

Governance for FUT- systemforvaltning

Dato	Version	Ændret af	Ændring
27-6-2019	11	INGRHN	Udkast
14-10-2019	11B	MAJURG	Tilrettet efter review + layout
7-1-2020	11C	INGRHN	Tilrettet efter LD høringsvar
21-1-2020	1.0.	INGRHN	Tilrettet efter FUT-stg.møde 17.1.2020
4-2-2020	1.1.	RUNSOE	Sproglig tilretning
3-3-2020	1.2.	INGRHN	Tilrettet efter RSI møde den 26.2.2020

Godkendelse	Godkendt af FSI: dato Godkendt af forretningsstyregruppen: dato Godkendt af FUT-styregruppen: 29.01.2020
-------------	--

1 Indledning

Formålet med dette dokument er at beskrive den samlede styringsmodel omkring FUT-systemforvaltningen¹, når systemerne – infrastrukturen og KOL-løsningerne - er kommet i drift.

FUT-systemforvaltning omfatter drift og videreudvikling af et antal specifikke it-systemer til telemedicin, der er indkøbt på rammeaftale. Rammeaftalen, der gælder i perioden november 2018 til november 2022, omfatter én telemedicinsk Infrastruktur, 3 Medarbejderløsninger og 5 Borgerløsninger til KOL.

FUT-systemerne ejes og drives i et samarbejde mellem regionerne og kommunerne i Danmark.

Hensigten med det fælles indkøb er at skabe et sammenhængende forløb for patienter/borgere, i første omgang for alle lungepatienter med svær KOL, men på sigt også andre sygdoms- og indsatsområder.

Parterne er enige om at ville fremme brugen af telemedicin til relevante patient- og borgergrupper med henblik på at sikre øget nærhed, kvalitet, tryghed og tilgængelighed for de berørte borgere.

Samarbejdet omkring FUT-systemforvaltning kommer til at bygge på en samarbejdsaftale, der skal indgås mellem alle parter i ejerkredsen.

Nærværende notat har til hensigt at give interessenter, primært de 103 ejere (kommuner og regioner), et overblik over FUT-systemforvaltningen af Infrastruktur og KOL-løsninger, dvs. hvorledes styringen og samarbejdet omkring FUT-systemerne kommer til at foregå, herunder definere de overordnede opgaver, roller og ansvarsfordelinger. Det skal vise, hvor beslutninger træffes.

Det vil på sigt blive muligt for enkelte organisationer selv at forvalte egenfinansierede løsninger på Infrastrukturen. Sådanne nye løsninger vil ikke være omfattet af den fælles

¹ FUT står for: Fælles Udvikling af Telemedicin. Se endvidere *Bilag 5: Ordforklaring til begreber i FUT-systemforvaltningen* med ordforklaring til begreber i FUT-systemforvaltningen.



systemforvaltning og skal systemforvaltes af den organisation, som har ansvaret for løsningskontrakten.

Forretningsstyregruppen skal godkende nye Løsninger, der optages på Infrastrukturen, og styringsmodellen tages op igen, når forretningsstyregruppen beslutter at godkende nye Løsninger.

Dette dokument beskriver således alene governance omkring den fælles systemforvaltning af Infrastruktur og KOL-løsninger.

FUT-systemerne forventes optaget i FSI (Fællesoffentlig Systemforvaltning af Sundheds IT), og styringsmodellen tager derfor udgangspunkt i FSI's governancemodel².

FSI's governancemodel skal sikre, at der opbygges en effektiv beslutningsproces samt gennemsigtighed i og tydeliggørelse af de forskellige ansvarsområder.

2 Styringsmodel for FUT-systemforvaltning

Den telemedicinske Infrastruktur ejes af regionerne og kommunerne i fællesskab, mens der er etableret to indkøbsfællesskaber, Indkøbsansvarlig Myndighed Øst (IM Øst) og Indkøbsansvarlig Myndighed Vest (IM Vest)³, der på vegne af Landsdelene i Øst og Vest har indkøbt Medarbejder- og Borgerløsninger.

Infrastrukturen og KOL Løsningerne systemforvaltes af den fælles systemforvaltning i 2 år. Herefter revideres styringsmodellen.

Det fælles ejerskab stiller store krav til, at der udvikles en effektiv samarbejdsform, hvor beslutningsprocesser og samarbejdsformer altid involverer de rette aktører.

FUT's styringsmodel bygger på en række principper:

- FUT-systemforvaltningsorganisationen har i de første 2 år et koordinerende mandat i forhold til videreudvikling af infrastrukturen og KOL-løsningerne. Ved tilkobling af nye løsninger skal mandatet til systemforvaltningen af de pågældende systemer aftales
- I 2 år har FUT en governancemodel med en FUT-forretningsstyregruppe, 1 drifts- og udviklingsforum for infrastruktur og 1 drifts- og udviklingsfora for løsninger samt 2 IM'er for KOL-løsninger
- de få tager ansvar og har mandat på vegne af de mange
- IM'er og LD skaber robuste organisationer, der formidler forretningsbehov, erfaringer og beslutninger mellem FUT og forretningen
- Organiseringen baserer sig på ITIL-principper (ITIL version 3)

Styringsmodellen skal på den ene side kunne håndtere overordnede forhold af økonomisk, politisk og strategisk karakter på tværs af regioner og kommuner og på den anden side skal den også kunne rumme og tage ansvar for mere driftsnære forhold som fx support, vedligehold og indsamling, prioritering samt idriftsættelse af ændringsanmodninger og videreudvikling.

² "Governancemodel og forretningsorden for Styregruppen for Fællesoffentlig Systemforvaltning af Sundheds-it (FSI)", seneste version kan rekvireres hos Danske Regioner.

³ IM Øst består af regioner og kommuner samlet i Landsdel Sjælland og Landsdel Hovedstaden, IM Vest består af regioner og kommuner samlet i Landsdel Syd, Landsdel Midt og Landsdel Nord



2.1 Økonomi

Infrastrukturen er ejet og drevet af de 103 parter, og der indgås aftaler mellem KL og Danske Regioner om årlige budgetter til drift og vedligehold af systemet. Der er desuden afsat et mindre udviklingsbudget i årene 2020-2022. Videreudvikling af infrastrukturen forventes desuden at ske gennem ØA-bevillinger på baggrund af indstillede roadmaps til FSI.

KOL-løsningerne er ejet og drevet af henholdsvis IM Øst og IM Vest. Finansiering af videreudvikling af løsningerne sker ad hoc i relation til det konkrete videreudviklingsønske og kommer fra de regioner og kommuner, der ønsker at deltage i den pågældende videreudvikling.

Den administrative understøttelse af den fælles systemforvaltning af infrastrukturen og KOL-løsningerne er finansieret af de 103 parter fordelt efter aftale mellem KL og Danske Regioner.

2.2 Opgaver og ansvar

Drift

Opfølgning på drift og vedligehold af infrastrukturen og løsningerne foregår i henholdsvis drifts- og udviklingsforum for infrastrukturen og i drifts- og udviklingsforum for løsningerne. I tilfælde af misligholdelse af kontrakterne eller mal performance eskaleres der til henholdsvis forretningsstyregruppen vedrørende infrastrukturen og til IM'erne vedrørende KOL-løsningerne.

Videreudvikling

Videreudvikling af KOL løsningerne sker med udgangspunkt i ønsker fra kommuner, regioner, landsdele og IM'er, ligesom der kan komme systemmæssige opdateringer fra leverandøren. Det er de to IM'er, der indsamler og prioriterer ændrings- og videreudviklingsønsker. I drifts- og udviklingsforum for løsninger koordineres, hvorvidt der skal samarbejdes om at videreudvikle det konkrete ønske på tværs af de to IM'er. Ændringer- og videreudvikling, der forudsætter ændringer på infrastrukturen behandles desuden i drifts- og udviklingsforum for infrastrukturen.

Videreudviklingsønsker til infrastrukturen vil på det forretningsmæssige plan komme fra IM'erne og fra nationale initiativer, mens der kan komme systemmæssige ændringsanmodninger fra leverandøren af infrastrukturen og krav til ændringer som følge af sikkerhedsmæssige forhold. Drifts- og udviklingsforum for infrastrukturen behandler ændringsønsker med henblik på at opretholde en robust infrastruktur og sikre at de vedtagne arkitektur- og sikkerhedsprincipper overholdes. Drifts- og udviklingsforum for infrastrukturen godkender indenfor en uddelegeret økonomisk ramme mindre ændringsønsker til infrastrukturen og indstiller en roadmap for større udviklingsønsker til infrastrukturen til forretningsstyregruppen.

Roadmap for infrastrukturen godkendes i forretningsstyregruppen og i FSI for de videreudviklingsønsker, der har konsekvenser for andre nationale it-systemer.

FOSA understøtter videreudviklingsprocessen med at kvalificere IM'ernes ændrings- og videreudviklingsønsker til KOL-løsninger med hensyn til vurdering af arkitektur, sikkerhed, økonomi samt efter beslutning af videreudviklingsønsket samarbejder med IM'er om udvikling, test og implementering af ændringer.

Support



Brugersupport foregår i et flow med individuel organisering i de 5 landsdele. Supporthenvendelser fra slutbrugere i regioner og kommuner håndteres enten i en lokal 1. level support i de respektive regioner og kommuner eller i et flow fra slutbruger direkte til landsdelenes SPOC.

Landsdelenes SPOC funktioner afklarer, om det er en kendt fejl med tilhørende workaround, inden fejlen eskaleres til den mest sandsynlige leverandør. Ved tvivl om sendes sagen til FOSA (Fællesoffentlig Systemadministrator), der også har den løbende monitorering af leverandørernes løsning af sagerne og samarbejde med leverandørerne om prioritering af sagerne.

Samarbejde med leverandører

I overensstemmelse med kontrakterne afholdes der møder med leverandørerne om samarbejdet om systemerne. Møderne er indlejret i de allerede etablerede fora, dvs. de afholdes i tilknytning til systemforvaltningens møder, men med egen dagsorden.

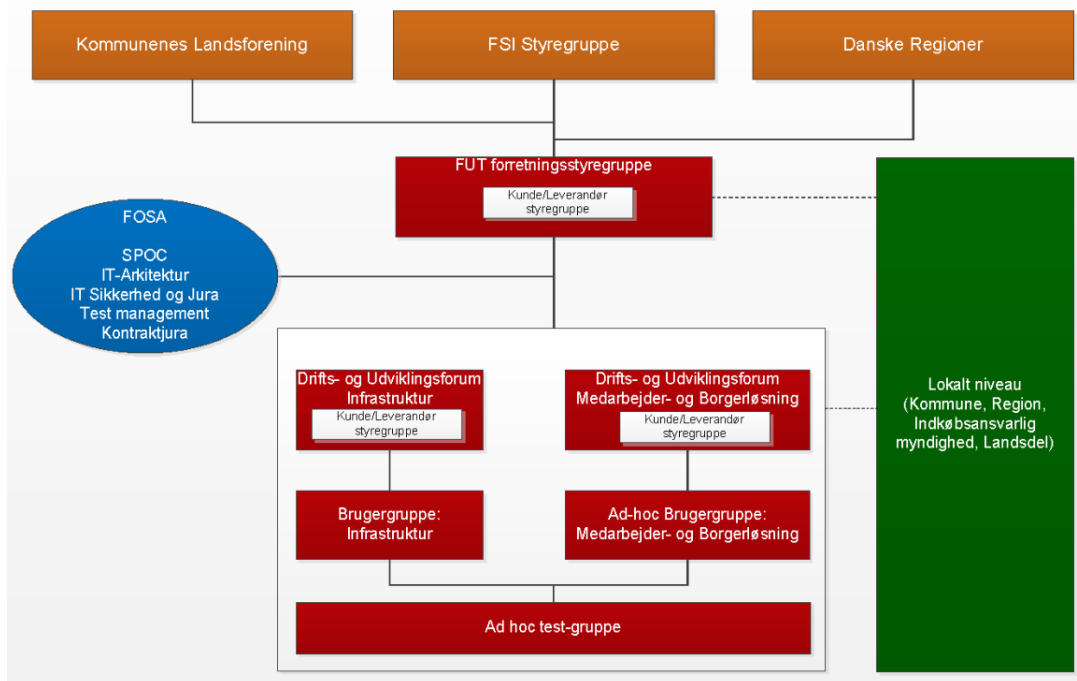
De langsigtede visioner for samarbejdet omkring infrastrukturen drøftes i tilknytning til møder i forretningsstyregruppen, mens de nære udviklingsperspektiver og den aktuelle driftssituation drøftes i tilknytning til møder i de to drifts- og udviklingsfora.

FOSA samarbejder på dagligt plan med leverandørerne vedrørende support, performance, konkret videreudvikling, release mm.

2.3 Organisering

Nedenstående organisationsdiagram skal illustrere de fora, hierarkier og sammenhænge, styringsmodellen rummer. Se bilag 3 for et mere detaljeret governancediagram.

Styringsmodellen søger at afspejle ovenstående behov ved at operere med to beslutningsniveauer: øverst en forretningsstyregruppe og derunder to drifts- og udviklingsfora (for hhv. Infrastruktur og Medarbejder- og Borgerløsninger) angivet med rødt samt et dagligt administrativt niveau angivet med blå. Den fælles systemforvaltning grænser dels op til det lokale niveau bestående af regioner og kommuner organiseret i hhv. landsdele og indkøbsansvarlig myndighed angivet med grønt. Og dels grænser den fællesoffentlige systemforvaltning op til FSI, Danske Regioner og KL angivet med orange.



3 Fælles systemforvaltning (rød)

3.1 Forretningsstyregruppe

Forretningsstyregruppen har til enhver tid det overordnede ansvar for drift og udvikling af Infrastrukturen. I praksis varetager forretningsstyregruppen primært strategiske opgaver relateret til samarbejdsrelationer, økonomi og den videre udvikling af FUT-systemerne. Forretningsstyregruppen skal principielt sikre rammerne for, at infrastrukturen kan imødekomme de ønsker og krav til videreudvikling og skalering af infrastrukturen, der kommer fra løsninger på markedet.

FUT-forretningsstyregruppen har fået deres mandat fra KL og Danske Regioner. Arbejdet i forretningsstyregruppen tager desuden udgangspunkt i de principper for prioritering af nye løsninger og ændringsønsker til infrastrukturen, som KL og Danske Regioner aftaler ifm. ØA21.

Forretningsstyregruppen skal sikre lokal og forretningsmæssig opbakning og samarbejde på tværs af ejerkredsen af regioner og kommuner.

Opgaver:

- Sikre, at systemforvaltningen sker med udgangspunkt i, hvad der er mest forretningsmæssigt og økonomisk hensigtsmæssigt
- Tilse, at forvaltningen sker i henhold til lovgivning og krav om informationsikkerhed
- Indstille driftsbudget til KL og Danske Regioner for forvaltning af infrastrukturen og systemforvaltningens administrative funktion – herunder at udmønte udviklingsbudget samt udarbejde oplæg til økonomiforhandlinger
- Følge driftsrapportering for FUT-systemerne – herunder følge overholdelse af servicemål
- Udarbejde og indstille KPI'er for FUT-systemerne til FSI samt følge op på dem
- Indstille roadmap for udviklingsønsker til FSI



- Medvirke til at udviklingstiltag i FUT sker i overensstemmelse med fællesoffentlige strategier og handleplaner
- Sikre, at indrapporteringen til FSI sker ud fra vedtagne skabeloner og aftalte deadlines.

3.2 Drifts- og udviklingsfora

Drifts- og udviklingsfora'ene har som primært sigte at samarbejde om udviklingen af FUT-systemerne i overensstemmelse med forretningens behov og de økonomiske rammer. Kompetence til at beslutte forhold vedrørende den operationelle drift af systemer og varetage samarbejdet med leverandørerne er uddelegeret fra hhv. FUT-forretningsstyregruppen og de indkøbsansvarlige myndigheder til to drifts- og udviklingsfora (drifts- og udviklingsforum for infrastrukturen og drifts- og udviklingsforum for KOL-løsningerne). Drifts- og udviklingsfora udgør kundesiden i Kunde/leverandørstyregrupperne, hvorved de sammen med leverandørerne har det operationelle ansvar for at sikre, at systemerne driftes og vedligeholdes i henhold til de indgåede driftskontrakter og samarbejdsaftaler. I tilfælde af kontraktuelle uoverensstemmelser med leverandørerne overgives sagerne til hhv. FUT-forretningsstyregruppen vedrørende infrastrukturen og IM Øst eller IM Vest vedrørende Løsningerne til KOL.

Opgaver:

- Sikre at den modtagne løsning driftes og vedligeholdes i overensstemmelse med driftsaftalen, budget, vedtagne arkitektur- og tekniske principper mv.
- Forberede og kvalificere sager til behandling i FUT-forretningsstyregruppen
- Videreudvikle Infrastrukturen, Medarbejder- eller Borgerløsningen i overensstemmelse med brugerbehov
- Modtage og kvalitetssikre ændringsønsker fra IM, leverandører og FOSA
- Nedsætte et Emergency-CAB (E-CAB) ved behov for hurtig godkendelse af ændringer fx ved sikkerhedsbrist
- Medvirke i nedsætte ad hoc testgruppe til test af modtagne leverancer.
- Sætte rammer og retning for arbejdet i brugegruppe og kan ved behov nedsætte arbejdsgrupper til at løse specifikke behov
- Sikre dokumentation, vejledninger og hjælp til anvendelse af løsningen
- Afholde kontraktaftalte møder med leverandørerne om drift og videreudvikling
- Bistå i informationssikkerhedsrisikoanalyse på udviklings- og ændringsønsker

Desuden varetager drifts- og udviklingsforum for infrastrukturen

- Kommentere, kvalificere og indstille roadmap til FUT-forretningsstyregruppen
- Kommentere, kvalificere og indstille drifts- og udviklingsbudget for Infrastrukturen til FUT-forretningsstyregruppen

3.2.1 Kunde/leverandørstyregrupper

Der etableres jf. kontrakterne kunde/leverandørstyregrupper, dvs. styregrupper, hvor leverandør og kunde (hhv. forretningsstyregruppen og IM Øst/ IM Vest) mødes og drøfter henholdsvis tekniske og løsningsrelaterede problemstillinger på tværs af Infrastruktur og Løsninger og kan med et fælles afsæt foreslå ændrings- og udviklingsønsker samt diskutere indbyrdes samarbejde mellem parterne.

Disse styregrupper afvikles om en separat del af møder i forretningsstyregruppen og de to drifts og udviklingsfora.

3.2.2 Brugergupper

Der nedsættes en fast brugergruppe under Forum for Infrastruktur, der har til opgave at følge Infrastrukturen, herunder indstille og motivere forslag til ændringer og videreudvikling af



systemet med udgangspunkt i brugernes behov til Infrastrukturforum. Brugergruppens primære opgave er at forholde sig innovativt til funktionaliteten i Infrastrukturen for dermed at motivere og rådgive om ønsker til videreudvikling, ændringsønsker samt deltage i testforløb.

Ad hoc brugergrupperne under Løsningsfora har til formål at indgå i videreudviklingen af konkrete ændringsønsker, når IM'erne har besluttet at udvikle sammen på tværs. Det kan fx være opgaver med at kravspecifisere og udvikle use cases. Ad hoc brugergrupperne tages kun i anvendelse, hvor der er behov for at koordinere et udviklingsønske på tværs af de to indkøbsansvarlige myndigheder. Ellers vil det være brugergrupperne under de indkøbsansvarlige myndigheder eller landsdelene, der anvendes.

3.2.3 Testgrupper

Tests af modtagne leverancer foregår i nedsatte testgrupper, som forbereder, gennemfører, evaluerer og dokumenterer tests af modtagne leverancer på systemerne. Testgrupperne foretager konsekvensanalyser af funktionalitet indenfor og på tværs af løsninger og infrastruktur. Testgrupperne bliver nedsat på initiativ af testmanageren, der er en funktion under FOSA'en. Testgrupperne sammensættes ad hoc med brugere fra brugergrupperne og andre relevante.

4 Systemadministration (blå)

4.1 FOSA, herunder SPOC-funktion

Systemforvaltningen bemander en systemadministration med en FOSA-funktion til at varetage de daglige systemforvaltningsopgaver.

Opgaver:

- Lede, koordinere og udvikle systemforvaltningsopgaverne i det daglige
- Løbende betjene FUT-forretningsstyregruppen, systemfora m.fl.
- Udarbejde og vedligeholde driftshåndbog for systemforvaltning
- Indgang for eksterne og andre interessenter til FUT-systemforvaltningen
- Koordinere ønsker til ændringer og videreudvikling af infrastrukturen
- Koordinere ønsker til ændringer og videreudvikling af KOL-løsningerne, der kræver ændringer på infrastrukturen
- Evt. udmønte budgetter og tolerancer til respektive Fora
- Deltage i FOSA-forum i regi af FSI
- Rapportere kvartalsvise status- og økonomirapporter vedr. systemerne til FSI sekretariatet
- Ejer af de processer som anvendes i systemadministrationen og sikrer dermed en kontinuerlig fokus på processernes optimering og effektivitet

FOSA SPOC-funktion varetager den daglige monitorering af supportprocessernes performance imellem landsdelenes SPOC og leverandører. Funktionen modtager ændringsønsker og forslag til videreudvikling af systemerne og bestillinger fra landsdelene, de indkøbsansvarlige myndigheder og fra eksterne projekter samt prioriterer og videreformidler forslag til relevant samarbejdsforum og/eller leverandører.

Opgaver:

- SPOC funktion ud mod leverandører, landsdelene og indkøbsansvarlige myndigheder
- Registrere alle henvendelser vedr. ændringsønsker og videreudvikling
- Rådgive landsdelenes SPOC vedrørende supporthenvendelser til leverandørerne
- Koordinere Major Incidents
- Monitorere support- og udviklingsprocesserne for at sikre fremdrift

- Varetage erfa-netværksmøder med landsdelenes SPOC
- Koordinere, afklare og facilitere prioriteringen af ændringsønsker og videreformidle til relevant forum
- Bistå leverandører med at gennemføre ændringer
- Kontaktpunkt til relevant drifts- og videreudviklingsforum
- Sikre at systemdokumentation, procedurer, instrukser, brugermanualer, som udarbejdes af leverandører og FOSA, er vedligeholdt.

4.1.1 It-arkitekturfunktion

It-arkitekturfunktion skal bistå med at Infrastruktur, Medarbejder- og Borgerløsninger overholder nationale og andre vedtagne standarder, og at der foretages tekniske, arkitekturfaglige og funktionelle afvejninger i forbindelse med udviklings- og ændringsønsker.

Opgaver:

- Analyse og vurdering af indkomne udviklings- og ændringsønsker i forhold til tekniske og arkitekturfaglige retningslinjer
- Bistand i forhold til beskrivelse af udviklings- og ændringsønsker, herunder bistå med indstillinger til beslutning
- Bistå systemforvaltningen med at samtlige løsninger (Infrastruktur, Medarbejder- og Borgerløsninger) lever op til gældende arkitekturprincipper, retningslinjer og standarder
- Bistå systemfora med arkitekturmæssige afklaringer og undersætter afklaringer af eventuel uenighed
- Rådgivning af bistand til FOSA og systemfora af arkitekturmæssig karakter.
- Bistå i informationsrisikoanalyse på udviklings- og ændringsønsker

4.1.2 Test management

Test management har ansvaret for styring og koordinering af aktiviteter i forbindelse med tests af ændrings- og nyudviklede leverancer til FUT-systemerne. Testmanageren leder de ad hoc nedsatte testgrupper.

Opgaver:

- Gennemgå og godkende teststrategi, testplaner og testrapporter fra leverandører samt at reviewe og koordinere en samlet tidsplan på tværs af leverandører
- Gennemgang og kvalitetsvurdering af leverandørers prøve/testplaner
 - Og efterfølgende gennemgang heraf med leverandører
- Review af testdokumentation
- Sikre kundens inddragelse
- Sikre at de nødvendige testprocesser er på plads
- Opbygge og vedligeholde fx integrationstest og regressionstest i præ produktionsmiljø til egen test med fortrolige data
- Udarbejde teststrategi
- Udarbejde testcases
- Forberede testdata
- Udarbejde testplaner og koordinere testgruppens testaktiviteter i forhold til plan
- Udarbejde relevant dokumentation og rapportering i forhold til gennemførte tests
- Samarbejde med leverandørens QA eller testfunktion omkring gennemførelse af tests og rettelse af fejl (incidents)
- Konsekvensanalysere funktionalitet på tværs af løsninger og infrastruktur
- Sikre test af end-to-end funktionalitet på tværs af løsninger
- Bistå i udarbejdelse af informationsrisikoanalyse og sikring af tidligere identificerede og håndterede risici ikke forværres



4.1.3 It-sikkerhed og jura

It-sikkerhed og jura sikrer, at systemforvaltningen foregår juridisk compliant, herunder fx at de relevante databehandleraftaler er indgået, og at FUT-systemerne lever op til gældende lovgivning. Rådgiver om it-sikkerhedsanliggender i forbindelse med drift, vedligehold og videreudvikling af FUT-systemerne.

Opgaver:

- Indgå databehandleraftaler
- Løbende vurdere hjemmelsgrundlaget i forhold til anvendelse af FUT systemerne
- Udarbejde driftsaftale, samarbejdsaftale og sikkerhedsmodel
- Rådgivning og støtte til FUT-forretningsstyregruppen, Drifts- og Udviklingsfora og FOSA i forhold til juridiske og it-sikkerhedsmæssige spørgsmål
- Udarbejde sikkerhedsdokumentation som anvist af Informationssikkerhedsudvalget i Region Midtjylland
- Auditering af systemadministrationens processer

4.1.4 Kontraktjuridisk funktion

De kontraktuelle forhold vedrørende infrastrukturen sikres i en kontraktjuridisk funktion. Her ligger fx bemyndigelse til at frigive betaling til infrastrukturleverandøren på baggrund af opnåede milepæle jf. kontrakten samt ansvaret for at rådgive i forhold til fortolkning og forhandling overfor leverandør ved tvister.

Opgaver:

- Sikre indgåelse, fornyelse og gyldighed af kontrakter, herunder udarbejdelse af kontraktlig dokumentation i forhold til changes og/eller aftaler om nyudvikling
- Overblik over samtlige kontraktuelle forhold og aftaler i forhold til infrastruktur og leverandør
- Efterse at modtagne og godkendte leverancer er leveret i overensstemmelse med kontrakten
- Frigive betaling til leverandører på baggrund af opnåede milepæle
- Opfølgning på kontraktens KPI'er/SLA'er fx opetid på medarbejderløsningerne
- Rådgive vedrørende kontraktuelle forhold på tværs af de valgte løsninger og leverandører
- Rådgive og støtte til FUT-forretningsstyregruppen, systemfora og FOSA i forhold til fortolkning og forhandling overfor infrastrukturleverandøren ved tvister

5 Det lokale ansvar (grøn)

De 103 ejere (kommuner og regioner) er gået sammen om i fællesskab at indkøbe én Infrastruktur.

I KOL samarbejdet er de 103 kommuner og regioner gået sammen i 5 landsdele med 1 region og tilhørende kommuner i hver landsdel: Landsdel Hovedstaden, - Sjælland, - Syd, - Midt, og - Nord.

Der er etableret to indkøbsfællesskaber omkring køb af Medarbejder- og Borgerløsninger til KOL. Indkøbsansvarlig myndighed Øst (IM-Øst) bestående af Landsdel Hovedstaden og - Sjælland har købt én Medarbejderløsning og én Borgerløsning og tilsvarende har Indkøbsansvarlig myndighed Vest bestående af Landsdel Syd, - Midt og - Nord købt én Medarbejderløsning og én Borgerløsning.



Landsdelene og de indkøbsansvarlige myndigheder spiller sammen med den fælles systemforvaltning omkring brugersupport og ændringer/videreudvikling af Infrastruktur og Løsninger. Dette er nærmere beskrevet i *Bilag 1: Brugersupport* og *Bilag 2: Ændrings- og Udviklingsønsker*. Overblik over den samlede governanceorganisation kan ses i *Bilag 3: Governanceorganisation*.

5.1 De enkelte regioner og kommuner

Regioner og kommuner har et selvstændigt ansvar i forhold til KOL løsningerne. Der kan dog være forskelle mellem de enkelte landsdele i, hvorledes opgaverne organiseres. I nogle landsdele går kommuner og region sammen om at løse opgaver, mens andre landsdele vælger en mere lokal organisering.

Opgaver:

- Etablere, vedligeholde og videreudvikle integrationen mellem egne fagsystemer og Infrastrukturen
- Etablere og varetage support ift. egne brugere
- Eskalere supportanmodninger, såfremt 1. linesupport ikke kan afhjælpe disse
- Indmelde ændringsønsker og forslag til videreudvikling til landsdelsfunktionen
- Finde sammen i fællesskaber omkring udvikling af integration til Infrastrukturen, fx hvor flere regioner/kommuner på tværs i landet har samme EPJ/EOJ system og har valgt samme Medarbejder- og Borgerløsning
- Indgår med repræsentanter i FUT-forretningsstyregruppen og Drifts- og udviklingsforum for Infrastrukturen
- Etablere en organisation, der sikrer kommunikation af forretningsbehov, erfaringer og beslutninger i relation til infrastruktur og Løsninger til KOL.

5.2 Landsdele

Landsdelene har ansvaret for at etablere en fælles Landsdels SPOC supportfunktion ud mod regioner og kommuners support, og forestå brugersupport, samt en funktion der kan forestå indsamling, koordinering og prioritering af ændringsønsker.

Landsdelene samler og prioriterer ønsker og forslag vedrørende KOL-Løsninger og infrastrukturen og videresender dem til den relevante Indkøbsansvarlige myndighed.

Opgaver:

- Etablere og varetage Landsdel SPOC ift. landsdelens egne supportfunktioner
- Modtage og afhjælpe supportanmodninger fra egne supportfunktioner
- Eskalere supportanmodninger til Infrastrukturleverandør såfremt Landsdel SPOC ikke kan afhjælpe disse
- Modtage, behandle og videreformidle ændringsønsker og forslag til videreudvikling af KOL-løsninger og infrastruktur til den relevante indkøbsansvarlige myndighed
- Etablere en organisation, der sikrer kommunikation af forretningsbehov, erfaringer og beslutninger i relation til infrastruktur og Løsninger til KOL

5.3 Indkøbsansvarlige myndigheder

De indkøbsansvarlige myndigheder, IM Øst og IM Vest, har det kontraktlige, juridiske og økonomiske ansvar for Løsningerne til KOL og er dermed systemansvarlig myndighed. De modtager, koordinerer og prioriterer parternes ændringsønsker og forslag til videreudvikling af Løsninger. Disse videresendes til den fælles systemforvaltning med henblik på at infrastrukturen indenfor de givne rammer imødekommer disse krav.



De indkøbsansvarlige myndigheder kan videreudvikle Løsningerne på egen hånd, hvis det ikke har konsekvenser for infrastrukturen.

Opgaver:

- Økonomisk og kontraktlig ansvarlig for KOL-Løsningerne, herunder godkender kontraktuelle ændringer i forhold til nyudvikling
- Prioriterer, beslutter og finansierer ændringsønsker til KOL-løsningerne
- Indgår med repræsentanter i Drifts- og udviklingsforum for Medarbejder- og Borgerløsninger til KOL
- Sikrer den nødvendige bemanning på kundesiden, når dette efterspørges af den fælles systemforvaltning.
- Udpeger repræsentanter til ad hoc nedsatte brugergrupper, der går på tværs af de to indkøbsansvarlige myndigheder, når det efterspørges af den fælles systemforvaltning.
- Etablere en organisation, der sikrer kommunikation af forretningsbehov, erfaringer og beslutninger i relation til infrastruktur og Løsninger til KOL

6 FSI, Danske Regioner og KL (Orange)

6.1 FSI

FUT-systemerne forventes optaget i FSI's portefølge.

FSI har ansvaret for opfølgning på tværgående systemforvaltning og sikre, at der foregår tværgående koordinering af systemforvaltning af de fællesoffentlige sundheds-it systemer. For at kunne varetage denne opgave er det væsentligt, at styregruppen har et samlet overblik over porteføljen. De væsentligste styringsværktøjer er kvartalsvise rapporteringer om systemforvaltningen på hvert system i FSI's systemportefølje.

FSI skal fra FUT-systemforvaltningen modtage

- Roadmap over ændrings- og udviklingsønsker
- Status på KPI
- 3 årlige driftsbudgetter

6.2 Danske Regioner og KL

Danske Regioner og KL har ansvaret for at behandle og godkende FUT-systemforvaltningens budgetter.

7 System- og dataansvar

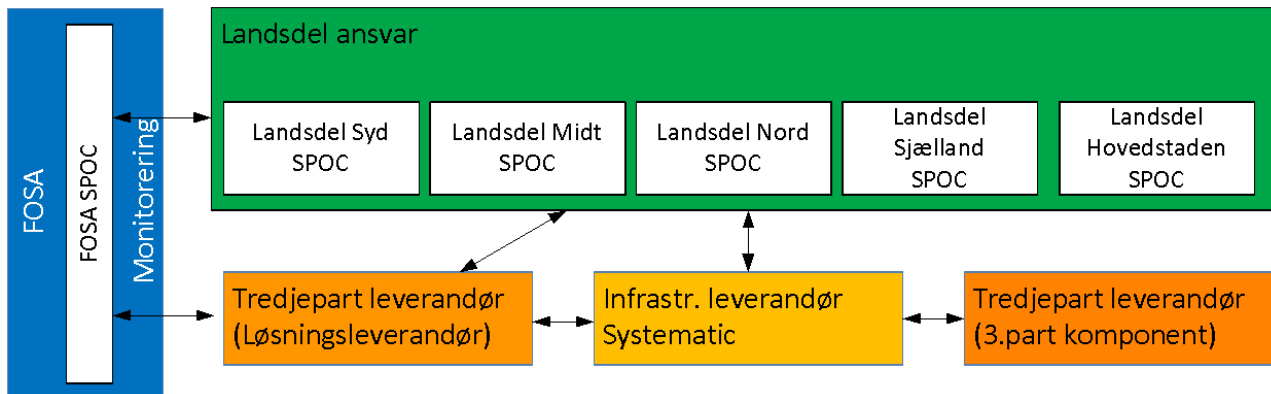
Forholdet mellem den dataansvarlige part (regioner og kommuner) og den systemansvarlige part/databehandler (Region Midtjylland) reguleres i databehandleraftaler. Databehandleraftalerne udarbejdes centralt og følger en fælles offentlig databehandleraftale, der er godkendt i FSI-regi.

Drifts- og systemansvaret for FUT systemerne er placeret hos Region Midtjylland, som derved har forpligtelser i forhold til f.eks. datasikkerhed, herunder databehandleraftaler, lovgivning, tilgængelighed, fortrolighed og integritet. Region Midtjylland kan derfor selv iværksætte akutte ændringer i it-systemer, hvis der ikke tidsmæssigt er mulighed for at få ændringer godkendt via den normale governancestruktur. Dette kan eksempelvis være ændringer for at imødegå udefrakommende hackerangreb.

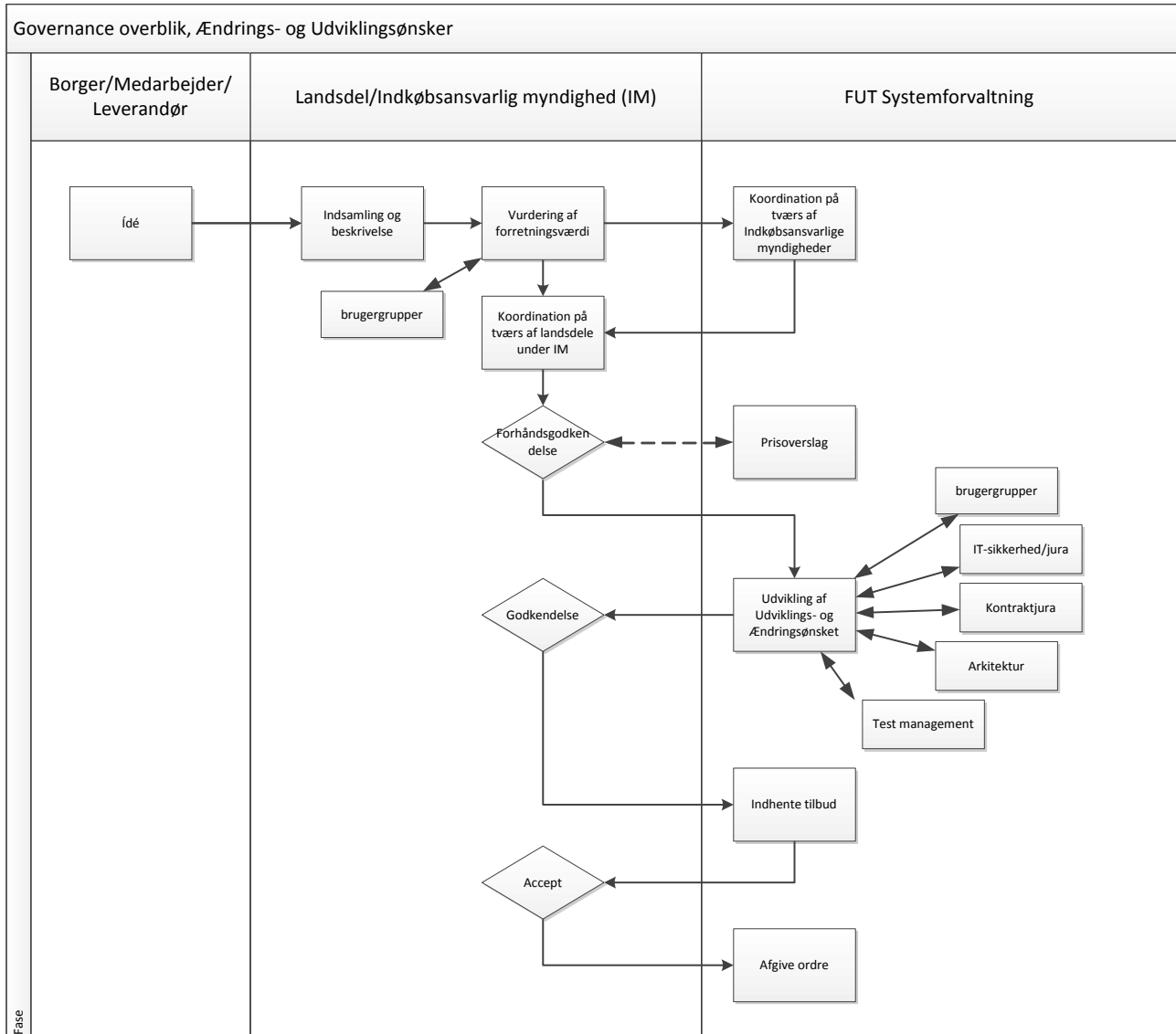


Beslutning om konkrete processer ift. systemdrift/forvaltning varetages af den systemansvarlige part, ligesom etablering af roller ift. at styre den daglige drift/forvaltning tager udgangspunkt i den systemansvarliges praksis, der afspejler etablerede tværsektorielle regler og setup

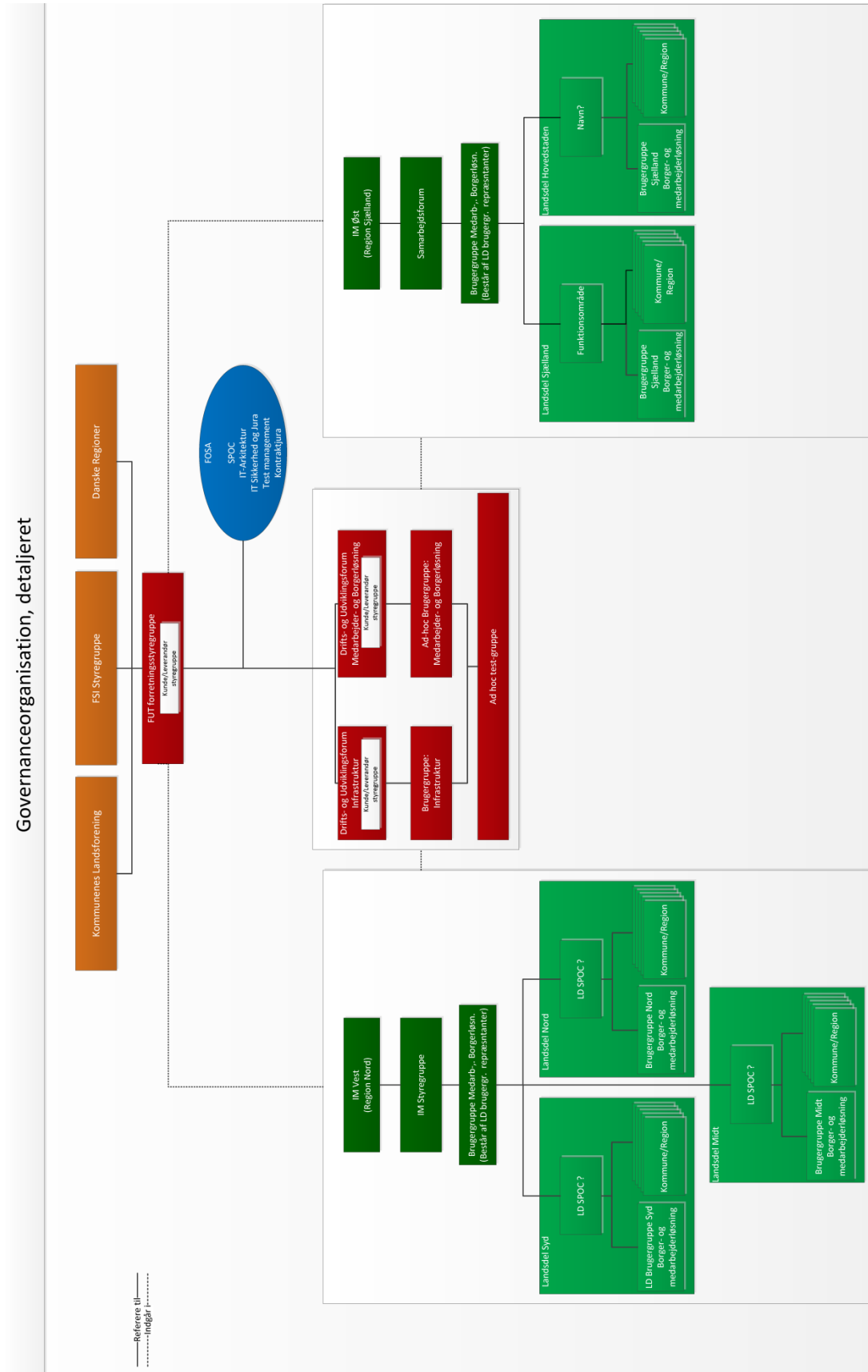
Bilag 1: Brugersupport



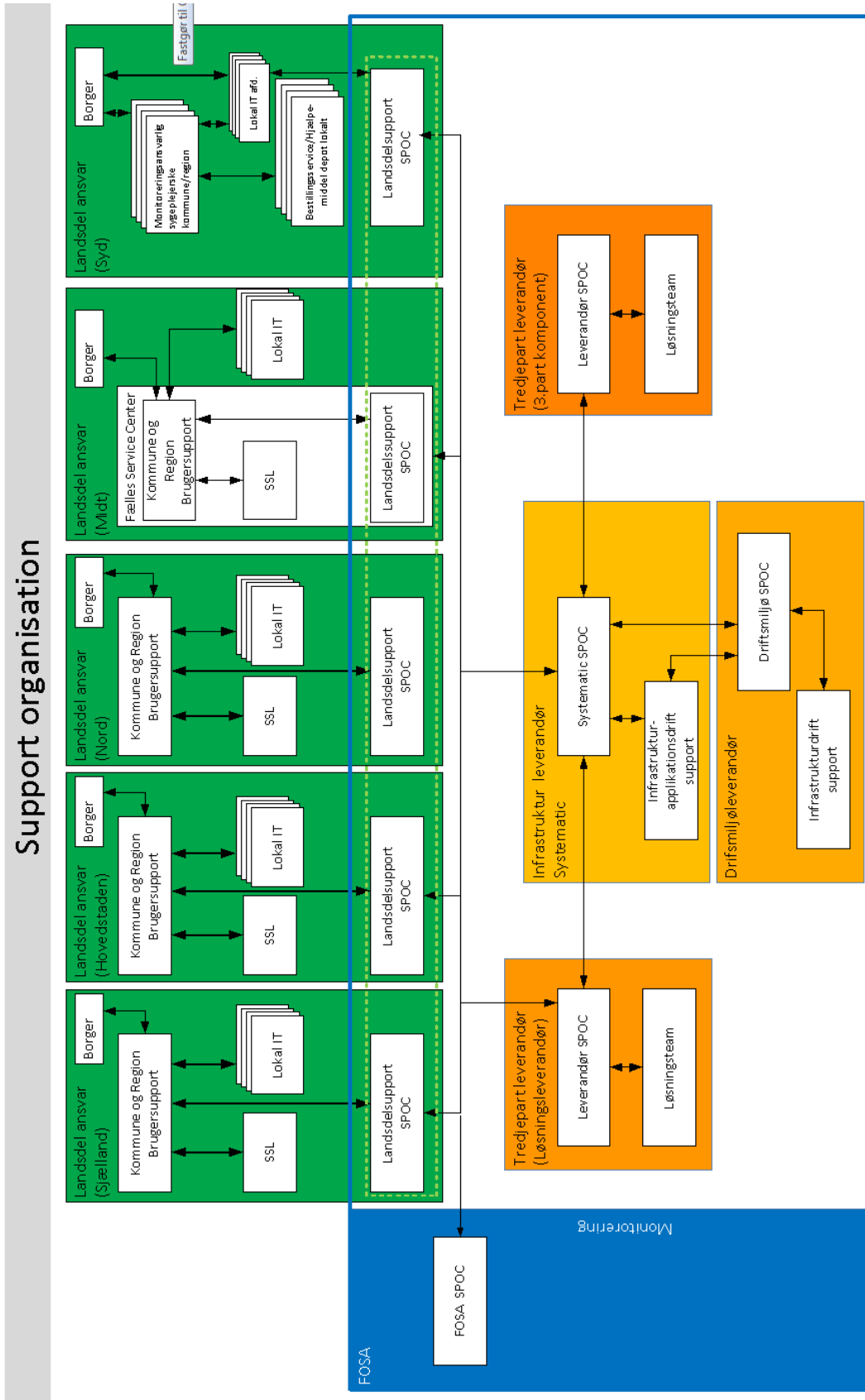
Bilag 2: Ændrings- og Udviklingsønsker



Bilag 3: Governanceorganisation



Bilag 4: Supportorganisation





Bilag 5: Ordforklaring til begreber i FUT-systemforvaltningen

Borgerløsning: det it-værktøj, der benyttes af borgere og som understøtter de behov der omgiver den telemedicinske behandling og pleje.

CAB: Change Advisory Board er en funktion, der understøtter godkendelsen af ændringer og bistår med at vurdere, prioritere og planlægge ændringer.

ECAB: Emergency Change Advisory Board er et mindre organ, der indkaldes, når der ikke er tid til at indkalde den fulde CAB.

FOSA: er den FællesOffentlige SystemAdministrator, der varetager den daglige forvaltning af systemerne.

FSI: Styregruppen for Fællesoffentlig Systemforvaltning af sundheds-It er et samarbejde mellem staten, regioner og kommuner. Samarbejdet styrer en portefølje af fællesoffentlige it-systemer, der er finansieret af mere end én part. FUT-systemerne forventes optaget i porteføljen.

FSI-driftsaftale: fastsætter rammerne for den systemansvarlige parts forpligtelser overfor FSI og tilhørende systemer og parter, herunder forpligtelser vedr. drift, support, forvaltning og økonomi for de fællesoffentlige sundheds it-løsninger.

FSI's governancemodel: En styringsmodel, der sætter rammerne for ansvarsfordelingen mellem FSI og involverede interessenter, i særligt grad forretningsstyregrupperne for de enkelte systemer (i denne sammenhæng FUT-forretningsstyregruppen)

FUT-forretningsstyregruppen: Det organ, der sætter den strategiske retning og har det overordnede ansvar for effektiv drift og systemforvaltning for FUT-systemerne

FUT-systemerne: dækker over én telemedicinsk Infrastruktur, op til 3 medarbejderløsninger og 5 borgerløsninger, der er indkøbt på en rammeaftale.

Medarbejderløsning: det it-værktøj, der benyttes af medarbejdere i forbindelse med den telemedicinske behandling og pleje.

National Bestyrelse for Sundheds-it: Bestyrelsen rådgiver ministeren om sundhedsvæsenets it-strategi og it-arkitektur samt nationale krav og standarder for sundheds-it. Bestyrelsen skal også tage initiativ til og kvalitetssikre forslag til nye tværsektorielle investeringer. Bestyrelsen er øverste myndighed for systemforvaltningen af FUT.

Rammeaftale: er en aftale, som en eller flere ordregivere kan bruge til indkøb. På rammeaftalen kan der indkøbes hos en eller flere leverandører. FUT-rammeaftalerne har en begrænset varighed, nemlig 4 år fra dagen, hvor de blev underskrevet (den 6/11-2018).

SIAM: Service Integration And Management er en funktion, der styrer mange forskellige serviceleverandører og integrerer dem, så kunderne kun skal forholde sig til én serviceleverandør.

SPOC: Single Point of Contact for fx brugersupport eller leverandørkontakt.

Systemadministration: er det de funktioner, der indgår i den daglige administration af systemerne, herunder forvaltningsfunktion, supportfunktion, arkitektur, test.



Systemansvarlig myndighed: er en rolle for den myndighed, der er tildelt det overordnede ansvar for selve drift- og systemforvaltningen af de enkelte systemer, herunder ansvaret for at der nedsættes en forretningsstyregruppe og udpeges en FOSA. Region Midtjylland er systemansvarlig myndighed for infrastrukturen.

Systemforvaltningen: den organisation, der er bygget op omkring forvaltningen af et eller flere systemer, i dette tilfælde forvaltningen af FUT-systemerne.

Telemedicinsk infrastruktur: en it-plattform, der gør det muligt for regioner og kommuner at levere borgerrettede og medarbejderrettede telemedicinske løsninger.