

# **Region Midtjylland Proces for Change Management**

**Version 1.1**

## **Forord**

**Dette dokument beskriver RMIT's Change Management proces. Processen beskriver minimumskravene (need to have) for at få processen til at fungere effektivt i praksis. Herefter kan processen videreudvikles efter behov.**

## Indhold

1.	Proces for Change Management .....	3
1.1.	Anvendelse .....	3
1.2.	Formål/mål .....	3
1.3.	Roller og ansvar.....	4
1.4.	Proces .....	5
2.	Change Management Flowchartdiagram .....	7
2.1.	Resultatdokumentation .....	8
2.2.	Grænseflade til øvrige processer .....	8
2.3.	Beskrivelse af de 3 RFC-typer .....	9
2.4.	Proces ejer .....	9
3.	Procedure for Opret RFC .....	10
3.1.	Proces .....	10
3.2.	Trin/handling .....	10
4.	Procedure for Pending Peer Review .....	11
4.1.	Proces .....	11
4.2.	Trin/handling .....	11
5.	Procedure for Pending Risk Survey .....	12
5.1.	Proces .....	12
5.2.	Trin/handling .....	12
6.	Procedure for Approval.....	13
6.1.	Proces .....	13
6.2.	Trin/handling .....	13
7.	Procedure for Schedule Implementation.....	14
7.1.	Proces .....	14
7.2.	Trin/handling .....	14
8.	Procedure for Publish Implementation Plan .....	15
8.1.	Proces .....	15
8.2.	Trin/handling .....	15
9.	Procedure for Implementation In Progress .....	16
9.1.	Proces .....	16
9.2.	Trin/handling .....	16
10.	Procedure for Close RFC .....	17
10.1.	Proces.....	17
10.2.	Trin/handling .....	17
10.3.	Andre muligheder .....	17
11.	Procedure for Post Implementation Review .....	18
11.1.	Proces.....	18
11.2.	Trin/handling .....	18

# 1. Proces for Change Management

---

## 1.1. *Anvendelse*

Processen for Change Management skal følges, når der gennemføres ændringer til produktionsmiljøerne for de systemer, hvor RM It-drift har driftsansvaret. Processen dækker 3 ændringstyper:

- Normal Change
- Standard Change
- Emergency Change

Processen anvendes, når:

- Eksisterende systemer ændres
- Eksisterende systemer slettes fra produktionsmiljøet

Processen anvendes på alle It-systemer, hvor RM It-drift har driftsansvaret, og forvaltes gennem regionens styringsværktøj for processen.

Processen træder i kraft i det øjeblik en opgave, der vil medføre en senere ændring, besluttet og initieres.

Processen afsluttes, når ændringen er gennemført eller forsøgt gennemført, og der er fulgt op på den enkelte ændrings kvalitet.

---

## 1.2. *Formål/mål*

Formålet med processen er at sikre stabil drift.

Målet er:

- At få godkendt alle ændringer
  - At inddrage kompetencer med indsigt i det system, hvis det skønnes nødvendigt (CAB)
  - At inddrage repræsentanter, hvis ansvarsområde kunne blive berørt af ændringen (CAB)
  - At sikre, at ændringer, så vidt det er muligt, testes forud for implementering
  - At få udført godkendte ændringer med minimal påvirkning af normal drift
  - At sikre, at den enkelte ændring gennemføres uden at påvirke eller blive påvirket af andre ændringer
  - At få dokumenteret enhver ændring
  - At få evalueret alle ændringer
-

### 1.3. Roller og ansvar

Rolle	Ansvar for:
<b>Change Advisory Board (CAB)</b>	<p>CAB mødet afholdes 2 gange ugentligt og indeholder gennemgang og stillingtagen til</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RFC til gennemførelse</li><li>• RFC der er gennemført på systemerne</li><li>• RFC der har givet problemer</li></ul>
<b>Change Manager</b>	<p>Change Manager er den person, der koordinerer de aktiviteter, der er forbundet med ændringer på regionens It-systemer. Change Manager</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• modtager og godkender RFC, gennemgår indhold, samt vurderer om den kan gennemføres som planlagt</li><li>• planlægger, koordinerer, følger op og rapporterer på hver enkelt RFC.</li><li>• sikrer information til alle interessenter</li><li>• fastlægger servicevinduer i samarbejde med rekvirenten.</li><li>• sikrer dokumentation for ændringens gennemførelse eller fallback</li></ul>
<b>Rekvirent</b>	<p>Rekvirenten er den person, der på egne eller andres vegne opretter en RFC. Rekvirenten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• opretter en RFC, når ændringen er identificeret</li><li>• sikrer, at ændringen er teknisk forsvarlig.</li></ul>
<b>Kontrollant (Peer review)</b>	<p>Kontrollanten er en kollega fra samme afdeling som rekvirenten. Kontrollanten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• foretager teknisk review af RFC</li><li>• deltager i CAB, hvis Change Manager mener, det er nødvendigt</li></ul>
<b>Områdeleder</b>	<p>Områdeleder er den person, hvis afdeling er involveret i gennemførelsen af RFC. Områdelederen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tager initiativ til at etablere aftale om ændringer, der kan håndteres som forhåndsgodkendte ændringer og sikrer godkendelse af aftalerne.</li><li>• godkender i de tilfælde, hvor rekvirent er konsulent fra ekstern samarbejdspartner</li></ul>
<b>Interessent</b>	<p>Interessenter er den personkreds, som ændringen berører. Interessenter</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• er brugere, systemejere, IT-medarbejdere</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modtager information om den planlagte ændring.</li> <li>• modtager information, når ændringen er gennemført.</li> </ul>
--	--

## 1.4. Proces

Faserne i processen er:

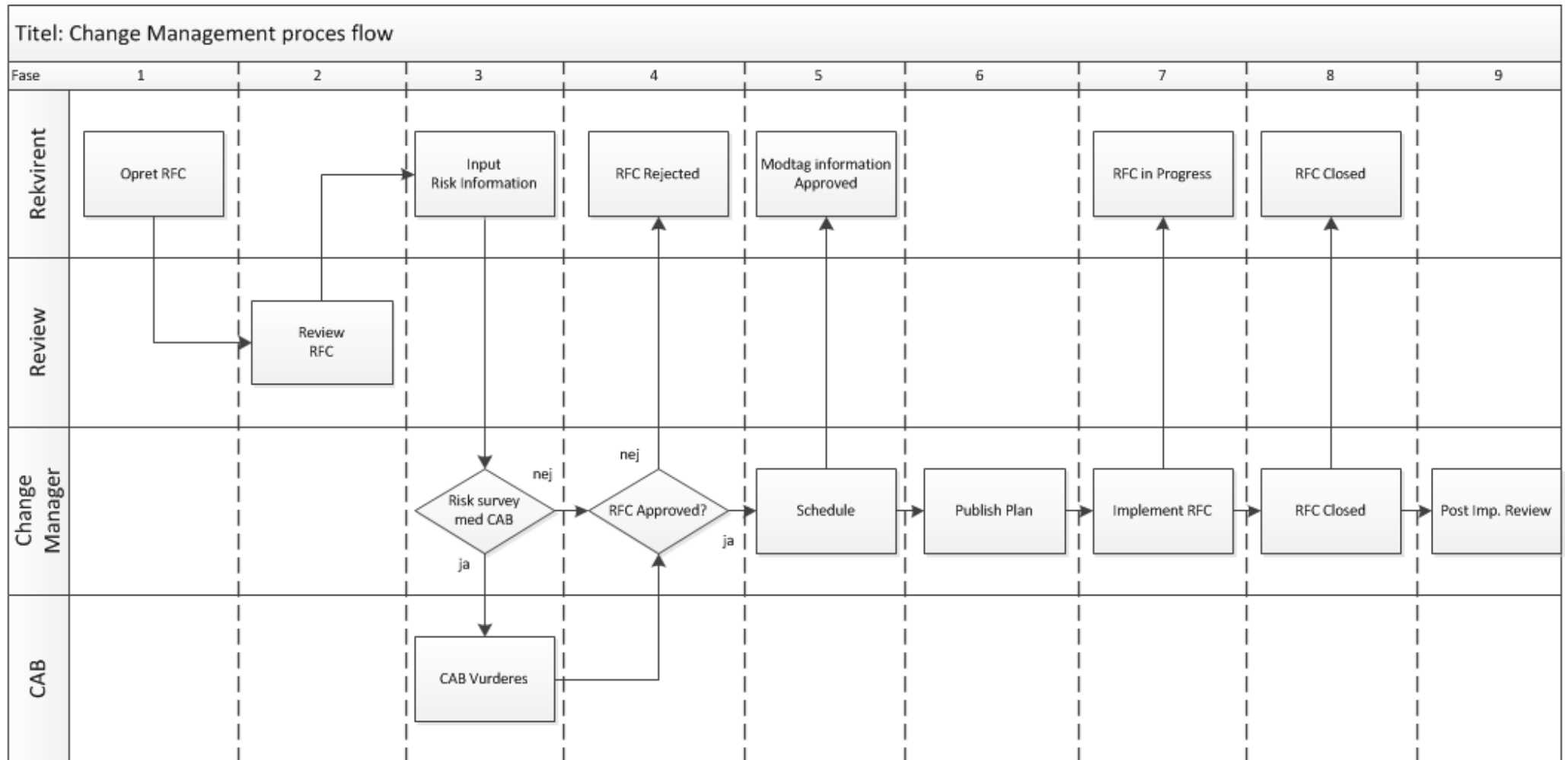
Fase	Beskrivelse
1	<p><b>Opret RFC</b></p> <p>Rekvirent opretter RFC</p> <p><i>BEMÆRK:</i> RFC oprettes som NORMAL, STANDARD eller EMERGENCY change. Ved STANDARD change forefindes en skabelon for den pågældende ændringstype, hvorimod NORMAL og EMERGENCY oprettes på normal vis.</p> <p><i>BEMÆRK:</i> RFC skal være fremsendt mindst 1 kalenderuge før ønsket tidspunkt for gennemførelse.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Opret RFC (Request For Change)</p>
2	<p><b>Peer Review</b></p> <p>RFC skal valideres og sættes i status Pending Peer Review</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Peer Review</p>
3	<p><b>Risk Survey</b></p> <p>RFC screenes og prioriteres af Change Manager og liste over RFC til behandling udarbejdes og publiceres for deltagerne i CAB.</p> <p><i>BEMÆRK:</i> RFC skal behandles i CAB, hvis rekvirent specifikt har markeret dette. Ellers er det Change Manager der vurderer, om det er nødvendigt.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Risk Survey</p>
4	<p><b>Approval</b></p> <p>Change Manager eller CAB vurderer den kommende RFC's kompleksitet og vigtighed i forhold til øvrige RFC. Change Manager og CAB er bemyndiget til at godkende eller afvise RFC.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Approval</p>
5	<p><b>Schedule Implementation</b></p> <p>Rekvirenten modtager besked, når RFC er godkendt. Såfremt der er ændringer i det ønskede tidspunkt for gennemførelse, skal dette tydeligt meddeles rekvirenten. Det evt. nye tidspunkt vil fremgå af RFC.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Schedule Implementation</p>

<b>6</b>	<p><b>Publish Implementation</b></p> <p>Change Manager sikrer, at relevante interessenter er orienteret forud for gennemførelse af RFC.</p> <p><i>BEMÆRK:</i> Der meldes ud til RM Overvågning og til Servicedesk. Er yderligere udmelding nødvendig, så er det alene rekvirentens ansvar, at informere Change Manager om, hvilke kilder (f.eks. berørte brugergrupper), der skal informeres.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Publish Implementation Plan</p>
<b>7</b>	<p><b>Implementation in Progress</b></p> <p>Ændringen gennemføres i henhold til RFC, samt tilhørende bilag.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Implementation In Progress</p>
<b>8</b>	<p><b>Close RFC</b></p> <p>Rekvirenten, eller den, der har forestået gennemførelse af RFC, opdaterer status på RFC. Change Manager validerer, dokumenterer og lukker RFC endeligt.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Close RFC</p>
<b>9</b>	<p><b>Post Implementation Review</b></p> <p>Om nødvendigt dokumenterer Change Manager afvigelser i ændringsforløbet, såfremt en RFC fejler. Afvigelsen behandles efterfølgende i CAB, og overgår til Problem Management, såfremt kerneårsagen til hændelsen ikke er fundet.</p> <p><i>PROCEDURE:</i> Post Implementation Review</p>

Se næste side for flowchart diagram

---

## 2. Change Management Flowchartdiagram



## 2.1. **Resultatdokumentation**

Følgende dokumentation forventes udarbejdet ved gennemførelse af processen

Dokument navn	Placering
CMR	CA Servicedesk 12.6

---

## 2.2. **Grænseflade til øvrige processer**

Dokumenter de væsentligste relationer mellem processen og øvrige processer.

Input fra:	Output til:
Incident Management	Problem Management
Change Management	Problem Management
Problem Management	Change Management

---



### 2.3. *Beskrivelse af de 3 RFC-typer*

<b>Normal Change</b>	En Normal Change er karakteriseret ved at den får tildelt kategorien IT.Normal Change. Denne kategori har tilknyttet en arbejdsgang (workflow), som i sidste instans skal godkendes førend den konkrete RFC kan implementeres. Hvis det er påkrævet/ønsket kan man angive at RFC skal behandles af Change Advisory Board (CAB). Hvis dette ikke er tilfældet vil RFC blot blive behandlet af Change Management (på vegne af CAB). Rekvirent angiver dette i CAB (dropdown) feltet, og sætter feltets værdi til "Yes", hvis man ønsker RFC behandlet i CAB. Change Manager kan altid bede om at få RFC behandlet i CAB.
<b>Standard Change</b>	En Standard Change er karakteriseret ved at den får tildelt kategorien IT. Standard Change. Denne kategori har tilknyttet samme workflow som en Normal Change, men afviger ved at den er forhåndsgodkendt fordi dens gennemførelsesmetode og risiko er kendt på forhånd (gentages ofte). For en Standard Change er det muligt – for medlemmer af Change Manager gruppen – at definere Templates (prædefinerede skabeloner) som kan anvendes til hurtig registrering af en Standard Change.
<b>Emergency Change</b>	En Emergency Change er karakteriseret ved at den får tildelt kategorien IT. Emergency Change. En Emergency Change er i princippet identisk med en Normal Change, dog dokumenteres den typisk først efter selve implementeringen.
<b>Fælles for alle 3 typer</b>	Der afsendes automatisk notifikationer ved skift af status, således at den person, der er angivet som assignee får besked om, at vedkommende har fået en sag tildelt.

---

### 2.4. *Proces ejer*

Proces ejer er områdeleder for Driftsplanlægning og Overvågning, der er ansvarlig for processens anvendelse, effektivitet og brugernes kendskab hertil, samt vedligeholdelse af kvalitetsstyrede dokumenter tilknyttet processen.

---

## 3. Procedure for Opret RFC

---

### 3.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan rekvirent opretter RFC (Request For Change) til behandling forud for implementering.

---

### 3.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Rekvirenten opretter RFC i CA Service Desk systemet
2	RFC udfyldes indledningsvis med så mange oplysninger som muligt. Flere felter er obligatoriske.
3	Ret assignee i Workflow Task til den kollega, der skal reviewe. Notifikation afsendes automatisk til Assignee.

---

## 4. Procedure for Pending Peer Review

---

### 4.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan rekvirenten får RFC valideret af en kollega med tilsvarende baggrund som rekvirenten selv.

---

### 4.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Task Assignee er notificeret via mail, og den aktuelle handling vil optræde i personens Scoreboard under "My Pending Tasks"..
2	Såfremt der er ting som gør at Peer Review ikke kan gennemføres, sættes status til <b>Hold</b> . Den overordnede status på RFC forbliver i status <b>Pending Peer Review</b> selv om det pågældende handling er sat i status <b>Hold</b> .
3	Når tingene er afklaret skiftes status fra <b>Hold</b> til <b>Complete</b> , hvilket medfører, at RFC skifter status til <b>Pending Risk Survey</b>

---

## 5. Procedure for Pending Risk Survey

---

### 5.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan Change Management efter Peer Review vurderer risici for den planlagte RFC.

---

### 5.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Når status for denne handling ændres fra <b>Wait</b> til <b>Pending</b> bliver RFC status automatisk sat til <b>Pending Risk Survey</b> .
2	Change Manager er ansvarlig for denne handling. Såfremt der er ting som gør at Risk Survey ikke kan gennemføres, sættes status til <b>Hold</b> .
3	"Risk value" feltet opdateres manuelt af Change Manager ved brug af menuen <b>Activities - Update Risk</b> til ønsket niveau.
4	Når risici er vurderet og opdateret sættes status til <b>Complete</b> . Herefter skifter RFC status til <b>Pending Approval</b> .

---

## 6. Procedure for Approval

---

### 6.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan Change Management efter Risk Survey godkender eller afviser RFC

---

### 6.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Når status for dette task ændres fra <b>Wait</b> til <b>Pending</b> bliver RFC status automatisk sat til <b>Pending Approval</b> .
2	Hvis rekvirenten sætter værdien i <b>CAB Approval</b> feltet til <b>Yes</b> , er det Change Managers opgave at indkalde og gennemføre CAB Meeting med de personer, som rekvirenten har angivet i feltet <b>CAB Members</b> . Hvis værdien i <b>CAB Approval</b> feltet er sat til <b>No</b> , er det Change Managers opgave at behandle RFC på vegne af CAB.
3	Hvis der er fejl eller mangler sættes Workflow Task status til <b>Hold</b> .
4	Hvis RFC kan godkendes, sættes Workflow Task status til <b>Approved</b> , hvilket automatisk sætter Change Ordren til <b>Approved</b> .
5	Såfremt RFC afvises sætter Change Manager Workflow Task status til <b>Rejected</b> . I sidstnævnte tilfælde sættes RFC status til <b>Closed</b> og der anvendes closure code <b>Rejected</b> . Dette gøres ved brug af aktiviteten <b>Update Status</b> og specificere en <b>Closure Code</b> .
	<b>Note:</b> Hvis ændringen herefter ønskes gennemført, skal der oprettes ny RFC.

---

## 7. Procedure for Schedule Implementation

---

### 7.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan Change Manager efter godkendelse indpasser RFC i **Change Calendar**, således at RFC synliggøres.

---

### 7.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Change Manager har godkendt RFC
2	Change Calendar opdateres automatisk ved status <b>Approved</b> . Det betinger dog, at <b>Schedule Start Date</b> og <b>Schedule Duration</b> er udfyldt af Change Manager
3	Notifikation afsendes automatisk til rekvirent

---

## 8. Procedure for Publish Implementation Plan

---

### 8.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan informationen om den forestående RFC publiceres og hvem der har ansvaret herfor.

---

### 8.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Rekvirenten er automatisk blevet notificeret om, at RFC er godkendt
2	Rekvirenten <i>foranlediger</i> , at information udsendes, såfremt RFC har negativ indflydelse på brugernes tilgang til det eller de systemer, som RFC omhandler
3	Rekvirenten foranlediger ligeledes, at SPOC og It Overvågning underrettes
4	Rekvirenten foranlediger, at information udsendes, når RFC er gennemført

---

## 9. Procedure for Implementation In Progress

---

### 9.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan rekvirenten sikrer, at RFC på forsvarlig og betryggende måde igangsættes og udføres.

---

### 9.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Rekvirenten (eller Level 2 Analyst) ændrer umiddelbart inden start status på RFC, således at RFC under hele forløbet står i status <b>Implementation in progress</b> .
2	RFC udføres i henhold til godkendt plan og eventuelle bilag.
3	Efter udført RFC verificeres, at ændringen er slået igennem og at systemet atter er i normal drift.

---



## 10. Procedure for Close RFC

---

### 10.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan RFC lukkes efter succesfuld gennemført RFC

---

### 10.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	RFC er valideret og normal drift er etableret på det ændrede system
2	Funktionalitet og evt. andre ting er testet og fundet i orden
3	RFC sættes til status <b>Closed</b>

---

### 10.3. *Andre muligheder*

Såfremt RFC ikke forløber som planlagt, er der en række andre stati, som RFC kan sættes i, fx:

- Cancelled
- Backed Out
- Rejected

## 11. Procedure for Post Implementation Review

---

### 11.1. *Proces*

I denne procedure er det anført, hvordan en RFC efter udførelse kan evalueres med henblik på at forbedre og optimere en given RFC.

---

### 11.2. *Trin/handling*

Trin/handling i denne procedure omfatter følgende:

Trin	Handling
1	Change Manager evaluerer i samråd med rekvirenten resultatet af en gennemført RFC.
2	Change Manager opdaterer på anfordring RFC, ifald der er afvigelser i forhold til det i RFC beskrevne forløb.
3	Information herom leveres til interessenter

---

