

Systemforvaltningsaftale

for Pure-integration med HCM

Indgået mellem parterne:

Navn	Titel	Afdeling	Rolle
Anne Thorst Melbye	Afdelingsleder	Afdeling for Forskningsdokumentation	Systemejer
Lone Grip	Bibliotekar	Afdeling for Forskningsdokumentation	Systemforvalter
Jens Svalgaard Kohrt	Leder af Team Linux/DB	Team Linux/DB	
Martin Dollerup Nielsen	Systemadministrator	Team Linux/DB	Systemadministrator
Henrik Skjølstrup	Systemadministrator	Team Linux/DB	Systemadministrator
Tommy Olsen	Projektleder	SDU Design	
Morten Lehm	Leder for HR Digital	HR Digital	
Lene Sander	Systemadministrator	HR Digital	

Underskrifter

Rolle	Dato	Underskrift
Systemejer		Anne Thorst Melbye
Systemforvalter		Lone Grip
SDU IT, Systemadministrator		Martin Dollerup Nielsen, Henrik Skjølstrup

Version 0.6

Dato 07-05-2024

Indholdsfortegnelse

Aftalerammer

Formålet med systemforvaltningsaftalen	3
Beskrivelse af system og dokumentation	3
Organisering.....	4
Sikkerhed og GDPR	4

Drift

Adgange og rettigheder	4
Driftsforstyrrelser	4
Opgraderinger af driftsplatformen / applikation	4
Overvågning	5
Problemhåndtering	5

Vedligeholdelse og udvikling

Kontinuerlige forbedringer og ændringsprocessor.....	6
--	---

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 ændringer.
- Systemforvalter vedligeholder aftalen og er ansvarlig for at ændringer til aftalegrundlaget bliver opdateret, samt at aftalen gøres tilgængelig
- IT-Systemadministrator er ansvarlig for at gøre aftalen tilgængelig for IT.

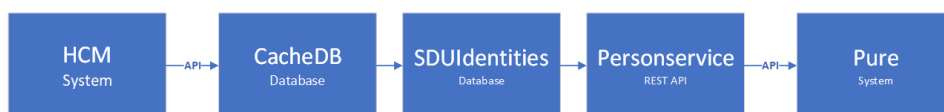
1.2 Beskrivelse af system og dokumentation

Systemet er en integration mellem HCM og Pure. Integrationen overfører personer, ansættelsesforhold og organisationer til Pure. Overførslen er pålagt en række forretningsregler som fremgår i dokumentationen.

- Den fulde systemoversigt indeholder systemejer og systemforvalter. Brug listen til at finde de overnævnte systemer og yderligere information omkring dem.

<https://syddanskuni.sharepoint.com/sites/TheMagellanInitiative/Lists/Projektkatalog/AllItems.aspx>

1. En eksisterende løsning: MIM (APP0023) overfører data fra CRM (APP0152) til SDU Identities databasen (APP0143)
2. En eksisterende løsning: DataExtraction (APP0142) overfører data fra HCM (APP0100) overføres til HCMERPDB databasen (APP0142)
3. I HCMERPDB tilrettes data ud fra forretningslogik specifikt for Pure
4. Den tilrettede data sammenkædes med CRM data i SDU Identities databasen
5. Dataene tilgås via Personservicen (APP0138)
6. Pure kalder REST API'et fra Personservicen



Dokumentation kan findes på vores Sharepoint-site <https://itdok.sdu.dk>

- IT Dokumentation / Pure / Pure-integration (for Pure i Cloud)

2 Organisering

Beskrivelse af den overordnede organisering af forvaltningsorganisationen.

2.1 Drift og support

- Systemadministrator, Martin Dollerup Nielsen
- Systemadministrator, Henrik Skjølstrup Larsen
- Systemforvalter, Lone Grip

2.2 Support ifm. data i HCM

- HR Digital, hr-data@sdu.dk

2.3 Udvikling

- Systemforvalter, Lone Grip
- Projektleder, Tommy Olsen

3 Sikkerhed og GDPR

Systemejer, Systemforvalter og IT-systemadministrator er forpligtede til at overholde SDUs 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.*

- Der foreligger sådanne for Pure, hvori dette er vurderet
 - Pure-integrationen har et subset af det data som er vurderet
 - Pure-integrationen har kun navne på personer og organisatorisk data

4 Drift

4.1 Adgange og rettigheder

Adgange til de endpoints som Pure kalder er gennem basic-authentication via REST API. Adgangstyringen og revision heraf påviler Personerservicen. Det er driftens ansvar at Pure kan tilgå disse endpoints og at der er modtaget rettigheder til endpointet (at der er givet credentials til basic-authentication som virker, så endpointet kan bruges).

4.2 Driftsforstyrrelser

4.2.1 Opgraderinger af driftsplatformen / applikation

Integrationen ligger på databasen HCMERPDB og data leveres til Pure gennem systemet Personerservicen.

- Databasen HCMERPDB vil løbende blive opdateret. Drift-teamet vil blive underrettet af MSSQL-teamet hvis databasen opdateres, hvilket i værste fald vil betyde at integrationen vil fejle hvis den køres på et tidspunkt hvor databasen opdateres.
- Personservicen opdateres kun i arbejdstiden mandag til torsdag. Da Pure-integrationen pt. kører kl. 7 om morgenen vil opdateringer heraf ikke blive påvirket. Personservicen vil efter en opdatering altid (herunder Pure integrationen) blive grundet testet. Personservicen vil altid først blive testet på DEV og QA miljø. Hvis produktions miljø mod forventning vil fejle, vil det altid blive rullet tilbage til den seneste version.

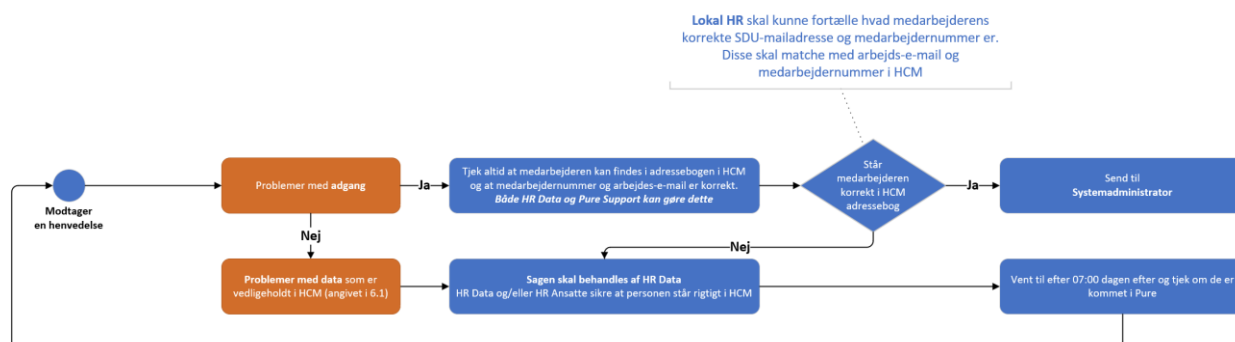
4.3 Overvågning

Det er systemforvalters ansvar at overvåge at Pure at integrationen er kørt uden fejl. Hvis der er forbindelsesfejl kan man til fordel prøve senere igen – **ellers skal det dækkes af problemhåndtering.**

- Både databasen hvorpå HCMERPDB ligger og Personservicen er med i vagtordningen.

4.4 Problemhåndtering

Følgende beskriver hvordan Pure-kontoret skal agere ifm. supporthenvendelser. Under bilag findes en række procesbeskriver af supportgange.



4.4.1 Kontakt systemadministrator

- Systemfejl og forbindelsesproblemer (API-kaldet leverer ikke data)
 - Hvis driften ikke kan lokalisere problemet, kontaktes projektleder af IT-drift.
- En bruger findes ikke i Pure
 - Hvis driften ikke kan lokalisere problemet, kontaktes projektleder. Dette er med henblik på at forbedre supportmaterialet.
 - Alternativt kan brugeren henvises til 6.2.

4.4.2 Kontakt HR Digital

- Datafejl og rettelser vedrørende felter som bruges i Pure
 - Er beskrevet i bilag (6.1.1 – 6.1.3)
- Andre henvendelser ift. oprettelse og vedligeholdelse af data i HCM

4.4.3 HR Digital

Henvendelser omkring Pure, som sendes til HR-data og HR-support, løses som udgangspunkt af hhv. HR-data og HR-support. HR-data og HR-support kan følge samme proces-diagram som Pure support, dvs. ved henvendelser omkring problemer med adgang må de kontakte systemadministrator.

5 Funktionel vedligeholdelse og videreudvikling

Systemforvalter er Product Owner og ejer backloggen og ændringsprocesserne.

Alle ændringer til integrationen skal informeres til HR Digital.

5.1 Kontinuerlige forbedringer og ændringsprocessor

Systemforvalter prioritere backloggen og projektleder finder ressourcer til ændringer. Opgaver bedømmes som hhv. små eller store opgaver af systemforvalter og projektleder.

- Det forventes at små ændringer kan laves i fællesskab på 1-2 timer, så sådanne ændringer kan klares adhoc.
- Store ændringer kræver at projektleder får alokeret tid til disse hos leder af Design Jan Pedersen.

Systemforvalter kan til enhver tid forespørge om ændringer. Er der uenighed om prioriteringen og/eller opgaver der ikke løses rettidigt er det systemejers ansvar at kontakte leder af Design Jan Peder, for at få de nødvendige ressourcer alokeret.

6 Bilag

6.1 Datafejl

6.1.1 Organization

Navn på dansk	Name felt på Organization
Navn på engelsk	Flexfeltet departmentNameInEnglish på Organization
Telefonnummer	Flexfeltet departmentPhone på Organization
Mailadresse	Flexfeltet departmentMailadress på Organization
URL på dansk	Flexfeltet departmentUrlForDanish på Organization
URL på engelsk	Flexfeltet departmentUrlForEnglish på Organization
Organisationstype	Flexfeltet departmentType på Organization → Bestemmer hvilken type organisationen har i Pure. Se bilag for yderligere oplysninger.
Hidden	Flexfeltet departmentHidden på Organization → Hvis Ja , så vil organisationen ikke komme med i Pure, men dens underorganisationer og forhold vil blive arvet af dens forældre. → Hvis Nej , eller ikke angivet , sker der ikke noget.
Excluded	Flexfeltet departmentExcluded på Organization → Hvis Ja eller ikke angivet , vil organisationen og dens underliggende organisation ikke komme i Pure. Dertil vil alle ansættelsesforhold der peger på de udelukkede organisationer heller ikke komme med. → Hvis Nej , organisationen vil komme med i Pure, hvis den indeholder aktive ansættelsesforhold.

6.1.1.1 Hvilke organisationer kommer med i Pure

Følgende skal være sandt for at en organisation kommer i Pure

- Flexfeltet **departmentExcluded** skal være **Nej**, samt dens over-organisationer skal også være sat til **Nej** i **departmentExcluded**.
 - Man kan gå ind på <https://portal.findresearcher.sdu.dk/da/organisations/> og tjekke om organisationer er her. Hvis ikke, så er den sandsynligvis ekskluderet.

6.1.2 Person

Fornavn	Tages fra det seneste ændrede Name-objekt som er bundet til Person-objektet. Her bruges feltet FirstName .
Efternavn	Tages fra det seneste ændrede Name-objekt som er bundet til Person-objektet. Her bruges feltet LastName .
Køn	Feltet Gender på Person-objektet
Arbejds-e-mail	Tages fra det seneste ændrede Mail-objekt, hvor typen er W1, som er bundet til Person-objektet. Her bruges feltet Mailadress .
SDU-mailadresse	Findes ved et JOIN på PersonId fra HCM og CRM. Vedligeholdes ikke i HCM

Det er SDU-mailadressen som brugeren logger ind med i Pure (og alle andre systemmer på SDU). Et job der kører flere gange om dagen sammenkobler SDU-mailadressen med HCM. Hvis der går noget galt i processen, så kommer der ikke data fra HCM til Pure. Fejlfinding af denne problematik findes i afsnittet 6.2.

6.1.2.1 En arbejds-e-mail i HCM

Den mailadresse som er angivet af typen WorkEmail/Arbejds-e-mail/W1 i HCM er den som bruges som den først bindingsnøgle mellem HCM og CRM. Binden sker ved at sammenligne mailadressen, med den mailadresse der er oprettet i CRM.

- Mailadressen fra CRM kaldes SDU-mailadressen.
- Mailadressen fra HCM kaldes arbejds-e-mail.
- Det er vigtigt at den SDU-mailadresse man har oprettet, forlænget eller genåbnet i CRM bliver angivet det rigtige sted i HCM.
 - Dette sikre at brugeren af SDU-mailadressen kan logge ind i HCM
 - Dette sikre at brugerens data kan hentes fra HCM

6.1.2.2 En SDU-mailadresse fra CRM

En SDU-mailadresse oprettes, forlænges eller genåbnes i CRM. Det er kun én sekretær der kan administrere SDU-mailadressen, men alle sekretærer der har adgang til CRM kan søge efter personer og deres SDU-mailadresser.

Alle der kan oprette en SDU-mailadresse kan:

- Søge på alle der er oprettet i CRM
- Finde ud af i CRM om SDU-mailadressen er bundet til en person i HCM

6.1.3 Ansættelsesforhold

Udover de understående felter bruges ansættelsesforholdets unikke id fra HCM og organisatoriske tilknytning. Disse felter anses for at være faste værdier der ikke kan ændres og derfor ikke relevant som felter der skal vedligeholdes.

Start	Feltet EffectiveStartDate på Assignment-objektet
Slut	Feltet AssignmentProjectedEndDate på Assignment-objekt
JobFamily	Den JobFamily en Assignment er tilknyttet i HCM. Værdien er mappet over på VIP eller TAP. TAP og D-TAP bliver til TAP VIP, D-VIP og PH.D. bliver til VIP I Pure vises værdien <u>ikke</u> i den offentlige visning.
JobDescriptionEn / Titel på engelsk	Flexfeltet businessTitleEn , hvis tomt, så bruges JobName på det tilknyttede Job-objekt
JobDescriptionDa / Titel på dansk	Feltet AssignmentName , hvis tomt så bruges JobNameDa på det tilknyttede Job-objekt.

6.1.3.1 Hvilke ansættelsesforhold der kommer i Pure

Alle ansættelsesforhold hvor følgende er sandt kommer med:

- Start skal være i dag eller før dags dato
- Slut skal være ud i fremtiden
- AssignmentStatus må ikke være INACTIVE
- Den tilknyttede organisation, eller over-organisationer må ikke være **excluded**

6.2 En person findes ikke i Pure

Ift. de forretningsreglerne skal følgende gælde før en person kommer i Pure:

- Personen skal være oprettet i CRM
- Personen skal være oprettet i HCM
 - De skal have mindst ét aktivt ansættelsesforhold som skal være tilknyttet en organisation der ikke er excluded. Som beskrevet i 6.1.3.1.

6.2.1 Koblingen mellem CRM og HCM

Som CRM administrator/bruger kan man tjekke om CRM data og HCM data er koblet rigtigt sammen.

1. Gå ind i HCM's adressebog og noter arbejds-e-mail og medarbejdernummer.
2. Gå ind i CRM, under Brugeradministration, find Søg efter bruger på SDU.

Bruger søgning*									
	Fulde navn ↑	Medarbej...	Mail	Stilling	CRM udløb	CRM omk...	Adgangsstyringssekretær (...)	Mail (Adg...	
☐	Tommy Olsen	85068	tool@sdu.dk	Projektleder	31-12-4712	93204	Louise Thorbek Andersen	lan@sdu.dk	

Hvis oplysningerne fra HCM stemmer overens med mail og medarbejdernummer felterne i CRM, så er de koblet korrekt sammen.

Hvis oplysningerne i CRM og HCM stemmer overens – så skyldes det at en eller flere i 6.1.3.1 ikke er sandt.

6.2.2 Procedure for fejlrettelse ved fejl i koblingen mellem HCM og CRM

Denne procedure tager udgangspunkt i at oplysningerne mellem CRM og HCM ikke stemmer overens. Dvs. den, eller de, række(r) som du finder i hhv. HCM og CRM ikke har samme mailadresser og/eller medarbejdernummer.

6.2.2.1 Find de nødvendige oplysninger

Du skal kunne svare på følgende for at kunne få fejlen rettet:

- Hvad er SDU-mailadressen i CRM
- Hvad er medarbejdernummeret i CRM
- Hvad er arbejds-e-mailen i HCM
- Hvad er medarbejdernummeret i HCM
- Hvad er den korrekte mailadresse der skal bruges?
 - Det er den som brugeren skal logge ind med i vores systemer
- Hvad er det korrekte medarbejdernummer?

6.2.2.2 Find det korrekte medarbejdernummer

Hvis der er tale om mere end et medarbejdernummer, dvs. kommer personen frem i HCM med flere medarbejdernumre, eller der står et forkert medarbejdernummer i CRM, så skal det afklares hvilket der skal bruges. Flere medarbejdernumre er et tegn på at den samme person er oprettet flere gange i HCM.

6.2.2.3 Der var ikke nogen arbejds-e-mail adresse i HCM, eller den stod forkert

I HCM skriv den korrekte arbejds-e-mail. Problemet vil automatisk blive løst hvis:

- For SDU-mailadressen står der ikke noget medarbejdernummr i CRM
- For medarbejdernummeret står der ikke nogen SDU-mailadresse i CRM

6.2.2.4 Skriv til Servicedesk

I følgende scenarier skal man skrive til Servicedesk

- Arbejds-e-mail står korrekt i HCM, men laver man et opslag på medarbejdernummeret i CRM står der en anden SDU-mailadresse
- Arbejds-e-mail står korrekt i HCM, men SDU-mailadressen har et andet medarbejdernummer stående ved sig i CRM.

Skriv til Servicedesken at oplysningerne i CRM ikke stemmer overens med HCM.

- Oplys alle punkter fra 6.2.2.1