

Servicehåndbok

Hvordan Oslo kommunes virksomheter kan bestille og melde feil på UKEs IKT-tjenester

UKEs Servicesenter

16.08.2022

Versjon 1.3

Innhold

1 Innhold

2	Innledning	4
2.1	Hensikt og målgruppe	4
2.2	Ord, uttrykk og forkortelser	5
3	Prosesser og saksflyt på et overordnet nivå	7
3.1	Aktuelle prosesser	7
3.2	Overordnet saksflyt	8
3.2.1	Ansatte:	8
3.2.2	UKEs kunder:	8
3.2.3	UKE:	8
	UKEs leverandører:	8
4	Verktøy og informasjonskanaler	8
4.1	Kompass	8
4.2	UKEs Tjenestekatalog	9
4.3	Andre informasjons- og kommunikasjonskanaler hos UKE	9
5	Samhandlingsrutiner	9
5.1	Generelle prinsipper ved sakshåndtering	9
5.1.1	Språk og leverandører	10
5.1.2	Sakshåndtering - feilmeldinger	10
5.1.2.1	Ikke kritiske feil	11
5.1.2.2	Kritiske feil	11
5.1.2.3	Feil på applikasjoner	11
5.1.2.4	Fakturerbare hendelser	12
5.1.2.5	Problemsaker	12
5.1.3	Sakshåndtering – bestillinger	12
5.1.4	Bestillinger med estimat og godkjenningssløyfe	13
5.1.5	Sakshåndtering – bestillinger for applikasjonsforvaltere	13
5.2	Kontakt ved saksbehandling	13
6	Leveringsfrister	14
7	Sjekkliste	14
7.1	Generell sjekkliste Kompass	14
7.2	Sjekkliste ved en støtteforespørsel (feilmelding)	14
7.3	Sjekkliste ved en tjenesteforespørsel (bestilling)	15

Versjonslogg

Versjon	Dato	Endring i kapittel	Kommentar	Utført av
1.0	25.02.2020		Skrevet i samarbeid mellom UKE og Fagsystemavdelingen i Helseetaten	
1.1	15.06.2022	Forbedring/tydeliggjøring i 2.1, 2.2, 3.1 (spesielt innen IKT_området), 3.2 Lagt til ny 5.1.1, 4.1, 5.1 virksomhetenes tilgangsstyring	Utarbeidet av USS	Anders Wik
1.2	30.06.2022	3.2 Lagt til info om selvhjelpsartikler 5.1.2 Forenklet språk 5.1.2.2 Lagt til info om varsling på Workplace 5.1.2.5 Lagt til delkapittel om problem 5.2 Lagt til tekst om samtale/dialog/kommunikasjon.		Anders og Ida
1.3	16.08.2022	Oppdatert formatering i dokumentet Lagt til delkapittel 5.1.4 om Estimat og godkjenninger Forbedret forklaring om ITAS		Anders Wik og Ida Marie Haukland

2 Innledning

2.1 Hensikt og målgruppe

Dette dokumentet er tenkt som en praktisk guide for bestilling og feilmelding på UKEs IKT-tjenester. Bestilling og feilmelding gjøres i Kompass. Mer informasjon om UKEs tjenester finnes i UKEs [Tjenestekatalog](#), her vil du også se at enkelte tjenester bestilles gjennom andre kanaler enn Kompass.

Det overordnede målet for dokumentet er at det skal bidra til at prosessen ved bestillinger, feilmeldinger og brukerstøtte flyter så optimalt som mulig, uten unødige misforståelser og forsinkelser. Innholdet i dokumentet skal være så generisk som mulig, samtidig som det gir merverdi for målgruppen.

Målgruppen for dokumentet er i prinsipp alle som har en bestiller- eller feilmelderrolle i Kompass, eksempelvis IKT 1.linje, systemforvaltere, superbrukere etc. Det forutsettes en viss basiskompetanse i Kompass, da dokumentet i liten grad tar for seg Kompass fra et funksjonelt ståsted.

Dokumentet eies og vedlikeholdes av UKE, og tanken er at dette skal være et levende dokument og at eventuelle endringer skal kunne implementeres raskt. Hvis du har innspill eller kommentarer til dokumentet, kan du sende dette til følgende adresse:

servicesenter@uke.oslo.kommune.no

2.2 Ord, uttrykk og forkortelser

Dette kapittelet inneholder forklaring på en del ord, uttrykk og forkortelser som benyttes ofte.

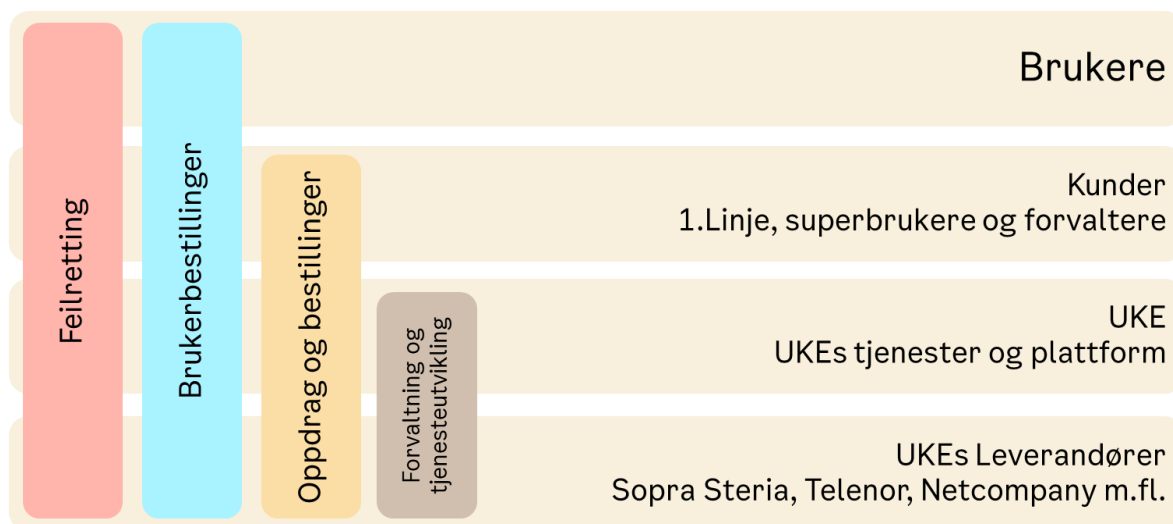
USS	UKEs Servicesenter
RM	Request Manager – rolle hos USS som koordinerer bestillinger
IM	Incident Manager – rolle hos USS som koordinerer feilhendelser
Citrix	Navn på produkt som oftest forbindes med terminalservermiljø
AKS	Applikasjon, Kontorstøtte og System. Brukes om Citrix – full de sktop
ITAS	Begrep som tidligere omtalte Integrasjonsbussen til Oslo kommune. Integrasjonene og tjenesten leveres av UKE på kjøremiljøet Marvin. ITAS har også vært en omtale av systemutviklingsmiljøet i UKE.
2S	Sopra Steria
SMV	Service Management Verktøy
Kompass	Oslo kommune sitt Service Management verktøy
ServiceNow	2S sitt Service Management verktøy
UKE	Utviklings- og kompetanseetaten
PRK	Person- og ressurskatalog
CAB	Change Advisory Board – møte som bla behandler endringsanmodninger
IKT	Informasjons- og kommunikasjonsteknologi
Sonemodell	Modell som beskriver inndelingen mellom interne og sikre applikasjoner i OK
FSA	Fagsystemavdelingen (FSA) i Helseetaten (HEL) har forvaltningsansvar for applikasjoner innen helse og sosial på vegne av byrådsavdelingen Eldre, Helse og arbeid (EHA)
1.linje	Brukerstøtte innen flere områder for ansatte i kommunens virksomheter. Rollen 1.linje defineres av virksomhetene selv og inkluderer ofte brukerstøtte innen IT.

IKT hovedkontakt	Rolle som er beskrevet i IKT-reglementet. Er hovedkontakt for UKE i kommunens virksomheter innen IKT-området.
Støtteforespørsel	Begrep i Kompass for feilmelding (aktuelle skjemaer i Kompass merket rødt)
Tjenesteforespørsel	Begrep i Kompass for bestilling (aktuelle skjemaer i Kompass merket blått)
Systemoversikten	Systemoversikten (Kartoteket) er en oversikt over systemer, personer og avhengigheter. Oppdateres av virksomhetene i kommunen og benyttes av «mange». https://systemoversikt.oslo.kommune.no/
Innmelder	Den som melder sak i Kompass, enten på egne eller andres vegne. Dette kan for eksempel være IKT 1.linje, systemforvaltere eller superbrukere.

3 Prosesser og saksflyt på et overordnet nivå

3.1 Aktuelle prosesser

Bildet under beskriver hvordan sakshåndtering foregår gjennom hele verdikjeden sett fra UKE sitt perspektiv, spesielt innen IKT-området. Dokumentet tar utgangspunkt i denne prosessflyten, og forsøker å beskrive hvordan virksomheter, UKE og leverandører skal jobbe sammen for et best mulig resultat.



Skissen tar utgangspunkt i UKEs perspektiv. Organisering av 1.linje, superbrukere og forvaltere varierer i kommunen.

3.2 Overordnet saksflyt

3.2.1 Ansatte:

Ansatte i kommunen melder feil og behov for bestillinger til sin 1.linje og superbrukere i virksomheten. Hvordan dette gjøres bestemmes av virksomheten, for eksempel gjennom Lokal Servicedesk i Kompass, egne støtteverktøy, e-post etc. Selvhjelpsartikler er tilgjengelige i Kompass, og ansatte kan enten søke etter ønsket innhold eller bla gjennom selvhjelpsartiklene. Hvis virksomheten ikke får løst behovet til den ansatte, kan sak meldes til UKE via Kompass.

3.2.2 UKEs kunder:

1.linje, superbrukere og forvaltere bestiller og melder feil på UKEs portefølje via Kompass. Saker går til UKE og fordeles manuelt eller automatisk til de som skal løse saken.

3.2.3 UKE:

UKEs Servicesenter er 2.linje på UKEs tjenesteportefølje, primært innen IKT og tekniske leveranser, men tar i mot mesteparten av sakene som meldes. Enkelte sakstyper vil rutes direkte til den gruppe eller leverandør som skal løse saken. Saker som gjelder for eksempel lønn går direkte til UKEs Lønnstjenester og er ikke synlige for UKEs Servicesenter.

UKEs leverandører:

Saker som skal løses av UKEs leverandører sendes til leverandør enten gjennom integrasjon mellom Kompass og leverandørens saksbehandlingsverktøy eller ved at UKE melder sak manuelt videre.

4 Verktøy og informasjonskanaler

4.1 Kompass

All sakshåndtering gjøres i Kompass. Det forutsettes derfor god kompetanse i Kompass og at bestiller har riktige tilganger i Kompass. Virksomhetene i kommunen styrer selv hvem som skal ha tilganger til UKEs tjenester i Kompass. Dette styres av Kompass-rollen «1.linje admin» i skjemaet «Legge til eller fjerne medlemskap i UKE tilgangsgruppe»:

<https://saas.smax.no/saw/ess/offeringPage/218619?TENANTID=583754967>

Det er viktig at saker meldes på riktig skjema fordi skjema styrer arbeidsflyten. Det er ikke mulig å endre til et annet skjema etter at en sak er opprettet. Hvis sak er meldt på feil skjema, må sak avsluttes og meldes på nytt. UKEs Servicesenter hjelper innmelder med å finne riktig skjema.

Lenke til Kompass: <https://saas.smax.no/saw/ess?TENANTID=583754967>

UKE tilbyr for øvrig månedlige kurs i Kompass og for 1.linje IKT, påmelding her:

<https://uke.intranett.oslo.kommune.no/kundeportal/kurs/>

Flere har tilgang til agentgrensesnittet i Kompass. Dette er ment for de som selv skal saksbehandle og løse saker. Bestillere og feilmeldere anbefales å jobbe i «Sluttbrukerportalen».

4.2 UKEs Tjenestekatalog

<https://tjenestekatalog.k8s.oslo.kommune.no/#/katalog>

UKEs Tjenestekatalog er en oversikt over alle tjenester som leveres av UKE. Tjenestekatalogen beskriver tjenestene med tilhørende tjenestenivå, varelinjer og priser, og kan benyttes som startsted for bestillinger. Tjenestekatalogen er linket til relaterte bestillingsskjemaer i Kompass, og det forutsettes da at bestiller har de nødvendige tilgangene i Kompass.

Mer om tjenestekatalogen i kap 5.1.3.

4.3 Andre informasjons- og kommunikasjonskanaler hos UKE

Driftsmeldinger i Kundeportalen:

<https://uke.intranett.oslo.kommune.no/kundeportal/driftsmeldinger/>

UKEs Servicesenter (USS): servicesenter@uke.oslo.kommune.no eller tlf. 23 47 70 70

Systemoversikt: <https://systemoversikt.oslo.kommune.no/>

Har du spørsmål i en sak, still spørsmål i Kompass-saken. Dersom du ikke får tilbakemelding på det du lurte på, ta direkte kontakt med USS for avklaring (se kontaktinfo over).

USS vil støtte sakshåndteringen og følge opp leverandører i og utenfor UKE. Ved behov vil USS involvere virksomhetens kundeansvarlige.

- USS er åpent på hverdager fra 08.00 til 20.00. Etter 15.30 bemannes Kompass, telefon og e-postbokser av én person på vakt. Utenfor åpningstid viderekobles telefon til Sopra Sterias døgnbemannede overvåkingstjeneste. Utenfor USS sin åpningstid håndteres kun kritiske feil.

5 Samhandlingsrutiner

Dette kapittelet beskriver samhandlingen mellom innmelder, UKE og UKEs leverandører fra innmelding av en sak til den avsluttes.

5.1 Generelle prinsipper ved sakshåndtering

Dette avsnittet tar for seg generelle prinsipper for sakshåndtering. Spesielle forhold vedrørende feilmeldinger og bestillinger er beskrevet henholdsvis i avsnittene 5.1.2 og 5.1.3.

All sakshåndtering gjøres i Kompass.

Når du melder inn en feil eller en bestilling, skriv gjerne hvilken rolle/funksjon du har, for eksempel om du er superbruker, 1.linje eller forvalter.

Sørg for å få med all relevant informasjon i saken – både når den opprettes – og underveis i saksgangen. Dersom det er dialog utenom Kompass, bør et sammendrag, evt konklusjonen, legges inn i saken.

UKes Servicesenter er 2.linje på UKes IKT-tjenester og vil gå gjennom sakene når de kommer inn og verifisere at all nødvendig informasjon er med. USS løser så saken eller setter den videre til 3.linje og leverandører. Enkelte saker vil rutes direkte til 3.linje eller til leverandøren som skal løse saken.

Den som er tildelt en sak er ansvarlig for statusoppdatering, kommunikasjon og fremdrift i saken. Er du misfornøyd med sakshåndteringen kan du ta kontakt med UKes Servicesenter.

Når sak oppdateres med en kommentar, vil denne også bli sendt som en e-post til de som følger saken. E-posten vil inneholde lenke til Kompass-saken.

Ved oppdatering av en sak med flere parter involvert, er det til stor hjelp for partene at det går tydelig fram hvem som skal være mottaker av informasjonen. Dvs at kommentaren starter med for eksempel «Hei UKE» eller «Hei Sopra Steria».

5.1.1 Språk og leverandører

Dialog med sluttbruker (virksomhet) skal være på norsk om ikke annet er avtalt. Sopra Steria kan spørre om det er greit at dialogen tas på engelsk, men hvis kunden ikke ønsker dette skal dialogen foregå på norsk. Om teknikker hos Sopra Steria har behov for dokumentasjon på engelsk, må Sopra Steria selv sørge for oversetting om det ikke finnes dokumentasjon på engelsk fra før.

5.1.2 Sakshåndtering - feilmeldinger

Ved feilsituasjoner på UKes leveranser kan 1.linje, superbrukere og forvaltere melde feil til UKE via Kompass.

Ved feilsituasjoner må feilsøking og kvalitetssikring gjøres før sak meldes til UKE. Dokumentasjon på feilsituasjonen må legges inn saken. Se kapittel 8.2 for sjekkliste for feilmeldinger.

Sakshåndteringen vil være forskjellig avhengig av om feilen som meldes inn vurderes som kritisk eller ikke - i de følgende kapitlene beskriver vi forskjellene. Uansett om saken er kritisk eller ikke, må kunden være behjelpelig med å teste/verifisere etter hvert som saksbehandler kommer opp med mulige løsninger på problemene. Hvis det i saken ikke er nevnt hvem som kan kontaktes for testing/verifisering, forventes det at innmelder, kan kontaktes.

En feilsituasjon regnes som løst og Kompass-saken vil avsluttes, når bruker får jobbet som normalt.

5.1.2.1 Ikke kritiske feil

Ved ikke kritiske feil, opprett en feilmelding (støtteforespørsel) i Kompass (se sjekkliste i kapittel 7.2). USS vil bistå med prioritering og videre håndtering.

All videre saksbehandling skal foregå i Kompass.

Ved usikkerhet om saken skal til system- eller driftsleverandør, vil USS kontakte forvalter.

Avhengig av type sak, vil USS løse saken, evt sette den over til 3.linje i UKE eller leverandør. Når en sak er satt over, vil videre kommunikasjon relatert til saken, gå direkte mellom innmelder og aktuell saksbehandler hos 3.linje/leverandør.

Når innmelder blir forelagt en løsning i saken i Kompass, er det en god rutine at innmelder aktivt godtar eller avviser løsningen. Ved avvisning av løsningen, må det legges ved en kommentar som beskriver bakgrunnen for avvisningen.

5.1.2.2 Kritiske feil

Ved kritiske feil, opprett en feilmelding i Kompass (se sjekkliste i kapittel 7.2) og ring alltid USS og forklar sak og konsekvens. USS vil bistå med prioritering og videre håndtering.

«Fellesfeil» er en betegnelse på feilsituasjoner som berører flere brukere i flere virksomheter. Eksempelvis kan dette være påloggingsproblemer i AKS, eller treghet/heng i en applikasjon som brukes av flere virksomheter.

Fellesfeil varsles med driftsmelding på UKEs Kundeportal:

<https://uke.intranett.oslo.kommune.no/kundeportal/driftsmeldinger/>

USS vil informere om omfattende fellesfeil på Workplace-gruppen SAM/IT (åpen gruppe) og SAM/IKT-hovedkontakter (lukket gruppe).

Ved en fellesfeil oppretter USS sammen med 2S såkalte hovedsak og undersaker. Det fungerer slik at USS i samarbeid med 2S plukker ut en av de innmeldte sakene og setter den som hovedsak. USS ønsker at feil meldt fra forvalter av et system/applikasjon benyttes som hovedsak.

Den som er tildelt en sak kan endre prioritet på sak, men dette skal evt gjøres i samråd med USS og virksomhet. Dvs at leverandør ikke uten videre kan endre prioriteten i en sak.

5.1.2.3 Feil på applikasjoner

Ved kritisk feil på fellessystemer og sektorsystemer, vil USS kontakte aktuell forvalter og informere. Ved feil i applikasjonen vil forvalter kontakte og koordinere mot 3.part/systemleverandør. Driftsleverandør er ikke ansvarlig for feilsøking i applikasjonen.

1.linje/superbruker melder tekniske feil til UKE/2S, der UKE leverer applikasjonsdrift. Funksjonelle feil meldes til forvalter. Ved tekniske feil informerer USS forvaltere via mail.

Når en feil i en applikasjon må rettes gjennom oppgradering/patching/scriptkjøring, vil 2S først informere om kostnader – og så opprettes en change manuelt hos 2S.

5.1.2.4 Fakturerbare hendelser

Feilsøking og feilhåndtering er inkludert i driften av de tjenester og løsninger UKE leverer. Det er likevel noen unntak som kan medføre fakturering. Ved feil i applikasjoner som ikke skyldes driften av applikasjonen kan UKE fakturere forvalter.

Ved uenighet om feil er knyttet til drift eller til applikasjon vil UKE og våre leverandører forsøke å løse feilen, og ta diskusjon om fakturering etter at feil er løst. UKE med leverandører vil varsle når vi mener at feilsøking og feilretting er fakturerbart arbeid. Dette vil for eksempel varsles slik:

- Vi innhenter bistand fra leverandør, feil antas å ligge i applikasjon, og vil kunne faktureres.
- Dette er kjent feil i applikasjon tilknyttet "MODUL/OMRÅDE", vi iverksetter workaround. Arbeidet faktureres.

Varslene om fakturering vil kunne gå i sak meldt fra brukermiljø i en bydel. UKE vil sikre at faktura går til forvalter av applikasjonen og ikke belastes bydelen.

5.1.2.5 Problemsaker

Når en feil blir rettet med en midlertidig løsning, vil rotårsak rettes gjennom arbeid i en problem-sak. UKE vil melde saker inn til vår problem-prosess. Problem-prosessen er intern i UKE, men ved behov vil kundene involveres.

5.1.3 Sakshåndtering – bestillinger

UKes [Tjenestekatalog](#) gir oversikt over de tjenestene som kan bestilles. Her finner du informasjon om og beskrivelse av tjenestene, priser og direkte lenke til riktig bestillingsskjema i Kompass.

Når du har funnet riktig skjema, enten via Tjenestekatalogen eller i Kompass, fyll ut skjema så nøyaktig som mulig (se sjekkliste i kapittel 7.3).

Enkelte skjemaer har felter for ressursnummer, fakturareferanse eller kostnadssted. Dette indikerer at det som bestilles er fakturerbart. Som bestiller må du sørge for å innhente denne informasjonen i din virksomhet, og fylle den inn i bestillingen.

Enkelte bestillinger går direkte til driftsleverandør, men de fleste bestillingene går til USS for videre behandling/utførelse. Kommunikasjonen i saken vil til enhver tid gå mellom aktuell saksbehandler og bestiller.

5.1.4 Bestillinger med estimat og godkjenningssløyfe

I enkelte bestillinger må du som bestiller godkjenne et estimat før bestillingen kan gjennomføres. I slike saker vil Kompass sende deg en egen godkjenningssak som du må benytte for å akseptere eller avvise tilbud vi sender deg. Dette vil i første omgang gjelde bestillinger hvor leveransen gjøres av vår driftsleverandør Sopra Steria.

Estimatet vil kun inneholde antall timer, IKKE fastpriselementer.

Slik fungerer det:

- Du bestiller ønsket tjeneste i Kompass, dersom dette er en leveranse der vi trenger din bekreftelse vil vi gjør som beskrevet i de neste punktene
- Vi beregner hvor lang tid vi forventer at denne leveransen skal ta og sender deg et estimat i din bestillingssak, samt en egen godkjenningssak
- Du godkjenner eller avviser estimatet eller prisen vi tilbyr i godkjenningssaken ved å trykke på knappen «Godkjenn» i denne.
- Først når estimatet er godkjent på denne måten vil vi utarbeide og teste løsning, samt levere din bestilling

Viktig! Bestillinger som blir besvart på annen måte enn dette vil ikke bli behandlet videre inntil godkjenningssaken er besvart som beskrevet over.

5.1.5 Sakshåndtering – bestillinger for applikasjonsforvaltere

Det er valgfritt om forvalter vil bestille oppgradering av de ulike miljøene (test, preprod og prod) i en sak eller om det deles opp i ulike saker.

Det skal ikke være nødvendig å bestille bistandsavtale/beredskap i forbindelse med oppgradering.

Ofte må applikasjonsleverandør/tredjepart delta i dialog om oppdatering av applikasjon. Da benyttes ofte e-post som kommunikasjonsform. I disse tilfellene bør en oppsummering legges inn i saken i Kompass, og e-post lastes opp som vedlegg i saken.

5.2 Kontakt ved saksbehandling

Som nevnt tidligere i dokumentet, skal all saksbehandling foregå i Kompass. Dette gjelder også hvis du har spørsmål vedr en gitt sak; still spørsmålet i Kompass. På denne måten blir både spørsmål og svar dokumentert. Når vi jobber med saker er det viktig at vi snakker sammen og sikrer god kommunikasjon for felles forståelse. Oppsummering eller konklusjoner fra dialogen må dokumenteres i saken.

Hvis du ikke skulle få et tilfredsstillende svar i Kompass, kontakter du USS direkte - fortrinnsvis via mail, servicesenter@uke.oslo.kommune.no.

6 Leveringsfrister

Forventet leveringstider er beskrevet i UKEs Tjenestekatalog, der det er aktuelt.

7 Sjekklistor

Dette kapitlet inneholder forslag til forskjellige sjekklistor som er aktuelle å se gjennom i fbm at en sak skal opprettes i Kompass, enten det gjelder en støtteforespørsel eller en tjenesteforespørsel.

Listene er ikke ment å være fullstendige lister mtp hvilken informasjon som skal være med i en sak, men peker på en del punkter som det erfaringsmessig kan være greit å ha ekstra fokus på.

7.1 Generell sjekklister Kompass

For å få en så rask og effektiv saksflyt som mulig, er det viktig at Kompass benyttes korrekt.

Dette er aktuelle spørsmål å stille seg:

- Er det benyttet korrekt skjema for aktuell sak?
- Er alle felt i skjemaet tilstrekkelig utfylt? Det er bedre med for mye enn for lite informasjon.
- Har du skrevet hvilken rolle/funksjon du har som innmelder av saken? Eksempelvis om du er superbruker, 1.linje eller forvalter.
- Har relevante personer innsyn i saken? (jfr «følgere» i Kompass)
- Ved oppdatering av sak: Er det tydelig hvem som er mottaker av informasjonen?

7.2 Sjekklister ved en støtteforespørsel (feilmelding)

Det er svært viktig for saksbehandler å få en så god feilbeskrivelse som mulig.

Dette er informasjon som:

- Hvordan feilen oppleves
- Hva som evt er forsøkt gjort fra virksomhetens side
- Skjerm bilde (screenshot) av feilmelding hvis mulig
- Omfang (bruker, avdeling, flere lokasjoner)
- Om deler av tjenesten fungerer, eller om hele er utilgjengelig
- Tidspunkt (dato/klokkeslett) for når feilen oppsto

7.3 Sjekkliste ved en tjenesteforespørsel (bestilling)

Sett fra en saksbehandlers perspektiv, er det viktig at en bestilling er så entydig som mulig, slik at en slipper å bruke tid/ressurser på å avklare usikkerheter rundt bestillingen før den evt kan effektueres.

Dette er aktuelle spørsmål å stille seg:

- Er all relevant forutgående kommunikasjon dokumentert i saken?
- Er korrekt fakturareferanse lagt inn? (på de skjemaene som har et felt for dette)
- Er aktuelle kontaktpersoner hos virksomheten oppgitt i saken?