



HÅNDBOG FOR SYSTEMEJERE

VER. 1 – APRIL 2019

INDHOLD

Introduktion	3
Det strategiske ansvar	4
Digitaliseringsstrategien	4
Årshjul og projekter.....	4
Det juridiske ansvar	5
Informationssikkerhed	5
Udbudspligt.....	5
Arkivpligt	6
Tilgængelighedsloven	6
Databeskyttelsesforordningen (GDPR)	7
Exit-strategi.....	7
Det økonomiske og ressourcemæssige ansvar	8
Det Praktiske ansvar	9
Organisering.....	9
Systemforvaltningsaftale	9
Adgang og rettigheder.....	10
Dokumentationskrav.....	10
Integrationer med andre systemer.....	10
Systemopgraderinger	10
Fejl og årsagerne til fejl.....	10
Change management og servicevinduer	11
Oprydning.....	11
Dataopbevaring, udfasning.....	11
Cloud-løsninger.....	11
Service management.....	11
Support- og brugerorganisation.....	11
Rapportering og Business Intelligence (BI)	12

INTRODUKTION

Denne håndbog skal give dig et overblik over dit ansvar som systemejer af et administrativt IT-system på Aarhus Universitet. Håndbogen er inddelt i fire overordnede emner, henholdsvis det strategiske ansvar, det juridiske ansvar, det økonomiske og ressourcemæssige ansvar og endeligt det praktiske ansvar.

Under hvert emne er systemejerens ansvar beskrevet overordnet. Har du behov for mere detaljeret information om et bestemt emne i håndbogen, kan du finde henvisninger til universitetets hjemmeside eller Confluence (wiki) og/eller kontaktoplysninger på personer i administrationen, der kan hjælpe dig med råd og vejledning.

DET STRATEGISKE ANSVAR

Som systemejer har du det overordnede strategiske ansvar for dit systems funktionalitet og anvendelse. Du bør indsamle viden og input fra dine brugere, leverandører, arkitekter, systemansvarlige, relevante projekter i organisationen og seminarer, messer, kurser og lignende, og bruge informationen i det strategiske arbejde. Mindst en gang om året, bør det strategiske perspektiv være et tema på et driftsmøde.

Digitaliseringsstrategien

I forbindelse med det strategiske arbejde skal du sikre, at systemet løbende bliver tilpasset den strategi, der er for det forretningsmæssige område. Det kan fx betyde omlægning og videreudvikling af systemet ud over den kontinuerlige teknologiske og sikkerhedsmæssige opgradering af systemet.

Som systemejer skal du bl.a. kende til en række principper, der er formuleret i AU's digitaliseringsstrategi:

- **Brugerfokus:** Det er vigtigt, at systemejereren har en stærk organisering af samarbejde og dialog med slutbrugere om behovene.
- **Fælles processer:** Det er vigtigt, at systemejereren sikrer ensartede processer i form af ensartede retningslinjer og praksis på tværs i organisationen og overalt, hvor der ikke er faglig begrundelse for diversitet.
- **Sammenhæng:** Det er vigtigt, at systemejereren inddrager AU IT's arkitektur-team i vurdering, implementering, idriftsættelse og dokumentation af alle nye integrationer mellem systemet og andre interne eller eksterne systemer på AU. Det gælder uanset, hvor systemet bliver driftet, fordi formålet er at sikre overblikket over sammenhængene i universitetets samlede systemlandskab. Hvis systemet bliver driftet af AU IT, skal du som systemejer også involvere AU IT ved nye påtænkte anvendelser af systemet, der kan have betydning for systemets dimensionering, performance, oppetidskrav, serviceinduer mv.

Brug for hjælp eller mere information

- Find hele digitaliseringsstrategien på au.dk/digitaliseringsstrategi.
- Har du spørgsmål, kan du skrive til Steffen Longfors på slo@au.dk.

Årshjul og projekter

Som systemejer skal du huske løbende at prioritere ønsker til systemet, fx på driftsmøder. Sammen med den systemansvarlige afgør I, om ønskerne kan leveres som en del af den løbende forvaltning, eller om de kræver, at der bliver etableret et projekt.

Du skal som systemejer huske at tænke systemets årshjul sammen med det årshjul, som ledelseskredsen i Enhedsadministrationen (LEA) har aftalt i sin beslutningsmodel.

Beslutningsmodellen kræver en årlig indsamling af ønsker til systemanvendelsen det kommende kalenderår. Her ud fra disponerer AU IT ressourcer til forvaltning af de enkelte systemer og samlet til projekter. Projekter kan løbende indmeldes til porteføljestyrelsen, hvor LEA prioriterer dem før igangsætning. Som systemejer skal du være i dialog med organisationen og brugerne om behovene, så både forvaltningsbehov og eventuelle større nye initiativer kan blive synliggjort og komme med i planlægningen.

Det samme gælder større strategiske ændringer eller udskiftninger af systemer. Husk på, at der her kan være brug for en endnu længere planlægningshorisont.

Brug for mere information

- Læs mere om LEA's beslutningsmodel på au.dk/beslutningsmodel

DET JURIDISKE ANSVAR

Informationssikkerhed

Som systemejer skal du kende til AU's overordnede informationssikkerhedspolitik- og regler, da du er ansvarlig for, at dine brugere anvender systemet korrekt og ønskværdigt. Du skal sikre dig, at brugerne får den nødvendige introduktion til systemet, og at de bliver oplært i de forretningsregler, der til enhver tid er gældende til sikring af konsistente data og effektive processer.

Det juridiske ansvar for informationssikkerhed omfatter bl.a.:

- Du skal vurdere, om I har behov for at dispensere fra kravene i informationssikkerhedspolitikken. Vær opmærksom på, at hvis en dispensation godkendes, så påtager du dig samtidig ansvaret. Dispensationer fra kravene i informationssikkerhedspolitikken skal godkendes i CISU. Dokumentation af dispensationer skal sendes til Informationssikkerhedsafdelingen, som står for registrering af alle dispensationer.
- Du skal vurdere og dokumentere sikkerhedsrisici i forbindelse med integrationer til 3. part. Informationssikkerhedsafdelingen tilbyder hjælp til at udarbejde en risikovurdering.
- Du skal lave retningslinjer for accepteret brug af systemet.
- Du skal lave system- og dataklassifikation i samarbejde med Informationssikkerhedsafdelingen.
- Du skal i samarbejde med AU IT lave risikovurderinger af systemet.
- Du er persondataansvarlig, hvis systemet håndterer persondata.
- Du har ansvaret for rettigheder til systemet.
- Du har sammen med AU IT ansvaret for at planlægge backup/restore.
- Du har sammen med AU IT ansvaret for dokumentere systemet.
- Du skal beslutte, hvilke muligheder der er for adgang til systemet.
- Du har ansvaret for sikker håndtering af testdata i testmiljøer for systemet.
- Du har ansvaret for at lave forretningsberedskabsplaner i tilfælde af systemnedbrud inkl. test af beredskabet. Planerne skal laves i samarbejde med Informationssikkerhedsafdelingen.

Brug for hjælp eller mere information

- [Læs hele informationssikkerhedspolitikken på au.dk/informationssikkerhed](https://au.dk/informationssikkerhed)
- [Læs om sikker håndtering af testdata \(kræver login til Confluence\)](#).
- Send en mail til Peter Herning, AU IT på pch@au.dk for at få adgang til Confluence
- Hvis du har spørgsmål eller brug for hjælp fra Informationssikkerhedsafdelingen, kan du skrive til informationssikkerhed@au.dk.

Udbudspligt

Står du over for en systemanskaffelse, bør du kontakte AU Indkøb tidligt i processen med henblik på sparring og sikring af ressourcer til udbuds- og/eller annonceringsprocessen.

Hvis du starter rigtigt, kan det meste lade sig gøre. Sørg for at forberede dig grundigt og vær velovervejet i dialogen med leverandører m.v. Vær fx opmærksom på, at hvis du kommer for tæt på en leverandør, kan det udelukke dem fra at kunne byde på opgaven.

Alle systemanskaffelser skal i konkurrence. AU er underlagt udbudsreglerne for den offentlige forvaltning. Desuden har AU en indkøbspolitik.

Ved nyanskaffelser skal du som systemejer undersøge værdien af systemanskaffelsen inkl. udgifter til drift m.v. i hele kontraktens levetid. Afhængig af værdien skal anskaffelsen konkurrenceudsættes som EU-udbud, annoncering eller indhentning af tilbud.

Det samme gør sig gældende ved kontraktforlængelser og tilkøb på eksisterende systemer.

Systemer, der kører på kontrakter uden udløbsdato, skal ligeledes konkurrenceudsættes med jævne mellemrum. En tommelfingerregel siger hvert 4. år, men det kan variere afhængig af systemet og kontraktvilkårene.

Vær opmærksom på, at AU har en række systemer som følge af aftaler med Moderniseringsstyrelsen, og her er det Moderniseringsstyrelsen, der varetager konkurrenceudsættelse af kontrakten.

Brug for hjælp eller mere information

- [Læs mere om Indkøbsprocessen på au.dk/indkoeb.](#)
- [Læs om hvordan AU Indkøb planlægger og prioriterer opgaver på au.dk/udbudsplanlægning](#)
- Har du spørgsmål, eller brug for hjælp kan du [kontakte AU Indkøb.](#)

Arkivpligt

I forbindelse med udbudsprocessen skal du som systemejer være opmærksom på din eventuelle arkivpligt, da den kan have betydning for kravene til systemets understøttelse af eksport af data.

Alle typer af IT-systemer skal anmeldes til Rigsarkivet senest 3 måneder inden, de bliver taget i brug. Rigsarkivet vurderer herefter, om der skal afleveres en arkiveringsversion. Dette sker typisk med intervaller på 5 år.

Hvis Rigsarkivet vurderer, at der skal afleveres en arkiveringsversion, skal systemet yderligere godkendes for at sikre, at det er muligt at lave en arkiveringsversion. For systemer med dokumenter skal Rigsarkivet også godkende, at der sker en fyldestgørende registrering og lagring af dokumenter, så de kan søges frem igen.

Brug for hjælp eller mere information

- [Læs mere om Rigsarkivets krav til statslige myndigheder.](#)
- [Find vejledninger, liste over påkrævet dokumentation og skabeloner til anmeldelse og godkendelse.](#)
- Spørgsmål til Rigsarkivet skal gå via AU HR på hrit@au.dk

Tilgængelighedsloven

Loven skal sikre, at flest mulige borgere kan bruge offentlige myndigheders websteder og mobilapplikationer, navnlig personer med handicap.

Websteder og mobilapplikationer skal være mere tilgængelige. Det betyder fx, at

- billeder gøres opfattede for skærmlæserprogrammer ved at tekstliggøre billederne.
- webstedet er anvendeligt for brugere, der bruger tastatur og ikke mus.
- en digital selvbetjeningsløsning er forståelig ved at tilbyde fejlforslag og instruktioner ved indtastning af fejl.
- webstedet er robust ved at benytte kodning korrekt, så brugerens værktøjer kan fortolke dem ensartet.

Områder kan undtages, hvis AU vurderer, at overholdelse af kravene vil medføre en uforholdsmæssig stor byrde. I så fald skal der redegøres for det i tilgængelighedserklæringen og om muligt anvises et tilgængeligt alternativ.

Tilgængelighedserklæring

AU skal offentliggøre og ajourføre en detaljeret, udtømmende og klar tilgængelighedserklæring på hjemmesiden og for mobilapplikationer, der hvor app'en downloades. Der afventes en standarderklæring, der skal bruges.

Frister

- Nye websteder (websteder, der er offentliggjort efter 23. september 2018) skal overholde lovens krav fra 23. september 2019
- Ældre websteder (websteder, der er offentliggjort før 23. september 2018) skal overholde lovens krav fra 23. september 2020
- Mobilapplikationer (apps) skal overholde lovens krav fra 23. juni 2021.

Brug for hjælp eller mere information

- Find information på <https://digst.dk/digital-service/webtilgaengelighed/>
- Har du spørgsmål, kan du skrive til Marie Halckjær Kragelund, AU IT på mahk@au.dk

Databeskyttelsesforordningen (GDPR)

Hvis du er systemejer for et system, der behandler personoplysninger, skal dit system overholde reglerne i Databeskyttelsesforordningen (GDPR) og -loven. Ud over kendskab til lovgivningen skal du også kende til AU's politikker og retningslinjer på området, herunder AU's privatlivspolitik. Du kan læse mere au.dk/gdpr, hvor nedenstående punkter er uddybet.

Databehandleraftale

Hvis du er systemejer for et system, der udveksler personoplysninger med eksterne databehandlere, kræver det en skriftlig aftale mellem AU og den eksterne databehandler. Det kan fx være i forbindelse med drift-, hosting- eller cloud-løsninger eller andre indkøbte konsulentopgaver.

Fortegnelse over behandlinger af personoplysninger

AU skal have et overblik over alle behandlinger af personoplysninger. Hvis du som systemejer er ansvarlig for et nyt system og derfor en ny behandling af personoplysninger, skal du, før du påbegynder behandlingen, kontakte juristerne i Universitetsledelsens Stab på legal@au.dk.

Konsekvensanalyse

Det kan være nødvendigt at udarbejde en konsekvensanalyse. Ved at udarbejde en konsekvensanalyse kan du på et oplyst grundlag tage stilling til, om behandlingen af personoplysninger – på trods af de risici, der er identificeret herved – skal påbegyndes.

Forhåndsgodkendelse af Datatilsynet

I nogle situationer er AU forpligtet til at få en fremtidig behandling af personoplysninger forhåndsgodkendt af Datatilsynet.

Forpligtelser ift. brugerne

Som systemejer er du ansvarlig for, at brugerne af systemet får den fornødne vejledning til systemet og hvilke regler og forpligtelser, der er forbundet med brugen af systemet.

De registreredes rettigheder

Som systemejer er det relevant på forhånd at få afklaret, hvilke rettigheder det pågældende system skal kunne leve op til.

Oprydning /aktualisering

Som systemejer er du desuden ansvarlig for, at systemet er opdateret med hensyn til de personoplysninger, som behandles. Denne forpligtelse vil typisk blive lagt over til brugerne af systemet, og det er derfor vigtigt, at brugerne løbende orienteres om deres opgaver og pligter samt om ændringer generelt.

Sikkerhedsbrud

Som systemejer er du den primære person og involveret, hvis der skulle forekomme et sikkerhedsbrud på dit system. Når det sker, skal du anmelde sikkerhedsbruddet.

Brug for hjælp eller mere information

- Læs mere på au.dk/gdpr
- Læs AU's privatlivspolitik på au.dk/privatlivspolitik
- Har du spørgsmål, kan du kontakte Databeskyttelsesrådgivere på dpo@au.dk

Exit-strategi

Allerede når man anskaffer et system, er det relevant at lægge en exit-strategi, hvor du som systemejer gør dig overvejelser om, hvordan du senere vil kunne udskifte systemet med et andet. Det er vigtigt at undgå et såkaldt "vendor lock-in", hvilket vil sige, at du bliver låst fast til en bestemt leverandør uden mulighed for at skifte.

Det er afgørende, at du sikrer dig, at det er muligt at hente data ud i forståelig og brugbar form, uanset om data skal leve aktivt videre i et nyt system eller opbevares i en periode.

AU IT tilbyder en service til opbevaring af data i kortere eller længere tid.

Brug for hjælp

- Har du spørgsmål eller brug for hjælp, kan du kontakte Indkøb på udbud@au.dk.

DET ØKONOMISKE OG RESSOURCE- MÆSSIGE ANSVAR

Det økonomiske ansvar for administrative IT-systemer på AU ligger oftest hos nærmeste vicedirektør eller funktionschef, men som systemejer skal du, med mindre andet er aftalt, sikre budgettet til omkostninger til drift og vedligeholdelse. Det gælder fx:

- Licensomkostninger. Databaser og operativsystem vil oftest være dækket af AU's fælles aftaler. Den systemansvarlige kan hjælpe med at afdække, hvilke dele af systemkomplekset, der ikke behøver yderligere licensdækning.
- Hosting- eller abonnementsomkostninger, afhængigt af driftsmodel.
- Konsulentytelser.

Desuden skal du som systemejer sikre de nødvendige mandskabsressourcer til at varetage de opgaver, der knytter sig til dig som systemejer, herunder også support til brugerne.

Hvis drift og funktionelt vedligehold ligger i AU IT, skal du afstemme forventningerne til omfanget med AU IT ved systemets indførelse. Her er du som systemejer ansvarlig for, at de fornødne ressourcer bliver sikret eller tilført AU IT.

DET PRAKTISKE ANSVAR

Organisering

På forretningssiden bliver du som systemejer støttet af roller som:

- systemforvalter
- forretningskonsulent
- data manager
- forretningsprojektleder.

På den tekniske side bidrager AU IT med mandskabsressourcer til rollerne som:

- systemansvarlig
- driftsansvarlig
- udviklingsansvarlig
- løsningsarkitekt
- evt. teknisk projektleder.

De fleste roller på AU er beskrevet, dog ikke alle.

På en evt. leverandørside bliver du som systemejer evt. støttet af roller som:

- systemansvarlig
- serviceansvarlig
- leveranceansvarlig
- evt. projektleder.

Det er vigtigt, at aftalen med leverandøren klart definerer omfang og ansvar for disse roller.

Omdrejningspunktet i samarbejdet om systemforvaltningen ligger mellem dig som systemejer og systemforvalteren på forretningssiden og den systemansvarlige hos AU IT. Der bør være mindst et årligt driftsmøde, hvor I sammen drøfter samarbejdet. Mødehyppigheden afhænger af systemet og svinger mellem hver 14. dag og årligt.

Brug for hjælp eller mere information

- Læs om rollebeskrivelser på au.dk/it/rollebeskrivelser

Systemforvaltningsaftale

Samarbejdet mellem forretningssiden og AU IT og/eller leverandøren skal aftales i en systemforvaltningsaftale, som beskriver parternes forpligtelser ift.:

- AU IT's ydelse
- kontaktpersoner
- fordeling af opgaver
- økonomi
- support
- basale driftsopgaver.

Systemforvaltningsaftalen bliver normalt udarbejdet i det projekt, der anskaffer og implementerer systemet. Til udarbejdelsen af aftalen er en væsentlig opgave for systemejereren at bidrage med information om:

- oppetidskrav
- krav til svartider
- krav til overvågning
- minimumskrav for genetablering af data efter nedbrud
- service level agreement (SLA) for behandling af store og små fejl (kaldet incidents).

Brug for mere information

- [Find en skabelon til en systemforvaltningsaftale](#) (kræver login til SharePoint)

Adgang og rettigheder

Det er dig som systemejer, der styrer adgang og rettigheder for systemets brugere. Den praktiske håndtering af dette er beskrevet i systemforvaltningsaftalen.

Du definerer desuden leverandørers adgang til systemet, og hvis det er nødvendigt, sikrer du, at der bliver indgået en databehandlersaftale. Skal en bruger have adgang med høje rettigheder, skal der være en kvartalsvis fornyelse af rettigheden.

Dokumentationskrav

AU IT har en IT-arkitekturreol, ofte blot kaldet "AU-reolen", som fungerer som en fælles indgang til bl.a. AU's IT-arkitekturprincipper, lister over IT-systemer, applikationer, integrationer mm. Som systemejer har du ansvar for at sikre, at følgende oplysninger er dokumenteret og bliver vedligeholdt på AU-reolen:

- Systemets eksistens og formål.
- Systemets integrationer. Det gælder også de integrationer, der bliver leveret og/eller bliver driftet af eksterne leverandører.
- Dokumentation i forhold til databeskyttelsesforordningen.

Brug for hjælp eller mere information

- Har du spørgsmål til AU-reolen, kan du skrive til arkitekturreolen.it@au.dk

Integrationer med andre systemer

På AU er mange systemer integreret med hinanden, og de fleste systemer ejer derfor en eller flere integrationer. Systemejerne aftaler indbyrdes, hvem der ejer integrationerne.

Du har desuden ansvaret for, at alle integrationer, som er ejet af dit system, er veldokumenterede ud fra et funktionelt perspektiv, et implementeringsmæssigt perspektiv og et driftsmæssigt perspektiv.

Dokumentationspligten omfatter også integrationer, som ikke er udviklet af AU IT. Endelig har du som systemejer ansvar for, at der bliver udarbejdet en driftsvejledning, når systemet bliver sat i drift.

Den systemansvarlige kan hjælpe med oplysninger, bl.a. om idriftsættelsesproceduren for nye integrationer eller ændringer i eksisterende integrationer.

Brug for hjælp eller mere information

- [Find mere information om idriftsættelse af integration](#) (kræver login til Confluence).
- Send en mail til Peter Hering, AU IT på pch@au.dk for at få adgang til Confluence

Systemopgraderinger

Det er dit ansvar som systemejer at planlægge og koordinere opgraderinger af applikationer. Samarbejdet med den systemansvarlige skal beskrives i systemforvaltningsaftalen. En opgradering kræver planlægning med brugere, testere, leverandør, systemansvarlig.

I dette arbejde indgår også styringen af udviklings- og testmiljøer. Her skal du som systemejer styre:

- hvor stort et datasæt, der er nødvendigt
- hvor tæt de skal afspejle produktionens data (hvor tit skal de kopieres)
- hvorvidt data evt. skal anonymiseres.

Du skal huske på, at der kan være mange interessenter i testsystemer og deres data – fx i forbindelse med integrationer. Adgangen til testsystemer skal begrænses til det nødvendige. Husk desuden at drift af test- og udviklingssystemer kan være ganske ressourcekrævende - nogle gange mere end systemet selv.

Fejl og årsagerne til fejl

Som systemejer har du part i håndteringen af fejl (kaldet incidents) og årsagen til fejl (kaldet problems) både i forhold til leverandører og AU IT.

Incidents er fejl, der opleves af brugere, og som tit kræver umiddelbar løsning. Kommunikation om incidents foregår i opgavehåndteringssystemet NSP. I systemforvaltningsaftalen skal det beskrives, hvordan incidents skal behandles.

Problems er årsagerne bag ved incidents. Håndtering af problems kan være krævende, og nogle gange vil du som systemejer deltage i etableringen af en dedikeret task force til at finde en løsning. Hvis der skal etableres en task force, bliver det aftalt på lederniveau i AU IT.

Change management og servicevinduer

Som systemejer har du ansvaret for at planlægge og gennemføre ændringer (kaldet changes) i systemet. For at sikre, at ændringer bliver gennemført med mindst mulig risiko for uforudsete driftsforstyrrelser er det vigtigt, at du er opmærksom på planlægning, koordinering og kommunikation.

Change Management-funktionen ved AU IT varetager planlægning, koordinering og kommunikation for alle de changes, der modtages på changemangement.it@au.dk. Alle changes gennemføres ved aftalte procedurer, roller, kommunikation mv., der skal sikre, at planlagte changes gennemføres på tidspunkter og efter processer, der minimerer driftsforstyrrelser for brugerne på AU. Se den overordnede AU IT proces på medarbejdere.au.dk/changemangement.

AU IT og samarbejdspartnere afvikler årligt fire servicevinduer, hvilket er nogle på forhånd aftalte tidspunkter, hvor AU IT og andre har mulighed for at vedligeholde og opgradere universitetets systemer. Som systemejer arbejder du tæt sammen med AU IT i gennemførelsen af servicevinduerne. Ved siden af de fire årlige servicevinduer kan der være særskilte servicevinduer for systemet – både fastlagte og ad hoc – som du som systemejer aftaler med den systemansvarlige og evt. leverandør.

Særlige opgaver i forbindelse med servicevinduer er at informere brugerne om systemets utilgængelighed og at informere AU IT's change manager om evt. problemer i den forbindelse. Det anbefales, at du som min. anvender serviceinfo.au.dk til kommunikation ifm. både akutte og planlagte driftsforstyrrelser.

Efter et servicevindue er gennemført vil der være opgaver med test af systemet.

Brug for hjælp eller mere information

- Kontakt AU IT's change manager på changemangement.it@au.dk
- [Find en oversigt over servicevinduer.](#)
- Adgang til og anvendelse af [serviceinfo.au.dk](mailto:serviceinfo@au.dk) kan ske ved henvendelse til serviceinfo@au.dk

Oprydning

Driften af et system kan føre til store mængder data i form af:

- kopier
- logdata af mange typer
- backupper
- transaktionstabeller
- ind- og udgående datasæt ved integrationer.

Disse data kan både lægge et tungt pres på de tekniske driftsressourcer og sløve systemets performance. Derfor er det vigtigt

i samarbejde med den systemansvarlige at udforme aftaler for oprydning/sletning af disse data.

Dataopbevaring, udfasning

For systemet såvel som for data er levetiden begrænset. Det er dig som systemejer, der har initiativet med hensyn til at afgøre behovet for at opbevare data, der ikke længere skal være i produktionssystemet.

Du er desuden nøgleperson, når systemet skal udfases. Her kan det være en hjælp, hvis udfasningsprocessen er overvejet ved anskaffelsen af systemet, fx som krav i udbuddet. Se også afsnittet "Exit strategi".

Brug for mere information

- [Læs mere om dataopbevaring på au.dk/dataopbevaring](http://au.dk/dataopbevaring)

Cloud-løsninger

Hvis systemet bliver driftet som en cloud-løsning, er dine opgaver som systemejer stort set de samme. Dog vil opgaverne ofte være fordelt anderledes. Du kan med fordel trække på den systemansvarlige som den, der i praksis overvåger cloudleverancen, håndterer tekniske problemstillinger og tager sig af koordinering omkring evt. integrationer.

Service management

Som systemejer skal du forhandle serviceniveau og supportaftaler med leverandøren og AU IT (SLA i systemforvaltningsaftalen). Det er dig som systemejer, der, med hjælp fra den systemansvarlige, overvåger at leverandøren overholder sine kontraktforpligtelser, og at de leverer den rette service.

Mindst en gang om året bør kapacitetsudnyttelse og forventninger til fremtidig belastning drøftes på et driftsmøde. Herunder licenser, datamængde og systemressourcer.

Support- og brugerorganisation

Support- og brugerorganisationen skal beskrives detaljeret i systemforvaltningsaftalen. Der skelnes mellem applikationssupport og IT-teknisk support. AU IT varetager den IT-tekniske support, mens ansvaret for applikationssupporten ligger hos dig som systemejer.

Som systemejer har du ansvaret for at tilrettelægge, organisere, beskrive og formidle processerne i applikationssupporten for at sikre, at brugerne har nem adgang til at få hjælp til den daglige brug af systemet.

Som systemejer har du ansvar for at designe supportprocesser, der beskriver hvilke organisatoriske enheder, der skal varetage henholdsvis 1st level og 2nd level support.

Desuden skal du som systemejer tage stilling til, hvem der kan kontakte eksterne leverandørers kundesupport.

Som systemejer er du ansvarlig for, at der bliver lavet en proces for indmelding og modtagelse af de systemrelaterede support- og brugerhenvendelser i din enhed. Det er en god ide at få oprettet en eller flere specifikke funktionspostkasser, som brugerne kan bruge til indmelding af supportbehov og til generelle systemspørgsmål.

Det kan være en fordel at bruge opgavehåndteringssystemet NSP til at styre alle supportsager og henvendelserne fra brugerne. Desuden kan NSP understøtte samarbejdet med AU IT omkring de IT-tekniske supportsager.

AU's hjemmeside bør bruges som den primære kommunikationskanal til brugerne omkring support. På hjemmesiden skal der være alle relevante informationer omkring brugen af systemet, fx brugeradgang og login, supportmuligheder, vejledninger, FAQ og kursusmuligheder – på både DK og UK. Den lokale kommunikationsafdeling kan hjælpe med dette.

Som systemejer har du ansvaret for, at der udbydes kurser til brugerne, så de kan lære at bruge systemet.

Du kan med fordel etablere en gruppe af brugere, som du bruger som sparringspartnere og bindeled mellem dig og forretningen. Gruppen kan desuden indgå i den løbende drøftelse af brugerønsker og prioriteringen af disse.

Brug for hjælp

- Find kontaktoplysninger til den lokale kommunikationsafdeling på au.dk/kommunikation/kontakt

Rapportering og Business Intelligence (BI)

AU har en enhed under AU Økonomi og Bygninger, der står for universitetets samlede BI-løsning.

Der er især tre tidspunkter, hvor du som systemejer skal tænke på BI.

1. Inden systemet anskaffes.

- Sørg for at stille krav til det nye system, så det på sigt er muligt og smidigt at høste data fra systemet, hvis det skal bruges i en BI-løsning.

- BI-enheden anbefaler, at du som systemejer stiller følgende krav til systemet fx i udbudsmaterialet: *Løsningen skal give mulighed for - på et hvilket som helst tidspunkt og på en overskuelig måde - at trække rå data ud fra databasen. Til at understøtte dette skal datastrukturen være tilgængelig og dokumenteret over for AU.*

2. Hvis data fra systemet skal indgå i den fælles BI-løsning.

- Universitetets BI-forum prioriterer BI-indsatserne ved AU. BI-forums medlemmer og formål kan ses på BI-portalén AURAP.
- Hvis data fra systemet skal indgå i AU's fælles BI-løsning, vil der være en dialog mellem BI-enheden og dig som systemejer. Der skal laves en leveranceaftale, som sætter rammerne for, hvordan data fra systemet kommer ind i AU's datavarehus, hvordan data må udstilles og til hvem.
- BI-enheden har en skabelon til leveranceaftalen.

3. Hvis data skal gemmes, når systemet udfases.

- BI-løsningen er et af flere mulige valg, når systemer skal udfases og data skal arkiveres.

Brug for hjælp eller mere information

- [BI-portalén AURAP](#)
- [Læs mere om AU's BI-løsning](#)
- Har du spørgsmål, kan du kontakte BI-chef Mette Ploug Bergholt på mpb@au.dk.
