

Systemforvaltningsaftale for HCM og ERP

Indgået mellem parterne:

Organisatoriske enheder: SDU HR, SDU IT, SDU Digital og Økonomiservice

Roller: Systemejer, HCM operationel systemejer, ERP operationel systemejer, IT-systemadministrator (teknisk systemadministrator og teknisk projektleder)

Version 1.1

Dato 3-11 2023

Dokumenthistorik:

Version	Dato	Ændret af	Ændring	Godkendt af
1.0	11-11-2022	MTHO	Systemforvaltningsaftale i udkast med kommentarer	
1.1	03-11-2023	BJN, HEIK, TOOL og NIPE	Første udgave af systemforvaltningsaftalen i udkast	
1.2	15-04-2024	HEIK, MOLE	Første udgave af systemforvaltningsaftalen	
1.3	21-05-2024	MOLE, HEIK	Opdatering med løbende opgaver til design samt underskriver ref. organisationsændring	

Indholdsfortegnelse

1	Aftalerammer	4
1.1	Formålet med systemforvaltningsaftalen	4
1.2	Diverse dokumentation	4
1.3	Beskrivelse af system	4
1.3.1	Integrationer	4
1.3.2	Øvrige miljøer	5
1.4	Organisering	5
1.5	Roller i systemforvaltningssamarbejdet	5
1.6	Økonomi	5
1.7	Sikkerhed og GDPR	5

2	Drift	6
2.1	Adgange og rettigheder	6
2.1.1	Adgange til HCM og ERP for brugere, eksterne brugere og leverandører	6
2.1.2	Adgange til database, Fusion Sync ØSS og SDU Lokal (for eksterne)	6
2.1.3	Sporbarhed	6
2.1.4	Revision af tildelte roller	6
2.2	Driftsforstyrrelser	6
2.2.1	Opgraderinger af driftsplatformen / applikation	6
2.2.2	Frozen Zones	7
2.2.3	Ad-Hoc Servicevinduer:	7
2.2.4	Change Management	7
2.2.5	Overvågning	8
2.2.6	Problemhåndtering	9
2.2.7	Beredskabsplaner	9
2.3	Backup og restore	10
2.4	Oprydning og arkivering	10
3	Support	10
3.1	Organisering og ansvarsbeskrivelse	10
3.2	Supportprocesser	10
3.3	Kritiske succesfaktorer for supportprocesserne	10
3.4	Aftaler om tilgængelighed af support	10
3.4.1	Leverandørkontakt	11
3.4.2	Udvidet drift og supportberedskab	11
3.5	Information	11
3.6	Uddannelse	11
3.6.1	Oplæring af nye brugere	11
3.6.2	Efteruddannelse af eksisterende brugere	12
4	Funktionelt vedligehold og videreudvikling	12
4.1	Organisering og beslutningskompetence	12
4.2	Kontinuerlige forbedringer	12
4.3	Ændringsprocesser	12
4.3.1	Ændringsønsker	12
4.3.2	Prioritering af ændringer	13
4.3.3	Frekvens af opdateringer	13
4.3.4	Test	13
4.4	Årshjul	13
4.4.1	Rapporteringer/lister	13
4.5	Kommunikation	13

5	Årlige møder	13
5.1	Statusmøder	13
5.2	Koordineringsmøder	13
5.3	Planlægning af systemanvendelse	14
6	Bilag.....	14
6.1	Bilag Systemforvaltning / organisering for HCM.....	15
6.2	Bilag Systemforvaltning / organisering for ERP	18
6.3	Bilag Systemejers, operationel systemejers og systemadministrators ansvar.....	22

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 gennemgås en gang om året.

De to operationelle systemejere for hhv. HCM og ERP vedligeholder aftalen og er ansvarlig for at ændringer til aftalegrundlaget bliver opdateret, samt at aftalen gøres tilgængelig.

Teknisk systemadministrator og teknisk projektleder er ansvarlige for at gøre aftalen tilgængelig for hhv. SDU IT og hhv. SDU Digital.

1.2 Diverse dokumentation

Oversigt over hvor dokumentationen for systemet ligger her:

Kontrakter og projektmateriale: Ligger i Acadre (fællessag hos HCM operationel systemejer, ERP operationel systemejer, Mette, Nicolai og Lisbeth) disse indeholder Oracle aftaler, licenser etc., databehandler aftaler, sikkerhedsvurdering, ØSS-samarbejde aftale, og hovedprodukter fra projektet.

SDD og workbook fra projektaflevering: Ligger i Confluence. Ansvar for opdatering af disse ligger hos SDU HR (HCM operationel systemejer) og Økonomiservice (ERP operationel systemejer). Der er ikke lavet en proces for udtræk af workbook.

Teknisk dokumentation: integrationer og SDU-landskab ligger under IT dokumentation på Sharepoint. En mappe for HCM og en for ERP. Teknisk projektleder er ansvarlig for opdatering. Alle i SDU IT og SDU Digital har adgang. Endvidere har de operationelle systemejere adgang til at se disse filer for hver sit system.

Link:

<https://syddanskuni.sharepoint.com/sites/itdok/IT%20dokumentation/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fitdok%2FIT%20dokumentation%2FERP>

Se evt. IT dokumentation på Sharepoint, find filen /ERP/Overblik.xlsx, dette har links til alle integrationer, både interne og ØSS-integrationer.

Link: <https://itarkitektur.sdu.dk>

Brugervejledninger: senest opdaterede version ligger på SDUNet

- <https://sdunet.dk/da/servicesider/oekonomi/erp>
- <https://sdunet.dk/da/servicesider/hr/hr-systemer/hcm-human-capital-management>
- Interne vejledninger til brug for Økonomiservice ligger i "ERP drift" i Teams.
- Interne vejledninger til brug for SDU HR ligger i "HR - HCM Drift" i Teams.

1.3 Beskrivelse af system

1.3.1 Integrationer

Se IT dokumentation på Sharepoint, find filen /ERP/Overblik.xlsx, dette har links til alle integrationer, både interne og ØSS-integrationer. For alle ØSS-integrationer ligger dokumentation i Confluence. Se links i Overblik.xlsx.

1.3.2 Øvrige miljøer

Se tegninger i dokumenterne "Sikkerhedsdokumentation ERP" og "Sikkerhedsdokumentation HCM" i afsnittet "Brugerstyring og adgangskontrol" her beskrives miljøet¹.

1.4 Organisering

HCM-organisering og ERP-organisering er beskrevet i bilag 1 og 2 i denne aftale.

Eksterne samarbejdspartnere:

Oracle	HCM: Shiraz Uddin ERP: Anne Marie Bindzus	
KnowIT	Underleverandør til ØSS-samarbejdet Kontaktes gennem ØSS Jira Ole Lunddahl	
ØSS-samarbejdet	Direktør: Peter Olsen HCM: Signe Wither Allerup, Charlotte Lind ERP: Sandy Mattsson IT: Peter Olsen	

1.5 Roller i systemforvaltningssamarbejdet

Se bilag 1-3 i dette dokument.

1.6 Økonomi

Denne er opdelt som følgende:

- Oracle Licenser for ERP og HCM betales af SDU IT.
- Betaling til ØSS-samarbejdet sker hos SDU HR (vedr. HCM) og hos Økonomiservice (ØKO) (vedr. ERP).
- Udviklingsbudget vedr. HCM betales af SDU HR og vedr. ERP betales af ØKO.
- Budget fastlægges årligt i budgetforhandlingerne.
- Budget og regnskab sker på separate analysenumre

1.7 Sikkerhed og GDPR

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

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

Systemejer har ansvaret for at udfylde de gældende skabeloner efter anvisning fra Compliance (Informationssikkerhedschef). Udfyldelsen sker i samarbejde med bidrag fra både de operationelle systemejere, teknisk systemansvarlig og teknisk projektleder. Compliance lægger sidste hånd på dokumenterne, som systemejer godkender.

¹ Det fremgår nederst i afsnit 1.7, hvor disse dokumenter er arkiveret.

Dokumenterne risikovurdering (arkiveret hos Compliance), PIA og sikkerhedsdokumentation for hhv. ERP og HCM ligger i Teams "HCM og ERP- Oracle Cloud" i General under Projektafslutning og sikkerhed.

2 Drift

2.1 Adgange og rettigheder

Fremgår af Sikkerhedsdokumentation, jfr. afsnit 1.7 ovenfor

2.1.1 Adgange til HCM og ERP for brugere, eksterne brugere og leverandører ERP:

Fremgår af "Sikkerhedsdokumentation ERP", jfr. afsnit 1.7 ovenfor.

HCM:

Fremgår af "Sikkerhedsdokumentation HCM", jfr. afsnit 1.7 ovenfor.

Roller til systemet tildeles gennem HCM operationel systemejer. HCM operationel systemejer. HCM operationel systemejer skal orienteres når der tildeles adgang.

2.1.2 Adgange til database, Fusion Sync ØSS og SDU Lokal (for eksterne)

Se tegning og beskrivelser i "Sikkerhedsdokumentation ERP" her refereres til hhv. (6) og (7) i tegningen under "Brugerstyring og adgangskontrol". Bemærk at beskrivelsen dækker både ERP og HCM.

Alle brugere der trækker data fra HCM og ERP benytter en integrationsbruger som oprettes i Oracle Fusion Cloud. Se tegning og beskrivelser i "Sikkerhedsdokumentation ERP" her refereres til (2) i tegningen under "Brugerstyring og adgangskontrol".

Adgangsgodkendelse til konsulenter mm.:

<https://confluence.oess.dk/pages/viewpage.action?pageId=66617578>

2.1.3 Sporbarhed

Se beskrivelse i "Sikkerhedsdokumentation ERP" og "Sikkerhedsdokumentation HCM" under "Log".

2.1.4 Revision af tildelte roller

Halvårlige brugeropfølgning hvor det tjekkes at der er overensstemmelse imellem brugerne i CRM og hhv. HCM og ERP, som initieres af hhv. SDU HR og Økonomiservice.

2.2 Driftsforstyrrelser

2.2.1 Opgraderinger af driftsplatformen / applikation

Der er 4 faste årlige opgraderinger planlagt af Oracle. Tidspunkt er koordineret med ØSS samarbejdet. (december, marts, juni, september). Det forventes ikke, at disse opgraderinger medfører væsentlige driftsforstyrrelser inden for almindelig arbejdstid.

Den 1. fredag i måneden opgraderes alle testmiljøerne: TEST, DEV1 og DEV5. Den 3. fredag i måneden opgraderes PROD.

Forinden har ØSS-samarbejdet læst upgrade notes (inkl. API) og holder formøde med repræsentanter fra Oracle universiteterne. Materialet ligger i Confluence. De operationelle systemejere og/eller ERP-administrator, teknisk systemadministrator og teknisk projektleder læser referat + evt. uddybende

materiale. Regressionstest planlægges og gennemføres både på forretning og teknik. Operationel systemejer er ansvarlig eller udpeger evt. projektleder til forløbet. Operationel systemejer er ansvarlig på den forretningsmæssige del, herunder efterfølgende kommunikation til organisationen.

Teknisk systemadministrator er ansvarlig for at teste på miljø/database delen, såfremt der er ændringer i denne del. Teknisk systemadministrator bestiller ny klon fra PROD til test-miljø fredag 1 uge inden testmiljøet opdateres. Øvrige opgraderinger fra ØSS eller KnowIT til fejlretning eller ny funktionalitet planlægges i samarbejde teknisk projektleder, systemadministrator og operationel systemejer. Der planlægges og gennemføres et afgrænset testforløb ud fra ændringernes karakter.

Der må ikke planlægges og/eller gennemføres nogen opgraderinger på DEV 1 og DEV 5, TEST og/eller PROD uden godkendelse af de operationelle systemejere medmindre det drejer sig om akutte sikkerhedspatches.

Der er ikke planlagt yderligere faste servicevinduer. Ved øvrige opdateringer aftales fra gang til gang hvordan de håndteres.

2.2.2 Frozen Zones

Frozen Zone er perioder hvor der ikke udføres planlagt systemvedligeholdelse på PROD, men alene akut fejlretning såfremt der skulle blive behov for dette.

Der er tidspunkter der er særlig kritiske, men der er ikke planlagte Frozen Zones. Tidspunkt for evt. akut fejlretning af system godkendes af operationel systemejer, såfremt rettelsen kræver nedlukning af ERP og/eller HCM. Det vil bero på en konkret vurdering fra sag til sag om fejlrettelsen skal foretages inden for eller uden for normal arbejdstid.

HCM - særlige kritiske tidspunkter

- Lønkørsel planlagt 2 gangen om måneden (ca. d. 10 og 20). Plan laves for et år ad gangen.
- Driftspeak – juni, august og januar
- Det tilstræbes at større ændringer laves uden for normal produktionstid (8-16) og om nødvendigt varsles.

ERP - særlige kritiske tidspunkter

- 1. december - til uge 9 i efterfølgende år gennemføres årsafslutning

2.2.3 Ad-Hoc Servicevinduer:

Kan rekvireres af både operationel systemejer og teknisk systemadministrator og teknisk projektleder. Skal altid godkendes af Operationel systemejer. Som udgangspunkt lægges servicevinduet inden for normal arbejdstid. Det aftales særskilt om der er behov for at afvige fra dette.

2.2.4 Change Management

HCM: HR Staben og HCM operationel systemejer vedligeholder backlog med ændringsønsker.

Systemforvaltning – formål og deltagere

Strategisk Forum	Systemændringsudvalg	Lokale brugernetværk
Formål: Udvalg på tværs af organisationen, hvor der drøftes og besluttes større udviklingstiltag.	Formål: At skabe involvering og videndeling om udviklingstiltag på tværs af SDU	Formål: Lokal videndeling på fakultetsniveau.
Kobling til: - Digitaliseringsstrategien - Systemændringsudvalget	Deltagere: - Fakultetskoordinatorerne - Linjelederne - Supportmedarbejdere (anvendelse) - Supportmedarbejdere (data)	Deltagere: - Fakultetskoordinator - Medarbejdere som lokalt har fået tildelt systemtekniske roller
Deltagere: 5 sekretariatschefer - Chefer for Økonomi-service, SDU HR, SDU IT og SDU Digital		Møder med systemejer: Netværksmøder med drøftelse af systemet og supportspørgsmål

SDU 

SDU 

ERP: Procedure for ændringsønsker til ERP-modulerne er p.t. ikke standardiseret. Fra ERP gik i luften har der været stor fokus på fejlrettelser og ikke så meget ændringsønsker. Det har primært været Faktura Plus modulet, der har været få ændringer til. Operationel systemejer har fået forelagt ændringsønsker, inden prioriteringsmøderne med ØSS-samarbejdet.

Ændringsønsker planlægges og prioriteres i samarbejde med ØSS-samarbejdet og teknisk projektleder (ifm. intern SDU-udvikling).

Fælles:

Tekniske udviklingsønsker / ændringsopgaver der skal estimeres og planlægges. Ændringer der kan håndteres lokalt planlægges i samarbejde med teknisk systemforvalter og teknisk projektleder.

Der afsættes 200 timer per år hos SDU Digital til udviklingsopgaver, der ikke skal gennem porteføljeprocessen. Opgaverne har været behandlet på ERP eller HCM ændringsudvalgsmøde først. Vurdering ift. Om opgaverne ligger inden for de fastlagte timer, foretages af CAB bestående af Systemejerne, Operationelle systemejer og repræsentanter fra SDU Digital. Det aftales i CAB gruppen, om der er brug for faste møder eller man tager vurdering af opgaver løbende på andre fastlagte møder, hvor samme gruppe også mødes.

Igangsættelse af opgaver, der er indenfor rammen af de ovenstående aftalte timer skal forbi chef for SDU design for endelig planlægning.

Ændringer der kræver ekstern involvering eller berører fælles ØSS-integrationer planlægges i ØSS ved hjælp af Jira sager Udviklingsønsker på standardsystem – Idea / Enhancements oprettes hos Oracle (NP, Jørgen Raun, Jesper og HCM operationel systemejer kan oprette disse sager)

2.2.5 Overvågning

Fejl modtages som følgende:

- Mail fra Oracle bl.a. oppe og nedetid til HCM operationel systemejer og systemadministrator

HCM og ERP tjekkes periodisk for tilgængelighed via SDU IT's systemovervågning OP5. OP5 står for det meste af overvågningen af SDU's IT-systemer, og som sender alarm til SDU IT's vagtordning, hvis OP5 ikke kan fuldføre sit check.

- Hver time tjekkes seneste status fra DataExtraction, hvis fejl, sendes der mail til nipe@sdu.dk og jrr@sdu.dk i SDU IT. Herunder tjekkes divs. Oracle API-endpoints

Derudover foretages følgende overvågning:

Autopostering job i ERP. Hvis jobbet fejler sendes mail til Controller.

Indlæsning af valutakurser job – SDU IT og Controller modtager dagligt mail fra Danske Bank vedr. resultatet af dagens indlæsning.

Truetrade integrationerne overvåges af Controller manuelt hver anden mandag, hvor Controller foretager søgninger i fakturabilledet i standard ERP for at finde eventuelle fejl i Truetrade integrationerne.

Det vurderes af de operationelle systemejere at der ikke findes scenarier der kræver aktion mellem 21 og 07 p.t.

Alle andre scenarier forventes at kunne klares inden for normal arbejdstid.

Integrationer som ikke omfatter overstående (f.eks. alle ØSS-integrationer, posteringsservice osv.) overvåges i normal arbejdstid af systemadministrator. Status af disse sker ved at systemadministrator får en mail fra integrationen ved fejl. Hvis systemet ikke melder fejl via mail, forventes det at fejlen meldes til systemadministrator direkte fra bruger.

HCM-integrationerne (FRAV, feriesaldo) som involverer SLS, sender mail til HR ved fejl. Det er SDU HR's ansvar at kontakte systemadministrator hvis de mener de skal involveres.

Atomfeeds logger ændringer i HCM på Workers (dækker alle SDU persontyper), assignment – hvad der er ændret og hvem der har ændret. Arkivering efter 2 år, og sletning efter 5 år.

Der er ingen logning på kiggeadgang/roller/rettigheder.

2.2.6 Problemhåndtering

ERP:

- SDU-driftsstatus bruges til informering af generelle fejl og fejlløsning til ERP økonomimedarbejderne m.fl.
- Forside i Faktura Plus modulet (købsfakturaer) bruges til at informere om evt. midlertidige fejl og/eller work-around.
- Henvendelser fra ERP økonomimedarbejdere vedr. enkeltstående fejl i modulerne sker til modulernes funktionspostkasser, som besvarer disse.
- Henvendelser fra ERP økonomimedarbejdere vedr. IT-problemer sker til Servicedesk.
- Fejl og mangler, der findes af centrale personer fra Økonomiservice, SDU IT eller SDU Digital løses af disse selv eller i samarbejde med hinanden.

HCM:

- Status ift. teknisk drift annonceres via SDU-driftsstatus
- Alle funktionelle fejl sendes til HCM-systempostkassen.
- Opsamling af "kendte fejl" sendes til Servicedesk med work-around fra HR/ØKO/SDU-IT.
- Operationelle systemejere nedsætter taskforce ved problemer med store konsekvenser.

2.2.7 Beredskabsplaner

Se hhv. "Sikkerhedsdokumentation ERP" og "Sikkerhedsdokumentation HCM" i afsnittet "Backup" og "Fysisk sikkerhed og tilgængelighed", se afsnit 1.7 vedr. arkiv.

2.3 Backup og restore

Se hhv. "Sikkerhedsdokumentation ERP" og "Sikkerhedsdokumentation HCM" i afsnittet "Backup", se afsnit 1.7 vedr. arkiv.

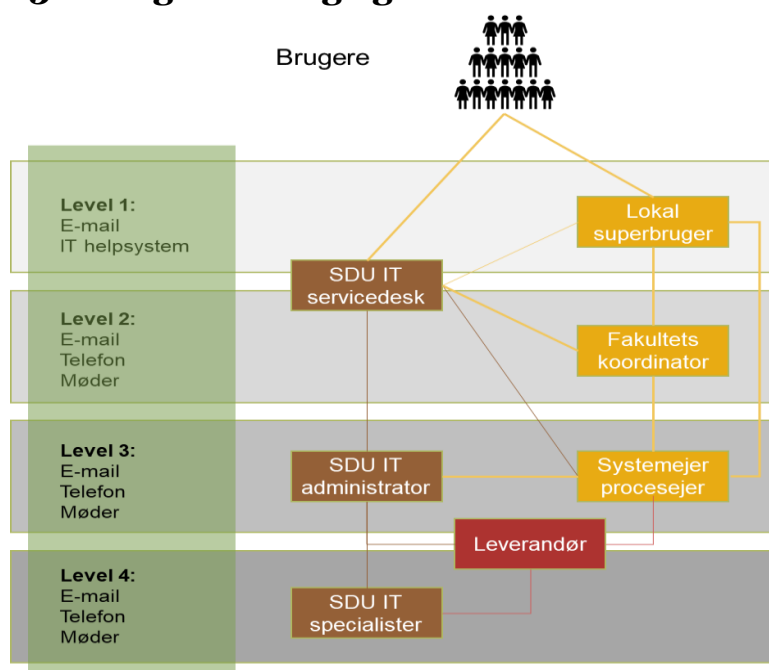
2.4 Oprydning og arkivering

Se hhv. "Sikkerhedsdokumentation ERP" og "Sikkerhedsdokumentation HCM" i afsnittet "Backup", se afsnit 1.7 vedr. arkiv.

3 Support

Henvisning til Systemforvaltningspræsentation for HCM og ERP, bilag 1 og 2 samt HCM og ERP informationssider på SDUNet.

3.1 Organisering og ansvarsbeskrivelse



3.2 Supportprocesser

Se (3.1). Hvis der er uklarhed om supportvejene afholdes der møde mellem Servicedesk, SDU IT og Forretningsområde (SDU HR og / eller Økonomiservice).

3.3 Kritiske succesfaktorer for supportprocesserne

P.t. måles der ikke vedr. HCM. Måling af brugertilfredshed i ERP er gennemført i sommeren 2023 som en del af gevinstopfølgningen.

3.4 Aftaler om tilgængelighed af support

Support og tilgængelighed:

- **ØSS-samarbejdet**, SLA reguleret i samarbejdsaftalen. Oprettes i Jira med angivelse af prioritet og tilknyttet til Sandy (Dispatcher). Ved prioritet 1 sager opfølges med telefonisk henvendelse. Kontakt inden for normal åbningstid.
- **Oracle SLA**, - Oprettes som SR sager. Ved prioritet 1 sager er der 24/7 tilgængelighed, der også forudsætter 24/7 tilgængelighed hos SDU. Ellers behandles det som prioritet 2 sager. Alle SR sager oprettes også i Jira.

- **Miracle** SLA, Oprettes som sag i Jira med prioritet. Prioritet 1 sager følges op med telefonisk henvendelse.
- **SDU-IT**: Servicedesk 7.45-15.30
- **HR-support**: 9-15
- **ØKO-support**: 9-15

Vejledning, FAQ og kontaktoplysninger findes på SDU-Net sider for HCM

<https://sdunet.dk/da/servicesider/hr/hr-systemer/hcm-human-capital-management> og

ERP <https://sdunet.dk/da/servicesider/oekonomi/erp?fromlogin=1>

3.4.1 Leverandørkontakt

Generelt må operationelle og tekniske systemejere / forvaltere samt teknisk projektleder kontakte leverandørerne, samt øvrige medarbejdere tilknyttet systemforvaltningsorganisationen der er blevet bemyndiget af de operationelle systemejere. Godkendelse af igangsætning af opgaver der koster penge, kræver godkendelse af operationelle systemejere.

- Oracle – inden for systemforvaltningen har følgende log-in til at oprette SR sager: NP, Jørgen, Tommy, Jesper og HCM operationel systemejer. Derudover har flere ØSS-samarbejde supportere adgang til at oprette SR sager på vegne af SDU.
- Sager til Oracle kan eskaleres ved at kontakte Customer Succes manager for SDU + salgsansvarlig (ERP -Anne-Marie, HCM – Shiraz)
- ØSS - systemforvaltningen kan tage direkte kontakt til navngivne personer uden forudgående godkendelse.
- Miracle - systemforvaltningen kan tage direkte kontakt til navngivne personer uden forudgående godkendelse

3.4.2 Udvidet drift og supportberedskab

Der er ikke udvidet beredskab.

3.5 Information

Primære informationsveje:

- Driftsstatus – via SDU IT
- Særlig forretningsstatus via nyhedsbreve og SDUNet siderne. Herunder også kendte fejl og work-arounds

3.6 Uddannelse

3.6.1 Oplæring af nye brugere

Hvem	Hvad	Hvem gør det
Nye brugere	Introduktionsfilm og / eller vejledninger på ERP og HCM-siderne på SDUNet. HCM – fakultetsansvarlige skal uddanne i faglige regler og særlige fakultets-procedurer. Netværk pr. Fakultet for henholdsvis HCM og ERP-	Operationelle systemejere ansvarlige for set-up.

	brugere, hvor arbejdsgange kan demonstreres. Ingen særlig proces for lokale superbrugere.	
Nye IT-supportere Nye applikationssupportere Nye IT-medarbejdere	Sidemandsoplæring i SDU-IT Henvisning til dokumentation.	Systemadministratorer ansvarlige for set-up.

3.6.2 Efteruddannelse af eksisterende brugere

Forretning laver løbende nyhedsbreve og netværksmøder. Der er p.t ikke igangsat yderligere aktiviteter.

4 Funktionelt vedligehold og videreudvikling

Systemejerne er Product-owner og ejer backlog og ændringsprocesserne.

4.1 Organisering og beslutningskompetence

Af afsnit 1.4 fremgår følgende: HCM-organisering og ERP-organisering er beskrevet i bilag 1 og 2 i denne aftale.

Eksterne samarbejdspartnere:

ØSS-samarbejdet	Direktør: Peter Olsen HCM: Signe Wither Allerup, Charlotte Lind ERP: Sandy Mattsson IT: Peter Olsen	
-----------------	--	--

SDU vurderer altid først, om fælles løsninger (via ØSS-samarbejdet) er brugbare, både af hensyn til optimering af systemporteføljer hos de universiteter, som indgår i ØSS-samarbejdet og SDU's økonomi. Sidstnævnte idet fælles løsninger via ØSS-samarbejdet finansieres af ØSS-samarbejdet i stedet for SDU.

Hvis SDU vælger lokale ønsker, inddrages systemejer altid i beslutningen og ved nødvendighed SDU's porteføljeudvalg.

Som det fremgår af bilag 1 og 2 inddrages fakulteterne via systemændringsudvalg. SDU HR har nedsat udvalget og Økonomiservice vil gøre det i løbet af 2024.

4.2 Kontinuerlige forbedringer

Operationelle systemejere holder øje med supportsager og opdukkende problemer for at se mønstre og forbedre løsningen.

4.3 Ændringsprocesser

4.3.1 Ændringsønsker

Se afsnit 2.2.4.

4.3.2 Prioritering af ændringer

Se afsnit 2.2.4.

4.3.3 Frekvens af opdateringer

Se afsnit 2.2.1.

4.3.4 Test

Se afsnit 2.2.1.

4.4 Årshjul

Disse er under udarbejdelse og kommer med i næste udgave af systemforvaltningsaftalen.

4.4.1 Rapporteringer/lister

Der kan trækkes ad hoc lister / rapporter i systemet – alternativt via qlikview.

4.5 Kommunikation

Kommunikation vedrørende systemerne sker i Strategisk udvalg, Systemændrings udvalg og via mail til brugerne med link til nyhedsbreve på SDUnet.

5 Årlige møder

5.1 Statusmøder

Statusmøder med leverandør afholdes ikke som sådan med Leverandøren Oracle, men derimod med underleverandører hvoraf de to vigtigste er ØSS- samarbejdet og Knowit (tidligere Miracle).

Med ØSS Samarbejdet foregår det i form af styregruppemøder på universitetsdirektørniveau, CAB møder på systemejerniveau, hvor også operationelle systemejere kan deltage. Derudover afholder de operationelle systemejere koordineringsmøder med ØSS-samarbejdet.

Med Knowit foregår møderne mere som status på hvilke opgaver leverandøren har lavet/hjulpet med at løse siden sidste, og hvilke opgaver der kunne være fremadrettet.

Der afholdes møder med Oracle, men de har ikke en form som egentlig statusmøder, men mere “salgs møder”, hvor Oracle kan fortælle og vise hvad der er på vej af ny funktionalitet. Dog er der også faste møder med en Oracle Costumer Succesmanager, hvor man f.eks. kan få status på verserende SR-sager ved Oracle, og hjælp til at komme igennem til den rette person i Oracle, hvis der er problemer.

5.2 Koordineringsmøder

Koordineringsmøder er også en slags statusmøder. Der afholdes ca. hver tredje måned, Operativt samarbejds møder mellem Økonomiservice, SDU HR og SDU IT, hvor systemejerne og de operationelle systemejere deltager. Her sikres det gode samarbejde, samt undersøges hvor der evt. skulle være opstået nogle u hensigtsmæssigheder, som skal udredes så samarbejdet bliver bedre. Ligeledes sikres at dokumentationen stadig er gyldig.

Der afholdes ligeledes møder direkte mellem de to forretningsejere HR og Økonomiservice, hvor både systemejere og operationelle systemejere deltager, samt øvrige relevante medarbejdere.

5.3 Planlægning af systemanvendelse

Der afholdes lokale Brugernetværksmøder. Der er Systemændringsudvalg og der er Strategiske udvalg.

6 Bilag

1. Systemforvaltning/organisering for HCM
2. Systemforvaltning/organisering for ERP
3. Systemejers, operationel systemejers og systemadministrators ansvar

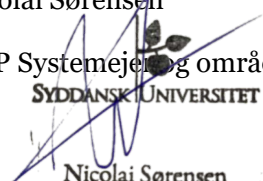
Denne systemforvaltningsaftale er den 21/5 2024 godkendt af:

Lisbeth Møller

HCM Systemejer og områdechef for SDU HR

Nicolai Sørensen

ERP Systemejer og områdechef for Økonomiservice



SYDDANSK UNIVERSITET
Nicolai Sørensen
Vicedirektør for Økonomi

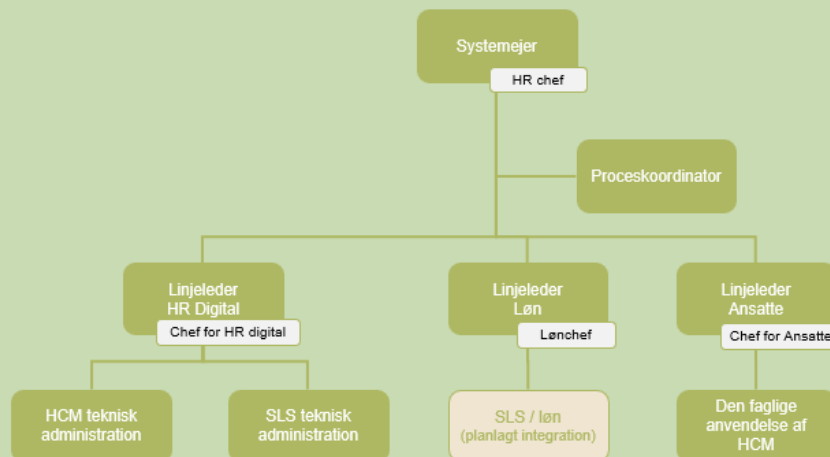
22/5-2024

Bue Raun Andersen

Digitaliseringschef, SDU Digital

Systemforvaltning

SDU HR's organisering



Opgaver i systemforvaltning



Governance

- Plan / strategi for systemet og dets anvendelse og udvikling
- Organisering og mødestruktur

Drift

- Support
- Fejlretning
- Brugerunderstøttelse

Vedligeholdelse

- Løbende opdateringer, test og implementering
- Brugerreview
- Undervisning, netværk, kommunikation

"Daglig/løbende" videreudvikling

- Mindre tilpasninger / ændringer
- Videreudvikling af brug / opsætninger der kan løses inden for 1-2 mdr. via leverandør (vedligeholdelsesbudget) eller SDU ressourcer

Systemforvaltning

Tværgående systemforvaltning og samarbejder

Strategisk forum

- Formål:
Udvalg på tværs af organisationen, hvor der drøftes og besluttes større udviklingstiltag.

Kobling til:

- Digitaliseringsstrategien
- Systemændringsudvalget

Deltagere:

- 5 sekretariatschefer
- Chefer for Økonomi-service, SDU HR, SDU IT og SDU Digital

Systemændringsudvalg

Formål:

At skabe involvering og videndeling om udviklingstiltag.

Deltagere:

- Fakultetskoordinatorerne
- Linjelederne SDU HR
- Supportmedarbejdere af HCM (anvendelse)
- Supportmedarbejdere af HCM (data)

Lokale brugernetværk

Formål:

Lokal videndeling i anvendelse af HCM på fakultetsniveau.

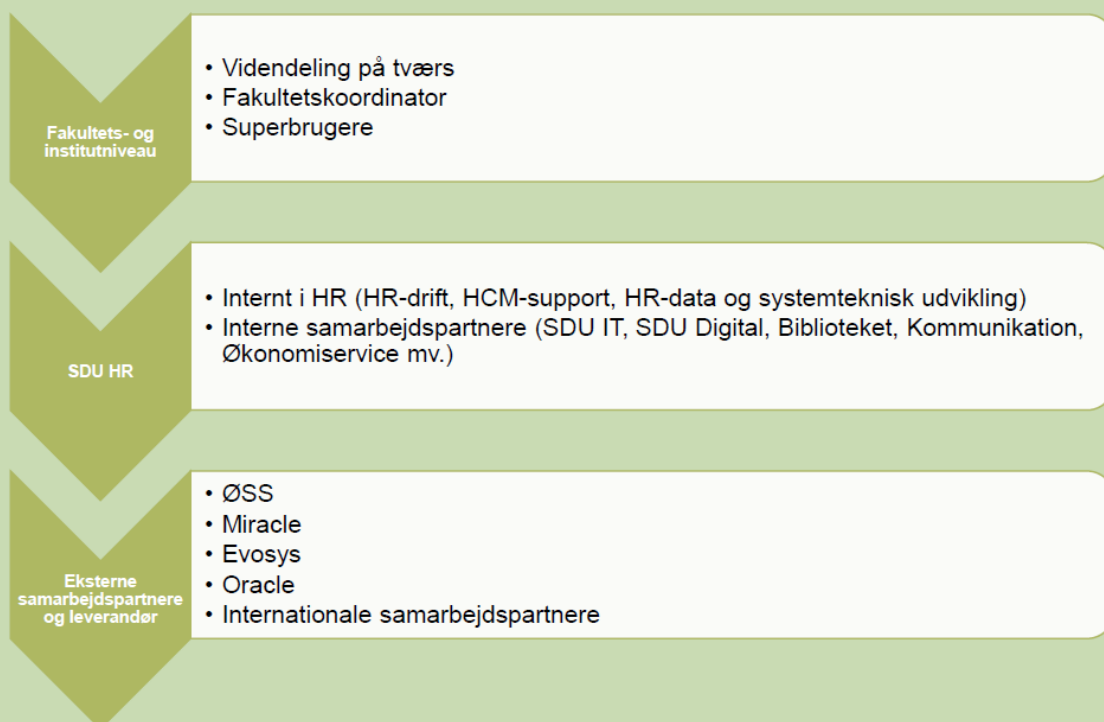
Deltagere:

- Fakultetskoordinator
- Medarbejdere som lokalt har fået tildelt systemtekniske roller i HCM

Møder med SDU HR:

Indkalder SDU HR til HCM-netværksmøder hvor anvendelse af systemet og supportspørgsmål drøftes.

Supportorganisationen



Roller i systemforvaltningen

Systemtekniske rolle i HCM

- Medarbejder (employee)
- Linjeleder (line manager) – kan delegeres

Roller til betroede medarbejdere:

- Lokal HR (local HR)
- Rekrutteringsmedarbejder (local recruiter)
- Fraværsadministrator (absence administrator)

Øvrige roller:

- Medlemmer af ansættelses- og bedømmelsesudvalg
- Ansættende leder (hiring manager)

Decentrale supportroller til HCM

Fakultetskoordinator

- Tovholder fakultetsnetværk
- Kontakt til den centrale support (SDU HR)
- Med i ændringsudvalg
- Følger med i udviklingen af systemet, retningslinjer mv.

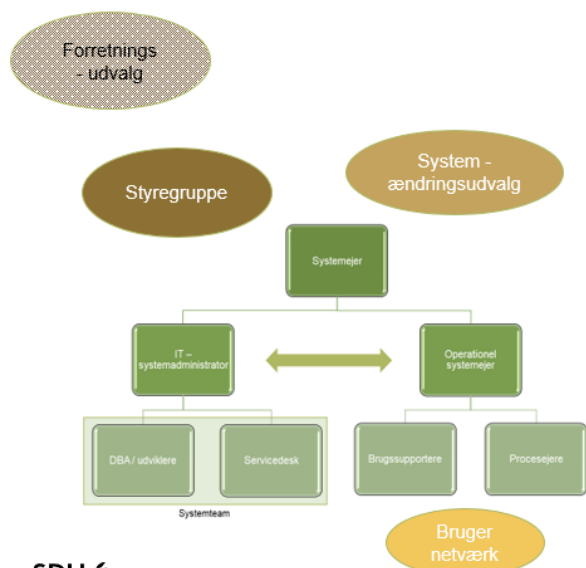
Lokale superbrugere

- Varetager HR driftopgaver i HCM
- Kontakt til fakultetskoordinator
- Med i fakultetsnetværk
- Følger med i udviklingen af systemet, retningslinjer mv.

6.2 Bilag Systemforvaltning / organisering for ERP

Nyt økonomisystem - ERP

Overordnet organisering



Forretningsudvalg – Kun ét sammen med HR, sekretariatscheferne
Ikke tilknyttet systemet, eller IT. Udvalg for forretningsbeslutninger med ledelsesrepræsentanter fra Fællesadm. og fakulteterne på forretningsområdet.

Styregruppe: (skal evt. ud af modellen? – opgaver flyttes til forretningsudvalg)
Forankring hos interessenterne (brugerne, IT/ Digital, leverandør)

- Strategi / Roadmap for systemerne
- Koordinering / prioritering i forhold til øvrige indsatser
- Kvalificering af budget og ressourceforbrug
- Input til kommunikation, løbende undervisning

Ændringsudvalg: Fakultetskoordinatorer / økonomiansvarlige

Forankring i organisationen, (Fakulteter / FA)

- Prioritering af ændringsønsker
- Kvalificering af ændringsønsker

Netværk, lokale superbrugere / økomedarbejdere (ét eller flere netværk)

Tværgående brugerfora fx superbrugere, decentrale brugere

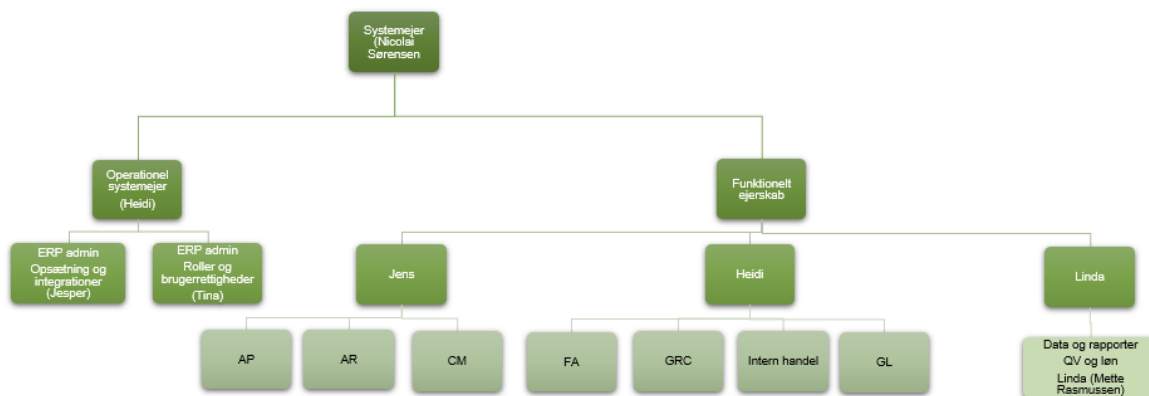
- Erfaringsudveksling
- Videndeling om best practice
- Formidling af ny funktionalitet / nye forretningsgange
- Undervisning/gennemgang af udvalgt funktionalitet

SDU

2022

Nyt økonomisystem - ERP

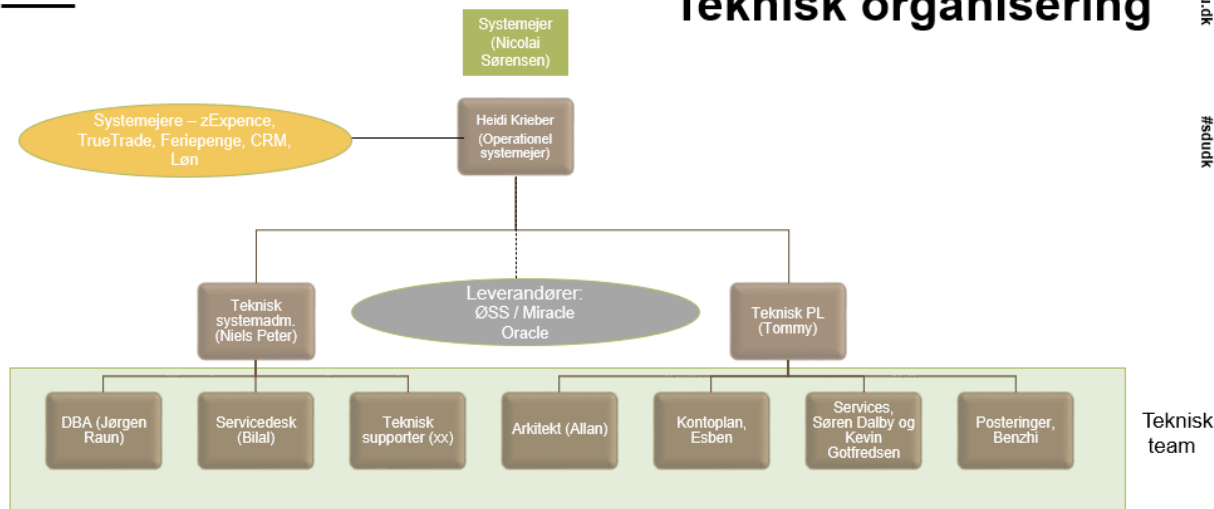
ERP forretningsorganisering



Teknisk organisering

sdruk

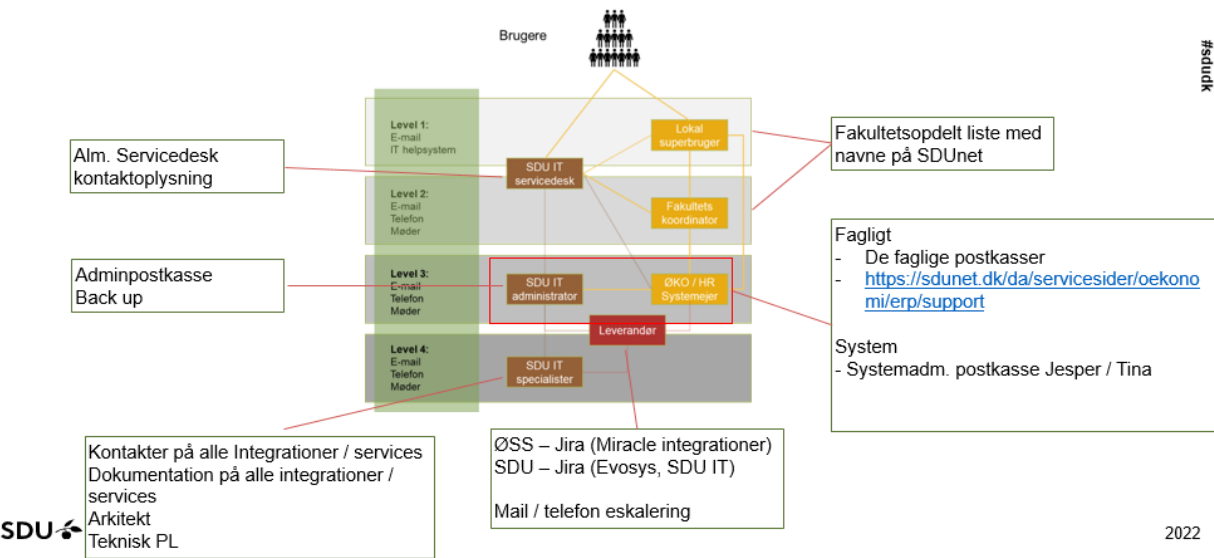
#sdruk



Support organisation

sdruk

#sdruk



Supportflow - internt SDU

Anvendelsessupport:

- ↳ ERP økonomimedarbejder – brugersupport
- ↳ Fakultets ØKO tovholder – brugersupport, anvendelsesbeslutninger
- ↳ Faglige og brugsmæssig support – ØKO faglige postkasser

Roller

- ↳ Oprettelse - henvisning til CRM oprettelse
- ↳ Fejl i rollerne - Controller

Fejl i løsningen

Det der kommer ind via servicedesk

- Nedbrud / driftsforstyrrelser - NP + Jørgen postkasse
- Log-in – servicedesk
- ERP fejlmeldinger – Tina + Jesper postkasse
- Browser / Excel – Servicedesk
- Data – QlikView
- Data øvrige - Tina + Jesper

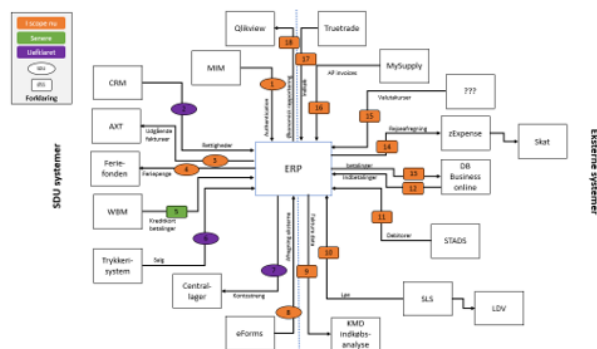
Det der kommer ind via de faglige ØKO postkasser

- Det der kan svare direkte på, stopper her
- Fejl / mangler oprettes i Jira, assignet til Tina/Jesper postkasse

Supportflow - SDU / ØSS

Support fra ØSS:

- ↳ Jesper og Tina modtager fra de funktionelle eksperter og afgør hvad der skal sendes videre til ØSS.
- ↳ Alle henvendelser – både fejl, mangler og udviklingsønsker oprettes som Jira sager
- ↳ De sager der omfatter Evosys opsætning, som plejer at ryge til Evosys tagges fortsat med dette mærke
- ↳ Sandy fra ØSS afgør hvad der kan løses af ØSS, og hvor Miracle skal inddrages
- ↳ Hvis SDU ønsker særlige Miracle konsulenter inddraget kan det angives
- ↳ Miracle konsulenterne kan også kontaktes direkte. Dette altid mod betaling.



Suppleres af Tommys dokumentation af integrationer

Centrale ERP integrationer / sammenhænge

- TrueTrade (ØKO systemejer)
- zExpense (ØKO systemejer)
- My Supply (ØKO systemejer)
- QlikView (ØKO systemejer)
- STADS (Studieservice systemejer)
- SLS (HR systemejer)
- HCM (HR systemejer)
- CRM (SDU-IT systemejer)
- Feriefonden (HR systemejer)
- E-forms (Systemejer?)

- Danske Bank Business on-line
- KMD indkøbsanalyse
- Faktura PLUS (ØSS)

sdruk

#sdruk

2022

6.3 Bilag Systemejers, operationel systemejers og systemadministrators ansvar

Systemejers ansvar

Systemændringer

- Sikre implementering af og opfølgning på de forretningsmæssige og administrative strategiske mål på tværs af SDU.
- Sikre at systemet understøtter forretningsgange og –regler.
- Sikre prioritering af funktionelle, såvel som non-funktionelle forvaltningsopgaver.
- Sikre at årshjul fremstilles, opdateres og godkendes af forretning og IT.
- Sikre at funktionalitetstilpasninger og forbedringer ligger indenfor rammerne af forretningens behov og strategi samt budget og ressourcer
- Godkende overordnet prioritering og ændringer i aftaler.
- Sikre gennemførelse af kvalitetskontrol på data i overensstemmelse med aftalte procedurer.
- Sikre at den økonomiske rammebevilling ikke overskrides.

Aftaler, sikkerhed og myndighedskrav

- Underskrive leverandøraftaler.
- Iværksætte konkurrenceudsættelse efter gældende regler.
- Sikre godkendelse og opfølgning på interne SDU serviceaftaler.
- Sikre at myndighedskrav efterleves og pligtige indberetninger ekspederes.
- Sikre evt. videre bevaringspligt.
- Sikre at IT-teknisk lovgivning (f.eks. persondataloven, international lovgivning m.v.) og informationssikkerhedspolitikken og –regler efterleves.
- Sikre at systemet klassificeres og betydningsvurderes (risikovurdering).
- Sikre at SDU's arkitekturprincipper efterleves.

Koordinering og samarbejde

- Sikre at integrationer aftales og godkendes af systemejerne på de systemer der integreres til.
- Procesejere for udvalgte processer på tværs af systemer, hvor systemet indgår som primær IT-understøttelse.
- Sparringspartner til opgaver, der er uddelegeret til den operationelle systemejere.
- Eskaleringspunkt for Operationel systemejere i vanskelige sager.

Operationel systemejer (systemforvalter) ansvar

Systemændringer

- Implementere og følge op på forretningsmæssige- og strategiske mål på SDU
- Indsamle, specificere og prioritere funktionelle og non-funktionelle krav.
- Prioritere og sikre gennemførelse af vedligehold- og opgraderingsopgaver.
- Udarbejde og vedligeholde årshjul for systemet på tværs af IT og forretning.
- Gennemføre systemforbedringer/tilpasninger i overensstemmelse med behov og strategisk roadmap samt budget og andre ressourcer.
- Indhente godkendelse hos systemejer for prioriteringer og ændringer
- Sikre datakvalitet via procedurer/kontrol og evt. korrigerende handlinger.
- Budgetstyring og –kontrol.
- Levere informationer til systemejer med til budgetforhandlinger.
- Styring af systemændringer og processer.
- Sikre at integrationer testes.
- Sikre funktionelle ændrings use cases, test cases og brugeraccept.
- Identificere opgaver, der skal løftes videre i et projekt.
- Aftaler, sikkerhed og myndighedskrav
- Systematisk koordinering og opfølgning på aftaler med leverandører.
- Koordinere udbudsforretninger.
- Aftale og følge op på SDU serviceaftaler.
- Indberette til Statens Arkiver (SA) og sikre arkivering og bevaringspligt.
- Definere krav, som udspringer af SDU's informationssikkerhedshåndbog.
- Lave risikovurdering ved ændringer.
- Forvalte adgangspolitik og sikre processen for administration af brugeradgange.
- Sikre nødvendig assistance fra leverandør til Systemadministrator.
- Koordinering og samarbejde
- Samarbejde med Systemadministrator på de systemer, der integreres med.
- Sikre tværgående kommunikation og afklaringer ved nye integrationer.
- Sikre og koordinere organisatorisk implementering af ændringer.
- Sikre tværgående kommunikation/information/vidensoverdragelse til supportorganisationen og brugerorganisationen.
- Sikre løbende evaluering af brugerorganisationens tilfredshed med systemet.
- Sikre løbende evaluering af forvaltningssamarbejdet.

Administrative opgaver

- Fremstille, kommunikere og kontrollere retningslinjer for brug af systemet.
- Sikre forretningsgange/-regler og årshjul er velbeskrevne, opdaterede, tilgængelige og implementerede.
- Udarbejde løbende ledelsesinformation/rapportering.
- Operationalisere, kvalitetssikre og videreudvikle supportmodel og eskaleringsvej.
- Sikre vurdering af behov for forretningsmæssige nødprocedurer, beredskabsplan og lukkevinduer.
- Sikre synkronisering af systemmiljøer.
- Sikre opsamling af "known errors".
- Sikre opsamling og analyse af supportsager på systemet og justerer i forhold hertil.
- Sikre opdateret uddannelse og supportmateriale til supporterne.
- Sikre løbende opdatering af tværgående supportmateriale til diverse systemer.

Systemadministrators ansvar

Administrative/koordinerende opgaver

- Overblik over forvaltningsorganisationen og samarbejdsfladerne.

- Sikrer at relevante parter fra IT inddrages i arbejdet med systemforvaltningsaftalen.
- Sikrer at aftaler lavet i systemforvaltningen kommunikeres til relevante interessenter i IT.
- Bidrager til udarbejdelsen af den løbende strategi for systemet samt den strategiske roadmap for systemet.
- Sikrer at der udarbejdes processer og procedurer for konkrete opgaver og aftaler om grænseflader på tværs af IT, herunder IT-support og ud mod forretningen.
- Sikrer at change management-processen fungerer på tværs af IT, herunder IT-support.
- Overvågning af, at supportsager løses.
- Proaktiv håndtering af svære sager.
- Eskaleringspunkt for uløste henvendelser. Sikrer løsning på tværs af IT, herunder IT-support.
- Problemanvarlig på identificerede problemer. Sikrer kommunikation, proces og inddragelse af relevante parter.
- Udarbejder beslutningsoplæg med alternativer og sikrer beslutning for problemstillinger i SDU IT.
- Kommunikation til Operationel systemejer om alle forhold, der har betydning for brugernes arbejde med systemet.

Driftsrelaterede opgaver

- Sikrer test af non-funktionelle krav på tværs af organisering.
- Sikrer indhentning og koordinering af non-funktionelle krav i udbud.
- Sikrer at der koordineres med andre systemer, der bruger systemets applikationer eller datasamlinger i forbindelse med opgraderinger.
- Koordinerer planer med SDU it-sikkerhed og arkitektur
- For systemer, der driftes og/eller supporteres udenfor SDU: Sikrer at der er aftaler med systemleverandøren omkring opgraderinger og servicevinduer.
- Systemansvarlig på aftalte områder for systemer, der driftes udenfor SDU.
- Bindeled mellem forretning og leverandør på drift for systemer, der driftes udenfor SDU.
- Sparrer omkring valg af drift og tekniske supportaftaler.

Udviklingsrelaterede opgaver

- Sparrer med Operationel systemejer om udviklingsplaner.
- Definition af, om udviklingsopgave er forvaltning eller projekt i samråd med relevant arkitekt.
- Sparring i forhold til opgaveprioritering.
- Udarbejder beslutningsgrundlag med alternativer i forbindelse med udviklingsopgaver.
- Sikrer at der koordineres med andre systemer, der bruger systemets applikationer eller datasamlinger i forbindelse med ændringer.
- Sikrer at der er aftaler med systemleverandøren omkring udviklingssamarbejde.
- Kommunikation med systemleverandøren om alle forhold, der har betydning for udviklingssamarbejdet.