

Systemforvaltningsaftale for Pure i Cloud

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	

Underskrifter

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

Version 1.0

Dato 07-05-2024

Indholdsfortegnelse

Aftalerammer

1	Aftalerammer.....	3
1.1	Formålet med systemforvaltningsaftalen.....	3
2	Beskrivelse af system og dokumentation.....	3
3	Organisering	3
4	Sikkerhed og GDPR	4
5	Drift og Vedligeholdelse	4
5.1	Adgange og rettigheder	4
5.2	Driftsforstyrrelser	4
5.3	Opgraderinger af driftsplatformen / applikation	5
5.4	Overvågning	5
5.5	Problemhåndtering.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
6	Vedligeholdelse og videreudvikling.....	5
6.1	Ændringsprocesser	6
6.2	Prioritering af ændringer	5
6.3	Ressourcetildeling til store ændringer	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
7	Kommunikation og Samarbejde.....	6
7.1	Interne kommunikationskanaler	6
7.2	Ekstern kommunikation	6
7.3	Opdatering og vedligeholdelse af aftalen	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.

2 Beskrivelse af system og dokumentation

Pure-systemet er et CRIS system (Current Research Information System) hvori al forskningsaktivitet udført på SDU og OUH metadataregistreres, opbevares og udstilles. Systemet består af en back-end, omtalt som Pure eller Pure-systemet og en front-end, omtalt som portalen, forskerportalen eller findresearcher.

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

- IT Dokumentation / Pure / Pure-integration (for Pure i Cloud)
- S-drev → BIB → Alle → Databeskyttelsesforordning → Procedurebeskrivelser → *Pure procesbeskrivelse*

3 Organisering

Beskrivelse af den overordnede organisering af forvaltningsorganisationen.

- Afdeling for Forskningsdokumentation
 - Systemadministration, daglig drift og support
- Team Linux/DB
 - Systemadministration ifm. særlige teknisk karakter

4 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.*

Angiv hvor risikovurdering og dataklassifikation kan findes:

Pure Personal Data Inventory samt Pure procesbeskrivelsen dokumenterer system- og dataklassifikation.

Der foreligger en risikovurdering for systemet, som systemforvalter er ansvarlig for at ajourføre minimum én gang årligt, samt ved behov. Systemejer er ansvarlig for at systemforvalter tildeles ressourcer hertil.

- S-drev → BIB → Pure → GDPR → GDPR i Pure → *Pure personal Data Inventory*
- S-drev → BIB → Alle → Databeskyttelsesforordning → Procedurebeskrivelser → *Pure procesbeskrivelse*
- Teams → Risikovurderinger → SDUB → Filer → *Risikovurdering Pure Cloud*

5 Drift og Vedligeholdelse

5.1 Adgange og rettigheder

Vi benytter SDU Office 365 login og brugeren skal være oprettet i Pure for at kunne logge ind i systemet.

Systemejer, systemforvalter og systemadministrator har alle fulde administratorrettigheder til systemet. Disse rettigheder kan tildeles og/eller fjernes i systemet af en anden systemadministrator.

En beskrivelse af hvordan almindelige brugere oprettes og tildeles rettigheder forefindes i Pure procesbeskrivelsen.

- S-drev → BIB → Alle → Databeskyttelsesforordning → Procedurebeskrivelser → *Pure procesbeskrivelse*

5.2 Driftsforstyrrelser

Driftsforstyrrelser meldes ind til systemudviklerne (Elsevier) via deres Pure Product Support Portal eller til systemadministrator af systemforvalter, hvis driftsforstyrrelsen skyldes fejl i HCM-integrationen eller login problemer.

Pure Product Support Portal:

<https://psp.elsevier.com/productsupportportal/s/login/?ec=302&startURL=%2Fproductsupportportal%2Fs%2F>

Ved driftsforstyrrelser der skyldes fejl i HCM-integrationen se *Systemforvalfteraftale HCM og Pure integration*.

→ S-drev → BIB → Pure → GDPR → Systemforvalfteraftaler → HCM-Pure integration →
Systemforvalfteraftale HCM og Pure integration

5.3 Opgraderinger af driftsplatformen / applikation

Pure-systemer er cloud hostet ved systemudviklerne så de er ansvarlig for opgradering af driftsplatformen/applikationen. Dokumentation for dette findes her:

→ https://helpcenter.pure.elsevier.com/en_US/hosting-and-installation/hosting-and-installation
 → https://helpcenter.pure.elsevier.com/en_US/technical-user-guides/information-on-change-to-supported-systems
 → https://helpcenter.pure.elsevier.com/en_US/hosting-and-installation/planned-system-maintenance

5.4 Overvågning

Hvordan overvåges systemets drift for at sikre stabil og fejlfri funktion?

Systemudviklerne (Elsevier) er ansvarlig for driftsovervågningen. Men opleves der ustabil drift meldes dette ind af systemejer eller systemforvalter til systemudviklerne (Elsevier) via Pure Product Support Portal.

Systemforvalter er ansvarlig for at teste om systemet kører stabilt og fejlfrit efter systemopdateringer og implementering af nye funktioner. Eventuelle fejl meldes ind til systemudviklerne via Pure Product Support Portal.

Test af systemet efter systemopdateringer sker efter fast protokol/procedure.

→ Teams → System-boblen → Filer → Test af Pure opdateringer.

6 Vedligeholdelse og videreudvikling

Systemet opdateres af systemudvikleren med ændringer og nye funktioner tre gange årligt samt ca. en gang om måneden (bug-fixes) i et fast planlagt rul. Opdateringsrullet kan findes her:

→ https://helpcenter.pure.elsevier.com/en_US/release-notes/release-calendar

Alle opdateringer er tvungne jr. den licensaftale SDU har tegnet med Elsevier. Systemejer og systemforvalter har ikke mulighed for at forhindre implementering af en opdatering på vores system, selv hvis denne indeholder kendte fejl, som vil ødelægge data.

Systemforvalter kan oprette udviklingsønsker ved systemudviklerne via *Ideas*-sektionen i deres Product Support Portal. Her har alle kunder via et voting-system mulighed for at influere hvilke udviklingsønsker systemudviklerne skal fokusere på. Ultimativt er det dog systemudviklerne selv, der alene bestemmer i hvilken retning systemet skal udvikles.

Systemforvalter vurderer selv hvilke ændringsforslag SDU ønsker at oprette ved Pure-udviklerne samt om ændringsønsker fra brugerne skal tages videre til systemudviklerne.

→ <https://psp.elsevier.com/productsupportportal/s/login/?ec=302&startURL=%2Fproductsupportportal%2Fs%2F>

→ <https://psp.elsevier.com/productsupportportal/s/ideas>

Flere af de danske Pure kunder indgår i et frivilligt samarbejde med repræsentanter fra systemudviklerne, når der er udviklingsønsker som de danske kunder i fællesskab ønsker implementeret. Dette sker gennem Pure Brugergruppen (PBG) under Det Danske Pure-samarbejde

→ <https://puresamarbejdet.dk/>

6.1 Ændringsprocesser

Systemejer er Product Owner og er hermed ansvarlig for at allokerer ressourcer til implementering af ændringer i systemet til bl.a. systemforvalter.

Systemforvalter er ansvarlig for implementering af ændringer ved de tre faste årlige opdateringer af systemet. Herudover er systemforvalter ansvarlig for at implementere ændringer løbende ved behov.

Systemejer og systemforvalter kan forespørge om ressourcer fra systemadministrator ved behov. Ved større ændringer kræver det at systemadministrator allokeres tid hos leder Jens Svalgaard Kohrt.

Ved ændringer som påvirker HCM-integrationen se *Systemforvaltningsaftale for Pure-integration med HCM*.

7 Kommunikation og Samarbejde

7.1 Interne kommunikationskanaler

Hvilke kommunikationskanaler anvendes til intern koordinering og informationsdeling?

Systemforvalter informerer systemejer, systemadministrator og projektleder via mail ved behov.

7.2 Ekstern kommunikation

Hvordan kommunikeres der med eksterne parter, f.eks. softwareleverandører eller supportteams?

Systemejer, systemforvalter og systemadministrator kommunikerer med systemudviklerne Elsevier via deres supportplatform eller via vores tildelte Customer Consultant (denne person udskiftes jævnligt, hvorfor ingen er nævnt ved navn).

Pure Product Support Portal:

<https://psp.elsevier.com/productsupportportal/s/login/?ec=302&startURL=%2Fproductsupportportal%2Fs%2F>

7.3 Opdatering og vedligeholdelse af aftalen

Systemforvalter er ansvarlig for at denne aftale ajourføres minimum én gang årligt, samt ved behov. Systemejer er ansvarlig for at systemforvalter tildeles ressourcer hertil.