaliseret i Acadre af SDU Rio under journalnr: **18/15918**

[Link til alle SDU's databehandleraftaler](#) med eksterne leverandører:

(Bemærk at når kontrakten fornyes, skal databehandleraftalen også fornyes)

1.2.1 Beskrivelse af system

CM er SDU's system til administration af konferencer og kurser. Det er et standardsystem, som hostes eksternt. Systemet kan håndtere alle arrangementer, hvor der skal administreres deltagere – med og uden betaling.

Det er opbygget af en front end (kursisternes perspektiv) og en back end (medarbejdernes perspektiv)

1.2.2 Programmets hovedfunktioner

Programmets hovedfunktioner er illustreret i figuren nedenfor:

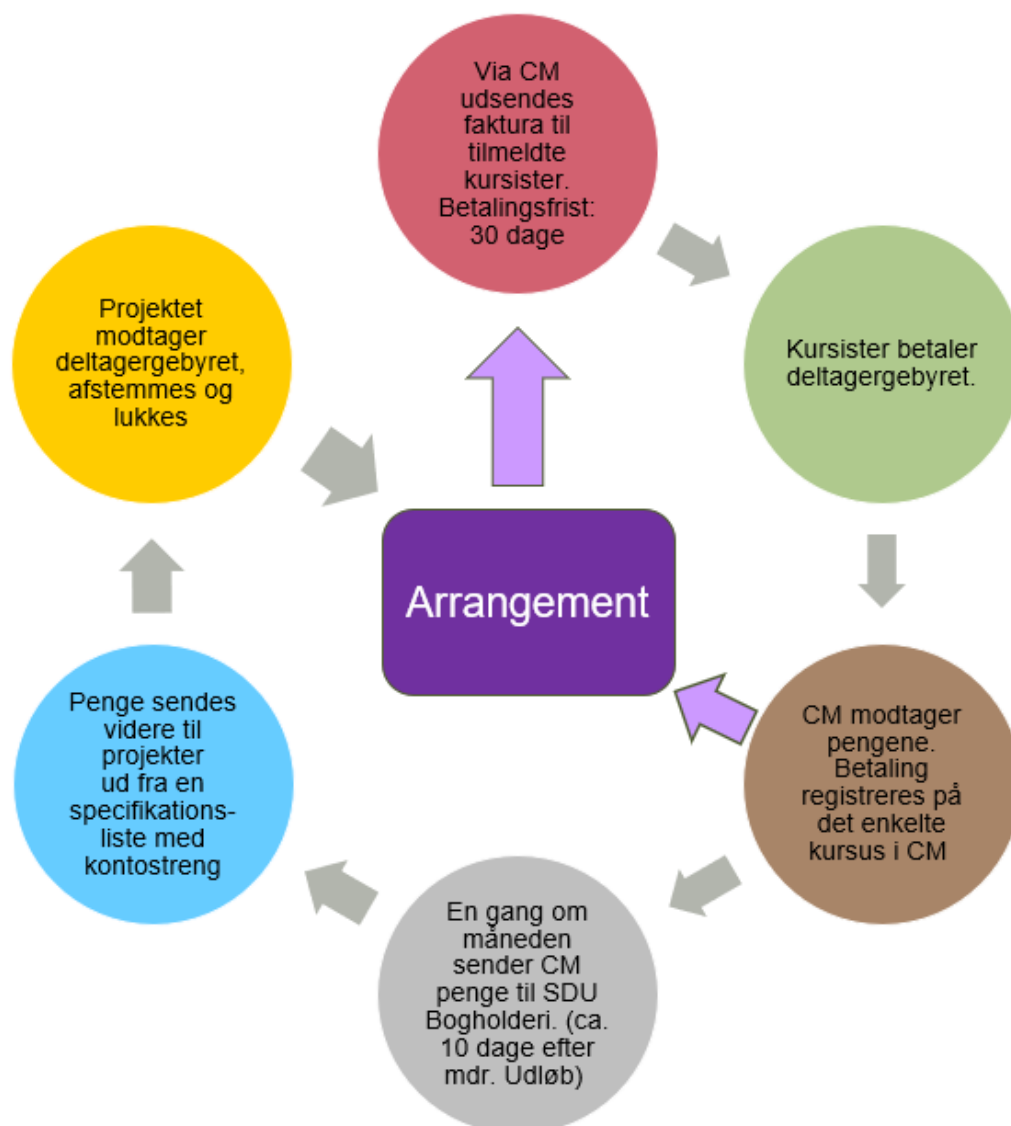


De administrative Brugere er opdelt i 3 kategorier:

- Økonomimedarbejder: Finans og kommunikation
- SDU bruger: Skal bruge de relevante funktioner (Deltagere, program, kommunikation, spørgeskema)
- Superbrugere: Kendskab til hele flowet, oprette arrangementer (grundopsætning, website, faktura) samt få support fra CM

1.2.3 Integrationer

Conference Manager integrerer ikke med andre systemer på SDU, men der samarbejdes manuelt med Økonomiservice. Dette er illustreret i figuren nedenfor.



1.2.4 Øvrige miljøer

Betaling: Conference Manager har ansvaret for betalingsgatewayen. Der bruges ikke SDU's egen Nets Easy løsning

Login: Der er ikke single sign on – brugerne oprettes manuelt i CM og skal logge ind særskilt til CM

Der er ingen direkte sammenhæng til andre IT-miljøer på SDU

1.3 Organisering

Conference Manager er forvaltes af en driftsstyregruppe og en erfagruppe.

1.3.1 Driftsstyregruppen

Medlemmer: Jacob-Steen Madsen (CIO), Lisbeth Møller (HR Chef), Nicolai Sørensen (Økonomidirektør) og Jakob Ejersbo (SDU HR)

Jakob Ejersbo er formand.

Driftsstyregruppen har følgende fokusområder:

- koordinering/prioritering i forhold til øvrige indsatser
- kvalificering og godkendelse af budget og ressourceforbrug
- kvalificering og godkendelse af systemstrategien
- håndtering af overordnede og strategiske forhold
- godkendelse af systemændringer
- input til kommunikation om systemet

Mødestruktur

<i>Ansvar for mødet:</i>	Operationel Systemejer Jakob Ejersbo
<i>Mødefrekvens:</i>	Årligt eller efter behov. (ift kontraktudløb)
<i>Agenda</i>	• Drøftelse af leverandøraftale og samarbejde og evt justeringer. • Status på licenser og økonomi • Brugertilfredshed • Opfølgning på gevinster • Opfølgning på temaer fra foregående år • Temaer for kommende år

1.3.2 Erfagruppen

Et tværgående brugerforum bestående af superbrugere fra fællesadministrationen og alle fakulteter.

Erfagruppen tjener også som superbrugere og som ændringsudvalg.

De har til opgave at sikre, at samarbejdet fungerer i dagligdagen, ligesom løbende justeringer på opgaveområdets prioritering vil blive behandlet. Dette forum vil også fungere som eskalationspunkt, hvis der er forhold på det operationelle niveau, der ikke fungerer.

Erfagruppen har følgende fokusområder:

- Erfaringsudveksling
- Videndeling om best practice

- Formidling af ny funktionalitet
- Undervisning/gennemgang af udvalgt funktionalitet
- Udarbejdelse og forvaltning af ændringsønsker

Mødestruktur

<i>Ansvar for møde:</i>	Operationel Systemejer er ansvarlig, men møderne faciliteres pt af SDU IT
<i>Mødefrekvens:</i>	Der afholdes ca. 4 møder årligt
<i>Agenda</i>	Opfølgning på de daglige services fra leverandøren Det daglige samarbejde Sager/opgaver, der har behov for særlig ledelsesmæssig fokus Eskalationssager, der kræver handling Kommende opgaver

1.3.3 Samarbejde med leverandøren

Udover de regelmæssige møder i Driftsstyregruppen og i Erfagruppen, skal der holdes et årligt statusmøde med leverandøren Conference Manager, hvor der bl.a. laves en vurdering af samarbejdet, opfølgning på udfordringer i både det forgangne år og det nye år.

Ansvar for afholdelse af dette møde ligger hos Operationel Systemejer. Møderne times, så eventuelle udfordringer og beslutninger kan behandles af driftsstyregruppen før mødet med leverandøren.

1.4 Roller i systemforvaltningssamarbejdet

Primær rolle	Navn på person	Bemærkning
Ansvarlig Systemejer (SE)	Lisbeth Møller (HR-områdechef) og Nicolai Sørensen (Økonomidirektør)	Der er delt ejerskab mellem Økonomi og HR
Operationel Systemejer (OSE)	Jakob Ejersbo (SDU HR)	
IT-systemadministrator (ITSA)	Kontaktperson i IT er Louise Haugsted Knudsen	Systemet hostes, driftes og supporteres eksternt, så IT er ikke direkte involveret i driften.

Servicedesk - kontakt	Ingen	Sager sendes ikke til servicedesken men til SDU's Conference Managers supportmail cm-support@sdu.dk
Superbrugere	Navnene vedligeholdes på SDUnet	En kontaktperson pr fakultet – se aktuel liste .
Kontaktperson hos Conference Manager	Trine Eckart (head of support)	Conference Manager (Info-connect) Trines mail: te@conferencemanager.dk Trines mobil: 25231144 Supportmail: support@conferencemanager.dk Supporttelefon: 88832020

1.5 Økonomi

Budgettet ligger som udgangspunkt hos Systemejer.

Ifm. driftsoverdragelse sikrer Systemejer, at der er et driftsbudget. Dette driftsbudget forvaltes af SDU IT.

1.5.1 Årlige udgifter.

Aftalen koster årligt 240.000 kr i licenser (2021) og så er der et variabelt forbrug (fakturaagebyr for fakturaudsendelse i CM), der i 2021 var på 60.000 kr.

Overordnet afholder SDU IT følgende omkostninger som en del af drift:

- Faste udgifter til licenser og serviceaftaler (inkl. support til superbrugere). Det er SDU IT's ansvar at sikre, at SDU IT har budget til stigninger i licenser og serviceaftaler, som skyldes pris- og indeksregulering herunder ændringer til kapaciteten (flere licenser).

1.5.2 Finansiering af udvikling og udvidelse af driftsbudget

Budget til større udviklingsaktiviteter tilvejebringes af Systemejer f.eks. gennem en projektbevilling af de rammer, der er afsat til IT og strategiske initiativer.

Budgettet skal omfatte eventuelle afledte nye drifts- og vedligeholdelsesudgifter, der efter udviklingsopgavens afslutning skal indgå i SDU IT's samlede budget.

Proceduren for ansøgning om penge til udvidelse af driftsbudgettet – fx mindre udviklingsønsker, licensudvidelser m.m. foregår via mail, hvor Operationel Systemejer Jakob Ejersbo sender mail til CIO Jacob-Steen Madsen med budget, beskrivelse og begrundelsen for en udvidelse af aftalen.

1.5.3 Licensmodel

Pr 01.11.22 indgår der licenser til 12 superbrugere i aftalen (adgang via License Manager modul og inkl. supportmulighed hos Conference Manager) og primært fordelt med 1 superbruger pr. fakultet samt i administrationen

- 2 personer i ADM (HR)
- 2 personer SAM (1 superbruger samt 1 superbruger økonomi)
01.11.22: SAM mangler i øjeblikket en person, til superbrugerrollen, men har beholdt licensen
- 1 person TEK
- 1 person SUND (ønsker afløsning)
- 1 person NAT
- 1 person HUM
- 1 person i bogholderiet, ADM
- 1 person i SDU IT, ADM (IT kontaktperson/IT-systemadministrator)

100 brugere (almindelige brugere fordelt på hele SDU)

Der er ved første del af overdragelsen til HR i november 2021 identificeret et behov for flere licenser. Pr 8.11.22 er 99 ud af 100 licenser i brug.

1.6 Sikkerhed og GDPR

Systemejer, operationel systemejer og IT systemadministrator er forpligtede til at overholde SDU's sikkerhedspolitik og implementere de dele af informationssikkerhedsarbejdet som påhviler dem hver især.

Beskriv her, hvis der gælder særlige forhold som afviger fra informationssikkerhedshåndbogens formuleringer. Som minimum beskrives hvorvidt systemet har persondata + klassificering af disse + håndtering af disse.

Jf. informationssikkerhedspolitikken, er det Systemejerens ansvar, at der ved implementering foretages en system- og dataklassifikation, risikovurdering samt evt. udarbejdes en beredskabsplan. Dette revideres mindst én gang om året, samt ved større ændringer i systemet.

Conference Manager er ikke vurderet som forretningskritisk, og der er derfor ikke udarbejdet en beredskabsplan, men dette skal evt. genbesøges.

1.6.1 Persondata

Som udgangspunkt må systemet ikke indeholde fortrolige eller følsomme person data.

Undtaget enkelte dedikerede felter, som er krypteret (fx cpr-nr.) Persondata bliver slettet efter to år. Det sker automatisk via slettescripts, som afvikles af leverandøren. Ejere af de konkrete konferencesites adviseres via mail, før det sker.

1.6.2 Øvrig sikkerhed

Leverandøren af Conference Manager er ISO27001 certificeret og PET godkendt i 2019.

Certifikatet er arkiveret i ESDH systemet Acadre under journal nr: **18/15918**

1.6.3 Procedure for løbende risikovurdering

SDU IT (v. Louise Haugsted Knudsen) er pt. ansvarlig for vedligeholdelse af kontrakt, databehandleraftale og for den løbende risikovurdering. Systemet bliver snarest registreret i SDU IT's ISMS-system, hvor der årligt skal sendes en påmindelse til operationel systemejer om, at der skal foretages en ny risikovurdering.

1.6.4 Sikkerheds backlog

Der er ingen udestående sikkerhedsissues, så der vedligeholdes ingen backlog.

1.7 Aftalt dokumentation

- Leverandøren Conference Manager vedligeholder et site med [vejledninger](#), nyheder med videre
- SDU HR vedligeholder et site på [SDUnet med tutorials](#) m.v
- SDU HR vedligeholder et site på [SDUnet med diverse information](#) om Conference Manager systemet
- Superbrugerne vedligeholder en Sharepoint liste med [brugere og licenser](#)
- Superbrugerne vedligeholder [en tips og tricks side](#), som kan hjælpe med at forebygge fejl

2 Drift

2.1 Adgange og rettigheder

Beskriv processen for tildeling /nedlægning af adgange og revision af disse adgange.

Brugerlicenser vedligeholdes af SDU IT – Louise Haugsted Knudsen.

De vedligeholdes på en Sharepoint liste med [brugere og licenser](#)

Der er pr. 01.11.22 registreret 13 superbrugere, som også er Licence admins

License admins kan oprette og nedlægge almindelige brugere.

Liste over License admins vedligeholdes også på en [Sharepointliste](#)

Der er 100 almindelige brugerlicenser. Listen kan trækkes inde fra CM systemet af License Admins

Alle licenser og adgange revideres løbende – ca. 2 gange årligt eller efter behov. Pt. har Louise Haugsted Knudsen ansvar for dette.

Ønsker om nye brugere sendes til cm-support@sdu.dk

2.1.1 Adgange for SDU-brugere

Hvem kan bruge systemet:

- Alle medarbejdere på SDU, der arbejder med arrangementer f.eks. kurser, konferencer, tiltrædelsesseminar, årsfest mm.
Der er pt. mulighed for op til 100 brugere
- SDU har uddannet 13 superbrugere fordelt på fakulteter og fællesområdet, som har adgang til Conference Manager support.
- Der udvælges en superbruger og en økonomi-superbruger på hvert fakultet, som fungerer som support for fakultetets CM-brugere. Det forventes, at superbrugeren har erfaring og rutine i brug af CM, og at der allokeres tid til at supportere egne brugere!
- Hvert arrangement oprettes/godkendes af superbrugeren, og der skal ALTID være en økonomimedarbejder tilknyttet betalingsarrangementer.
- Alle der har behov for det eller har en opgave ifm. et arrangement, får et institut-login, så de kan arbejde i systemet. Det anbefales dog så vidt muligt at holde ekspertisen til én person samt en økonomimedarbejder på hvert institut.

Hvis man ønsker adgang til systemet, skal man kontakte sin lokale superbruger

2.1.2 Adgange for leverandører/eksterne brugere

Beskriv hvorledes adgange der er givet til leverandøren og hvordan de tildes og fjernes igen.

Systemet hostes, driftes og supporteres hos leverandøren Conference Manager.

Hvis Conference Manager skal have adgang til SDU's data mhp. support og fejlsøgning, skal de tildes adgang af en Licens Admin (superbruger).

Det tildes adgang for "resten af dagen" eller for 7 dage.

2.2 Driftsforstyrrelser

2.2.1 Opgraderinger af driftsplatformen / applikation

Det er Systemejers ansvar at aftalen med Leverandøren giver mulighed for at applikationsopdateringer på systemet kan foregå når det forstyrrer driften mindst muligt

Dette er ikke relevant, da der ikke lukkes ned ved opdateringer og opgraderinger.

Det er af samme grund heller ikke relevant at aftale frozen zoner, AD-Hoc service vinduer eller change management procedurer med leverandøren.

2.2.2 Overvågning

Hvilke dele af systemet skal overvåges og hvad er processen for fejlmeldinger gennem overvågningen? Sendes en mail, registreres en sag? Hvem holder øje, og hvordan reageres der på de forskellige typer af fejl? Er der aftalt reaktionstider eller andre SLA for overvågningen med leverandøren?

Systemet monitoreres af leverandøren 24/7. Hvis SDU oplever fejl, indmeldes disse via supporten. Se nærmere detaljer i kontrakten.

2.2.3 Problemhåndtering

Beskriv processen fra en sag identificeres, til det er blevet et defineret problem. Hvilke typer af udfordringer skal håndteres som problemer, og hvordan organiseres arbejdet med problemer? Hvem kommunikerer hvor om problemet?

License admins kan ringe direkte til CM support.

Ved fatale fejl vil License admins sende mails direkte til brugerne.

Skal der opdateres i en "Kendte fejl" database når årsagen til problemet er fundet? Hvem gør det?

Der er pt ingen liste over kendte fejl og workarounds på SDU.

Der er derimod en [tips og tricks](#) side, som kan forebygge fejl.

2.2.4 Beredskabsplaner

Hvilke fejlsituationer kan lægge systemet ned og hvor lang tid vil det tage at komme tilbage til normal produktion igen, hvis det sker?

Systemet er ikke kategoriseret som forretningskritisk, så der er ingen beredskabsplan.,

NB: Der har lige været en kritisk hændelse (ICED konference 22/9-22), hvor systemet var nede i en længere periode. Så der bør laves en hændeshåndteringsplan for systemet.

2.3 Backup og restore

Hvilke krav er der til backup-periode og restore muligheder?

Der er pt. ingen specifikke krav til backup og restore, da data relativt let kan reetableres.

2.4 Oprydning og arkivering

Hvor længe skal data være tilgængelige for brugerne?

Data skal være tilgængelige for brugerne i 2 år.

Brugerne skal slette deres arrangement, når de ikke længere har et formål med at bevare data.

Ønsker man at bevare et arrangement med henblik på kopiering fx ved årlig begivenhed, så skal man slette deltagerne og arkivere arrangementet. Det gøres mest korrekt ved at kopiere arrangement, og gemme kopi som skabelon til næste begivenhed.

Arrangementer slettes automatisk **af leverandøren** 2 år efter afslutning af et arrangement. Der sendes en notifikation til arrangør inden sletning.

Der er ikke arkivpligt på data fra systemet og der skal heller ikke indberettes til Statens Arkiver.

Når systemet bruges til kurser (fx Master uddannelsen) vil data blive trukket ud og indberettet ad andre kanaler og systemer.

3 Support

3.1 Supportstrukturen:

Arrangøren henvender sig til SDU superbruger, som løser opgave og lukker sagen efterfølgende.

Hvis superbrugeren ikke kan løse opgaven, oprettes en sag hos CM supporten. Superbrugeren låser arrangement op og giver CM supportadgang i hhv. "resten af dagen" eller "7 dage" og CM snakker så direkte med bruger eller vejleder superbruger.

Der er én SDU superbruger pr. fakultet og to i Fællesområdet.

Der én SDU økonomi-superbruger på SDU.

3.2 Leverandørkontakt

Kun superbrugere må kontakte leverandørens support direkte.

3.3 Aftaler om tilgængelighed af support

SDU's superbrugere kan kontaktes på mail eller telefon indenfor normal åbningstid.

Conference Manager kan kontaktes på mail eller telefon mellem 8 og 16 af superbrugerne.

Yderligere support kan tilkøbes fx pr arrangemen (af arrangør).

3.4 Uddannelse

3.4.1 Oplæring af nye brugere og efter-/videreuddannelse af eksisterende brugere

Der er SDU medarbejderkurser for brugere. Superbrugere uddannes gennem sidemandsoplæring ved superbruger og/eller certificeringskursus hos CM.

Både superbrugere og almindelige brugere kan købe certificeringskurser hos CM.

4 Funktionel vedligeholdelse og videreudvikling

Operationel systemejer ejer back loggen og ændringsprocesserne.

4.1 Ændringsprocesser

Beskriv hvorledes ændringer skal styres i forhold til fælles og lokale ønsker og krav

Ønsker til ændringer kommer fra erfagruppen til operationel systemejer, som bringer det videre til styregruppe. Idéer og ønsker registreres på en hjemmeside på [Sharepoints superbrugerområde](#).

Erfagruppen har ansvar for at følge med i nye tiltag og trends hos leverandøren, og bringe ønsker ind til Operationel Systemejer.

Erfagruppen har ligeledes ansvar for at holde øje med supportsager og opdukkede problemer for at se mønstre og forbedre løsningen.

Ændringsønsker kan inddeles i følgende kategorier:

- Ændringer, der udspringer af strategiske beslutninger
- Supportsag, der ikke kan løses uden ændringer
- Opdukkende udviklingsønsker => lovgivning, brugerhenvendelser, supportsager, kontinuerlige forbedringer
- Mindre planlagte udviklingsønsker, større planlagte udviklingsønsker=> hvornår er det et projekt?
- Andre systemers ønsker
- Applikationsopgraderinger fra leverandøren

Operationel Systemejer har det overordnede ansvar for prioriteringer, men processen for prioritering og implementering af ændringer afhænger af typen af ændringer.

4.2 Frekvens af opdateringer

Releases – Eventuelt afspejlet i årshjulet

Information – Hvem informeres hvor? – Hvornår i forhold til ændringernes ikrafttrædelse?

Håndteres pt i erfagruppen, som formidler ud til organisationen. Der er ca 4 releases årligt

4.3 Test

Beskriv en samlet proces for test af ændringer.

Hvordan testes de enkelte sprint, releases, applikationsopgraderinger, platformsovergraderinger?

Testen kan eventuelt være afspejlet i årshjulet og indeholde aftaler om bemanding af hensyn til årshjulets øvrige aktiviteter.

Rekvirenten af ny SDU specifik funktionalitet har ansvar for at få det testet. Som regel foregår det via erfagruppe netværket.

Test af ny standardfunktionalitet foregår hos leverandøren.

4.4 Årshjul

Gerne skema eller tegning af de tilbagevendende aktiviteter, eller som minimum 12 måneder fra næste aftaleperiode. Tegn Frozen zones ind.

Der er ingen årlige tilbagevendende aktiviteter, som leverandøren skal tages specifikt hensyn til. Skulle behovet opstå, kan der aftales/tilkøbes ekstra support og monitorering.

4.5 Rapporteringer/lister

Er der faste rapporter/lister, der skal trækkes på bestemte tidspunkter? Fx Indberetninger til myndigheder, Ledelsesinformation, Andet

Der er ingen rapportering fra systemet, som der skal tages specifikt hensyn til.

4.6 Kommunikation

Beskriv strategien for valg af kommunikationsveje (Twitter, SMS, interne systemopslagstavler, e-mail, driftsinfo....)

Lav en samlet oversigt over kommunikationssamarbejdet. Hvordan er det organiseret og hvilke opgaver ligger hos de enkelte interessenter. Hvordan er processen for at få en information ud til

Der kommunikeres om systemet via e-mails til alle brugere, SDU driftsstatus og SDUnet. Det kan fx være nyhedsmails, driftsforstyrrelser o.lign.