

SUNETs Projektmodell

Version: 2012-04-10

Syfte

Syftet med denna modell för arbete med SUNETs tjänster är att ge användare och kunder en väl fungerande tjänst som uppfyller de mål som SUNET styrelse har ställt upp för tjänsten.

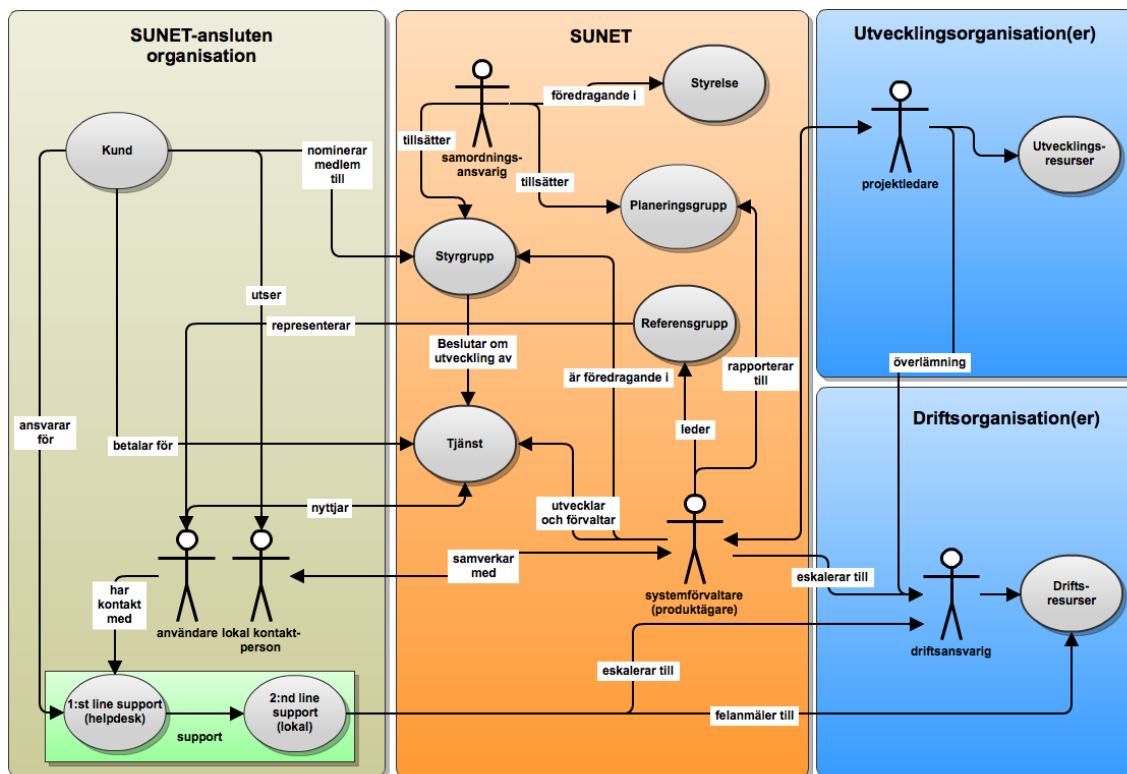
Processer

Modellen utgår ifrån sju sammanlänkade processer:

- Behovsfångst
- Planering
- Utveckling
- Förvaltning
- Drift
- Support
- Marknadsföring

Avsikten är inte att i detalj beskriva hur alla processer måste fungera utan endast att beskriva vilka krav som SUNET ställer på processer. Variationer kan förekomma sålänge dessa krav är uppfyllda. Målet (som illustreras här bredvid) är att etablera en kontinuerlig cykel av förbättring (Kaizen) som involverar både existerande och nya tjänster i SUNETs tjänsteutbud.





Roller

Samordningsansvarig

- har övergripande ansvar för SUNET och är föredragande för SUNETs styrelse
- beslutar om affärs- och prismodell för alla tjänster i samråd med SUNET styrelse och tjänstens styrgrupp
- tillsätter och leder en planeringsgrupp som utgör ett representativt urval av intressenter, kunder och kompetenser

Planeringsgrupp

- tillsätts och leds av samordningsansvarig
- ansvarar för övergripande planering och prioritering av SUNETs förbättringsarbete och tjänsteutveckling
- möts regelbundet, dock minst 4 gånger per år
- ansvarar för övergripande affärsplanering och driver behovsfångstprocessen
- underhåller och publicerar en prioriterad lista på förbättringsåtgärder och nya tjänster i analogi med en enskild tjänsts aktivitetsplan
- samordnar övergripande planering med styrgrupper och systemägare

Kund

- är den organisation som betalar för en tjänst.
- representeras i de flesta fall av en CIO eller motsvarande från en SUNET-ansluten organisation.
- nominerar medlemmar till en styrgrupp som etableras för varje tjänst som har lämnat inkubationsfasen.
- ansvarar för all slutanvändarsupport och tillsätter en lokal kontaktperson för tjänsten

Styrgrupp

- består bl.a. av representanter från tjänstens kunder
- tillsätter av samordningsansvarig.
- tillsätter egen ordförande bland ledamöterna.
- fattar beslut om etablering av tjänst (utveckling resp upphandling)
- fattar beslut om övergång mellan utvecklingsfaser (se ovan) t.ex. mellan privat och publikt test samt om övergång till produktion.
- SUNET bistår med administrativt stöd till alla styrgrupper.

Lokal kontaktperson

- fungerar som kontaktväg för SUNET in i den egna organisationen för given tjänst
- ansvarar för att supportprocessen fungerar inom den egna organisationen inklusive hantering av felanmälan och eskalering mellan den egna 2:nd line och driftsorganisationen.
- upprätthåller närvaro på de olika supportkanaler som finns för tjänsten, bl.a. community.sunet.se (antingen själv eller genom den

- lokala supportorganisationen).
- arbetar tillsammans med övriga supportkontakter och tjänstens systemförvaltare genom att bidra till aktivitetsplan för tjänsten.

Systemförvaltare

- ansvarar för aktivitetsplanen som tas fram i samverkan med drifts och utvecklingsorganisationerna.
- fungerar som samband mellan den lokala supportprocessen (och alltså de lokala supportkontakterna) och driftsorganisationen.
- etablerar och driver en rådgivande referensgrupp för tjänsten.
- tar fram och genomför en årlig verksamhetsplan för tjänsten
- är föredragande i styrgruppen och ansvarar för återrapportering.
- samverkar med planeringsgruppen kring övergripande planering av SUNETs aktiviteter

Referensgrupp

- organiseras och leds av systemförvaltaren

Projektledare

- organiserar och genomför fokuserade utvecklingsinsatser på tjänsten i enlighet med aktivitetsplanen
- överlämnar tjänst till driftsansvarig när tjänsten övergår i produktion. Vid privat test eller publikt test sker normalt ingen överlämning och ingen support lämnas heller på tjänsten. Normalt definieras överlämningsprocessen av kontraktet mellan SUNET och driftsorganisationen.

Driftsansvarig

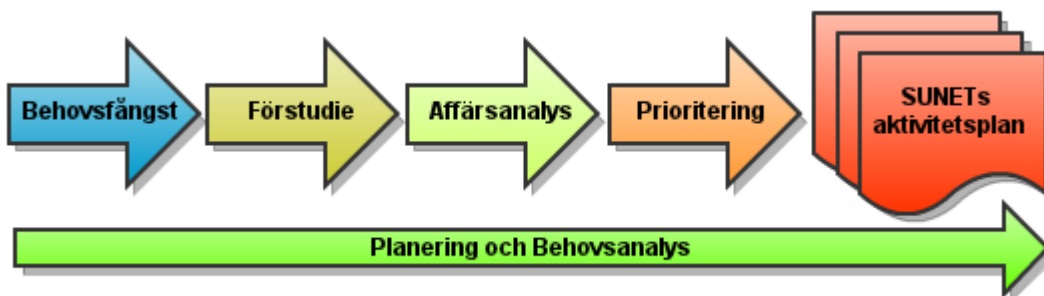
- ansvarar för stabil drift av tjänstens ingående komponenter
- ansvarar för eskalering inom driftsorganisationen för tjänsten

Marknadsansvarig

- ansvarar för kommunikationsflödet dels mellan systemförvaltare och mellan dessa och SUNETs styrelse och kunder

Planering

Syftet med planeringsprocessen är dels att samordna planering mellan olika tjänster så att rätt resurser allokeras till prioriterade förbättringar och dels att underhålla en övergripande aktivitetslista för SUNET. Denna prioriterade lista kommer att bestå av nya tjänster, förstudier och andra förbättringar som berör hela SUNET. Prioriteringen sker i SUNETs planeringsgrupp som leds av SUNETs samordningsansvarig.



Behovsfångst

Syftet med behovsfångst är att leverera idéer till förbättringar för SUNET. Detta kan innebära förslag till nya tjänster, funktioner eller förslag på tjänster och funktioner som bör utvecklas. Behovsfångst bör i huvudsak ske så nära kunderna som möjligt och aktiviteter i denna process bör alltså till stor del genomföras av SUNETs kunder.

Support

Denna process syfte är att ge användaren av tjänsten det stöd som behövs för att användarens förväntningar på tjänsten ska uppfyllas inom de ramar som ställts upp av kunden. Kunden representeras av tjänstens styrgrupp där beslut om supportens omfattning tas. Varje SUNET-kund ansvarar normalt för support för sina egna användare (undantag kan förekomma och redovisas då uttryckligen i tjänstebeskrivningen). Supportprocessen ägs av kunden och kan utformas på olika sätt. SUNET driver dock ett gemensamt forum (community.sunet.se) för alla tjänster som kan användas för att underlätta kontakt mellan användare och 2:a linjens support.

Förvaltning

Denna process syfte är att producera en väl fungerande *tjänst* (inte att sammanblanda med den tekniska plattformen som tjänsten bygger på). Förvaltningsprocessen ägs av SUNET men är normalt utlagd på någon SUNET-kund som driver den för alla SUNET-kunders räkning. Precis som för supportprocessen så är det meningen att flera olika modeller för systemförvaltning ska kunna fungera för SUNET-tjänster.

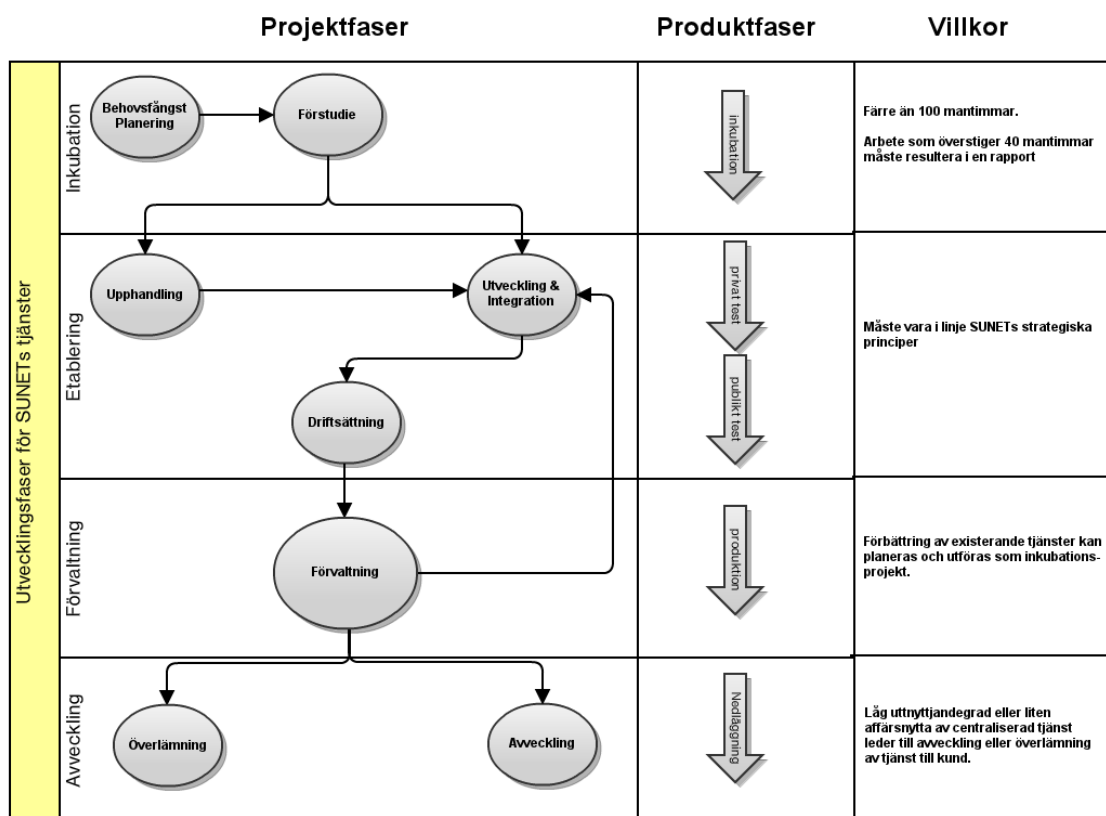
Drift

Denna process syfte är att leverera en stabil och väl fungerande teknisk plattform för tjänsten. Driften ägs av den organisation som SUNET har gett i uppdrag att leverera den tekniska plattformen. Driftorganisationen ansvarar för kommunikation med kund och eventuella underleverantörer.

Utveckling

Alla tjänster etableras och underhålls i denna process. Processen är indelad i 3 faser: inkubation, etablering och förvaltning. För att gå mellan faser krävs att vissa villkor är uppfyllda. Dessa villkor syftar till att hitta en bra balans mellan behovet av innovation och agilitet å ena sidan och stabilitet och förutsägbarhet å andra sidan. Grundprincipen är att SUNET uppmuntrar experiment och tester så länge dessa inte upparbetar för stora kostnader. Målet ska vara att så tidigt som möjligt kunna besluta om en tjänst är värd att satsa på eller ej och därefter övergå i målinriktad etablering av tjänsten. I alla faser sker arbete i fokuserade arbetsinsatser (sk sprints) där prioritering styrs av tjänstens aktivitetsplan (sk backlog).

Projektfaser



- Under inkubationsfasen styr fritt idé-utbyte och experiment under förutsättning att upparbetade kostnader understiger 100 man-timmar. Under denna fas är det viktigt att förankra intresset för tjänsten hos kund.
- Så snart som möjligt ska en möjlig framtida tjänst beskrivas, en aktivitetsplan etableras och en budget tas fram för etablering av tjänsten.
- Etablering av tjänster sker normalt i två steg: privat test och publikt test. När tjänsten är i privat test exponeras inte tjänsten för andra än inbjudna användare. Denna fas ska normalt inte fortgå mer än 6 månader. Innan tjänsten övergår i produktion kan tjänsten genomgå en publik testfas. I denna fas lämnas normalt inte samma support på tjänsten som när den är driftsatt. Syftet med denna fas kan vara att undersöka hur starkt intresset är för tjänsten innan kostnaderna för etablering av support upparbetas.
- Under etablering av tjänsten sker allt arbete som behövs för att antingen utveckla eller upphandla/integrera tjänsten med SUNETs övriga tjänster.
- Utvecklingsinsatser sker företrädesvis fokuserat i iterationer (sk sprints) som löper över 2-4 veckor. Mellan varje utvecklingsinsats sker avstämning med systemförvaltare och i förekommande fall även med styrgruppen.

Agilt arbetssätt



En förutsättning för ett agilt arbetssätt är att det finns tid och möjlighet för personligt engagemang i innovationsprocessen. Inom agila projektmodeller pratar man ofta om begreppet fokusfaktor: den del av en heltid som är föremål för planerat arbete. En fokusfaktor på 100% innebär att varje minut av en arbetsdag används till planerat arbete. En fokusfaktor på 80% brukar anses vara mycket bra och man måste ofta räkna med betydligt lägre fokusfaktor, speciellt om planerat arbete kombineras med (tex) ett driftsuppdrag där externa faktorer som inte går att förutse påverkar arbetet.

Inom SUNET räknar vi med en fokusfaktor på ca 70%. Vi räknar med att en något lägre fokusfaktor ger utrymme för personliga initiativ och innovation. Ett syfte med projektmodellen är att hitta en balans mellan planerat arbete som resulterar nya tjänster och frihet och möjlighet för enskilda att delta i behovsfångst och innovation.

Marknadsföring

Syftet med SUNETs marknadsföring är inte främst att sälja tjänster utan att se till att SUNETs kunder är informerade om pågående projekt, tillgängliga funktioner och tjänster. SUNETs marknadsföring ska även ha som mål att identifiera och kommunicera med potentiella kunder.

Arbetsformer och verktyg

SUNET använder ett verktyg där användare kan ställa frågor och lämna feedback på tjänster: community.sunet.se. Detta verktyg är direkt integrerat i alla webbaserade tjänster som SUNET erbjuder vilket betyder att de flesta användare kommer att använda verktyget för att lämna kommentarer, ställa frågor och väcka idéer. Följaktligen måste både de lokala supportkontakterna och systemförvaltaren också använda samma verktyg - vi måste helt enkelt möta användarna där de finns.

Arbetet i community.sunet.se består i att bevaka inkommande frågor från de egna användarna. Verktyget vi använder (getsatisfaction.com) uppmuntrar till kommunikation mellan användare vilket betyder att den lokala supportkontakten inte nödvändigtvis behöver besvara alla frågor själv. Emellertid behöver supportkontakten vara uppmärksam på diskussionerna som förs på community.sunet.se så att frågor inte förblir obesvarade.

Driftorganisationen ska normalt ha ett system för publicering av driftsinformation (ett sk ticket-system) i strukturerad form. Detta system är den primära kanalen för teknisk information om tjänsten, t.ex. vad gäller incidenter, existerande problem, planerat arbete mm. I görligaste mån bör denna information vara direkt tillgänglig i community.sunet.se men det är ändå mycket viktigt att både systemförvaltaren och de lokala supportkontakterna översätter det tekniska språket i driftsinformationen så att vanliga användare av tjänsten kan förstå innebörden och dra nytta av informationen.

SUNET kommer att behöva ta ansvar för utbildning av lokala supportkontakter samt systemförvaltare. Utbildning av supportkontakter och systemförvaltare kommer att tas fram i samråd med driftsorganisationerna. SUNET etablerar nya styr- och referensgrupper så att arbetet i grupperna blir effektivt och bygger på upparbetad erfarenhet.