

Region Syddanmark
Damhaven 12 . 7100 Vejle
Tlf. 7663 1000

regionsyddanmark.dk

12060 • Grafisk Service, Region Syddanmark • 12.2013

Changemanager (2. godkendelse af 2) og Change Advisory Board (CAB)

Region Syddanmarks Change Manager (*sidste godkender*) behandler og derefter godkender/afviser de oprettede RFC.

Change Manager kan vælge at inddrage CAB, hvis der er behov for at inddrage ledelsen, samt andre relevante personer i beslutningen om godkendelsen af RFC. Det vil typisk være high impact changes.

CAB møderne afholdes hver onsdag kl. 13.

Kontaktoplysninger

Har du brug for nærmere information og dialog om Change Management, så skriv til ChangeManager@rsyd.dk



Problem & Change Manager
Søren-Ole Lomholt
Tlf: 2920 1494
sol@rsyd.dk

Problem & Change Manager
Kaj Jensen
Tlf: 2920 1981
kaj@rsyd.dk

Problem & Change Manager
Thorkild R. Larsen
Tlf: 2920 1191
Thorkild.R.Larsen@rsyd.dk

Dokumenter og henvisninger

Du kan læse mere og finde processen for Change Management her:

- <http://intranet.regionsyddanmark.dk/wm284942>
- <http://infonyet.regionsyddanmark.dk/#DokID=151853>

Change Management

- sikrer klare aftaler ved ændringer i it-miljøet



- Sikrer stabil drift
- Dokumenterer ændringer
- Gennemfører ændringer til ingen eller mindst mulig gene for brugerne

Hvorfor Change Management

Change Management sikrer, at ændringer der skal foretages i Region Syddanmarks produktionsmiljø i eks. hardware, software, bygninger og dokumentation (typiske CI's) håndteres efter aftalte standarder til mindst mulig gene for brugerne. Standarderne sikrer klar ansvarsplacering samt en entydig beskrivelse af ændringerne.

Særligt for eksterne brugere:

Pga. sikkerhedsstramning kræves der altid en change for eksterne, før de kan starte deres VPN forbindelse.



Hvilke ændringer er omfattet

Ændringerne omhandler alt der ændrer status for en CI – det vil sige, hvis der tilføjes, slettes eller ændres ved it-produktionsmiljøet. Ændringer i test-, demo og uddannelsesmiljøet er også omfattet af Changeprocessen, såfremt det kan påvirke produktionsmiljøet eller er aftalt at have produktionsstatus.

Dette gælder for alle. Dvs. ansatte i Region Syddanmark og Region Syddanmarks eksterne leverandører.

Følgende er eksempler på ændringer, der er omfattet af Changeprocessen:

- i ekstern leverandørs eget produktionsmiljø – f.eks. som led i en aftale med Region Syddanmark om levering af services (drift af systemer, netværk osv.)
- i Region Syddanmarks produktionsmiljø
- som led i løbende aftaler om drift og vedligehold
- som følge af en specifik opgave (f.eks. oprettelse af en server)
- planlagte stop og start af services og applikationer
- aktiviteter, der kan påvirke tilgængeligheden eller performance.
- Eksternes mulighed for VPN forbindelse uanset formålet med deres adgang.

Request For Change

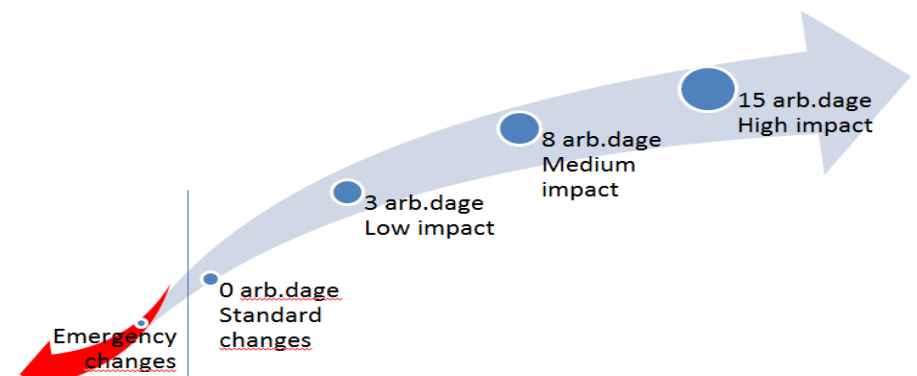
Alle ønsker om ændringer der er omfattet af Changeprocessen skal registreres, beskrives og godkendes. Dette sker ved oprettelse af en Request For Change (RFC) i Region Syddanmarks Change Tool. RFC'en udfyldes og behandles efter den til enhver tid gældende Changeproces.

Tidsfrister

Nedenfor er tidsfristerne for om RFC fremsendes rettidigt illustreret. Tiden regnes fra RFC er sendt til godkendelse og frem til planlagt starttidspunkt for changen (servicevindue). Fristerne afhænger af changetypen, og impactværdien, der angiver kompleksiteten og den forretningsmæssige konsekvens af en RFC.

Standardchanges er opgaver der ikke påvirker brugerne, og det er samme måde de udføres på hver eneste gang.

Emergencychanges er uplanlagte her og nu rettelser for at opretholde stabil drift.



Teknisk godkendelse (1. godkendelse af 2)

Change Quality Controller funktionen er altid 1. godkender.

Funktionen består af flere teams i RSD med specialist ansvar for vurdering, kvalitetssikring og godkendelse af de tekniske detaljer og planer i ændringer. Changens beskrivelse styrer, hvilket team der inddrages, - flere teams kan inddrages, hvis det er relevant.