

# Veileder

-

## Early Life Support (Oppstartsstøtte)

## INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>INNLEDNING .....</b>	<b>4</b>
1.1	HENSIKT MED DOKUMENTET .....	4
1.2	FORMÅL .....	4
1.3	OMFANG.....	4
1.4	SKALERING.....	5
1.5	FASER.....	6
1.6	BEGREPER OG FORKORTELSER.....	6
<b>2</b>	<b>EARLY LIFE SUPPORT KONSEPT .....</b>	<b>8</b>
2.1	ANSVARSMATRISE.....	8
2.2	DELTAGERE I ELS-MØTENE.....	8
2.3	NÅR STARTER ELS? .....	9
2.3.1	<i>ELS-planer behandles av Change Management .....</i>	<i>9</i>
2.4	NÅR AVSLUTTES ELS? .....	9
2.4.1	<i>Godkjenne utgangskriteriene .....</i>	<i>9</i>
2.4.2	<i>Vurdere forkortelse eller forlengelse av ELS.....</i>	<i>10</i>
2.5	ELS-PLAN .....	10
2.5.1	<i>Godkjenning av ELS-planen.....</i>	<i>10</i>
2.6	ELS-LEDER .....	11
2.7	LINJAS KRAV TIL TJENESTEN .....	11
2.8	INVOLVERING AV LEVERANDØR .....	12
2.9	ORDINÆRE DRIFTS- OG FORVALTNINGSPROSESSER.....	12
<b>3</b>	<b>EARLY LIFE SUPPORT AKTIVITETER .....</b>	<b>13</b>
3.1	PLANLEGGING .....	13
3.2	FORBEREDELSE .....	14
3.3	GJENNOMFØRING .....	14
3.4	RAPPORTERING.....	15
3.5	MALER .....	15
<b>4</b>	<b>VERKTØYKASSE OG «OFTE STILTE SPØRSMÅL».....</b>	<b>16</b>

## Veileder Early Life Support

## ENDRINGSLOGG

Versjon	Dato	Kapittel	Endring	Produsent	Godkjent av
0.1	27.09.17	Alle	Etablert dokument	Jan Erik Sjøberg	
0.2	14.08.18	Alle	Oppdatere i henhold til forankret ELS-metodikk	Jan Erik Sjøberg	
0.3	11.09.18	Alle	Finpuss på teksten	Jan Erik Sjøberg	
0.5	26.03.19	Alle	Revidering 2019	Jan Erik Sjøberg	
0.6	04.04.19	Alle	Revidering 2019	Jan Erik Sjøberg	
0.7	20.05.19	Alle	Revidering etter innspill fra høring	Jan Erik Sjøberg	
0.8	11.06.19	Alle	Revidering og layout	Jan Erik Sjøberg	
0.9	29.08.19	Alle	Revidering etter innspill	Jan Erik Sjøberg	
1.0	27.09.19	Alle	Revidering etter høring	Jan Erik Sjøberg	
1.0	12.12.19	Alle	Godkjent på vegne av prosesseier		Torstein Aars
1.1	21.1.19	2.5.1 og 2.8	Inkludert punkter fra Beredskap	Jan Erik Sjøberg	
1.2	21.01.21	2.6	Revidert etter erfaringsinnhenting	Jan Erik Sjøberg	
1.5	25.01.21	Alle	Revidert etter innspill fra mottaksansv.	Jan Erik Sjøberg	
1.5.	08.03.21	Alle	Godkjent på vegne av prosesseier		Torstein Aars

## REFERANSER TIL ANDRE DOKUMENTER

Nr.	Dokumentnavn	Dok.id.	Versjon	Arkiv	Dato
1	Veileder Produksjonssetting				
2	Veileder Overlevering				

## 1 INNLEDNING

### 1.1 Hensikt med dokumentet

Dette er en praktisk veiledning som understøtter Helse Sør-Øst Prosjektveiviser for planlegging, forberedelse og gjennomføring av oppstartsstøtte (Early Life Support - ELS) i forbindelse med produksjonssetting av nye og endrede tjenester.

Veilederen er å anse som et prosessdokument og vil være gjenstand for kontinuerlig forbedring ut fra endringer i Helse Sør-Øst Prosjektveiviseren, endringer i organisasjon og samarbeidsmodell samt praktiske erfaringer.

### 1.2 Formål

Formålet med ELS er å sikre oppstartsstøtte til de partene som blir berørt i forbindelse med innføring av nye eller endrede tjenester. Dette kan omfatte flere forhold. Det gjeldende helseforetaket skal få nødvendig støtte for å kunne opprettholde en forsvarlig operativ drift, samt at Sykehuspartner skal være i stand til å levere avtalt tjenestenivå til kunden. Dette innebærer at et prosjekt/leveranseteam setter av kapasitet med rett kompetanse, med hensikt å støtte kunden og Sykehuspartner drift og forvaltning gjennom ELS-perioden.

Sykehuspartners drift- og forvaltningsorganisasjon skal være i stand til å utføre drift- og forvaltningsoppgavene før ELS-perioden starter dvs. før produksjonssettingen gjennomføres. Ressursene støttes og suppleres av ressurser fra prosjektet/leveranseteamet etter løpende vurderinger i ELS-statusmøter.

Aktivitetene i ELS relateres til avtalene som tjenesten reguleres av, slik at man får et bilde av om avtalene oppfylles. Typiske aktiviteter er å verifisere funksjonalitet, kontrollere tjenesten mot tjenestenivå, grenseverdier og KPI, samt bidra med ekstra prosjektressurser for støtte til drift og forvaltning.

Oppstartsstøtte/ELS er å anse som et «utvidet tjenestenivå» i forhold til hva som er definert som «normal» forvaltning og drift i tjenesteavtalen (SLA) og tjenestebeskrivelsen.

ELS-planen utarbeides normalt av prosjektet i samarbeid med ELS-leder, og er en beskrivelse av hvordan arbeidet i ELS-perioden skal organiseres mht. ressurser, møter, verktøy, aktører og struktur.

### 1.3 Omfang

Alle produksjonssettinger i Sykehuspartner skal gjennomføres i henhold til Release & Deployment metodikken. Metodikken er skalerbar og kan brukes på endringer av ulik kompleksitet og omfang.

I mange tilfeller vil det også være naturlig å benytte Release & Deployment metodikken på implementering av nye og endrede tjenester i test, kurs og referansemiljøer.

Metodikken er generisk og skal brukes i forbindelse med:

- Innføring av nye tjenester
- Endring av eksisterende tjenester
- Sanering av tjenester

## Veileder Early Life Support

### 1.4 Skalering

Enhver produksjonssetting som medfører endringer i produksjonsmiljøet følges opp med en ELS-periode. Omfang og varighet vil variere med leveransens natur og kompleksitet.

Det er viktig at man på et tidlig tidspunkt avklarer omfang og planlagt varighet med Sykehuspartner linje samt mot helseforetaket der dette er hensiktsmessig.

Sjekkliste for skalering av ELS-arbeidet:

Avklaringspunkt	Kriterier
Når skal det utarbeides en ELS-plan?	<p>Basert på vurderingen av endringens omfang, kompleksitet og mulig påvirkning på brukere samt drift og forvaltning, skal prosjektet/leveranseteamet vurdere behovet for å ELS og ELS-plan.</p> <p>ELS-plan skal som minimum utarbeides ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innføring av nye tjenester</li> <li>- Regionale endringer</li> <li>- Endringer som direkte berører brukere ved helseforetaket</li> </ul>
Når skal det settes på en dedikert ELS-leder?	<p>Dersom det svares JA på et av kriteriene nedenfor skal det allokeres en dedikert ELS-leder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Endringen medfører endret bruksmønster som kan føre til økt belastning på Brukerservice</li> <li>- Eventuelle feil etter endringen kan medføre at brukere eller avdelinger ikke får tilgang til sitt system som kan påvirke pasientbehandlingen.</li> <li>- Endringen berører mange brukere ved helseforetaket</li> <li>- Endringen er regional og berører flere helseforetak</li> </ul>
Hvor lang kan vanligvis ELS-perioden være?	<p>Nedenfor er det listet forslag til planlagt ELS-periode for ulike typer endringer.</p> <p>Det presiseres at det er oppfyllelsen av utgangskriteriene som styrer lengden på ELS-perioden. Den kan derfor bli både kortere eller lenger enn først planlagt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Fire uker:</b> Ved omfattende endringer som direkte berører mange brukere ved helseforetaket</li> <li>- <b>To uker:</b> Ved innføring av nye tjenester som berører få brukere, eller brukere innenfor ett fagområde på helseforetaket.</li> <li>- <b>En uke:</b> Ved større SLA-endringer med innføring av ny funksjonalitet</li> <li>- <b>En dag:</b> Ved SLA-endringer på eksisterende tjenester og infrastrukturendringer som ikke direkte berører brukerne ved helseforetaket</li> </ul>

#### **NB!**

Leveranser som har minimal påvirkning av funksjonalitet mot brukere samt drift- og forvaltningsorganisasjonen, kan håndteres gjennom ordinær drift. I disse tilfeller avtales et enkelt ELS kontaktpunkt til leveranseteamet/prosjektet.

## Veileder Early Life Support

### 1.5 Faser

Early Life Support/oppstartsstøtte består av tre faser.

#### 1. Planlegging

I planleggingsfasen defineres omfang og rammer for Early Life Support (ELS) perioden. Kriterier for avslutning av ELS beskrives samt at interessenter identifiseres.

Etablere en første ELS-plan som et gjennomgående dokument.

Planleggingen starter så tidlig som mulig etter at leveransens omfang og innhold er definert, men senest ved:

- Beslutningspunkt BP3 i HSØ Prosjektveiviseren når denne benyttes
- Start av bygge-fasen i Service Delivery leveranseløpet.

#### **NB!**

*I mange tilfeller må ELS-planen etableres i planleggingsfasen for å danne grunnlaget for blant annet budsjettering av ELS-perioden, inkludert frikjøp av ressurser, utvidet åpningstid hos Brukerservice, innleie av ekstra hjelp, bruk av vaktlag, osv.*

#### 2. Forberedelse

I forberedelsesfasen identifiseres hendelser som kan oppstå etter oppstart. Påvirkning, risiko og konsekvenser av hendelsene vurderes, samt kritikalitet, omfang og sannsynlighet. Ressursbehov fra berørte prosjektenheter og fagenheter identifiseres.

Planer og rutiner ferdigstilles, og ELS-organisasjon etableres.

Forberedelsene starter så tidlig som mulig i parallell med planleggingen.

#### 3. Gjennomføring

I gjennomføringsfasen utføres alle de konkrete ELS-aktivitetene definert i planverket.

Gjennomføringsfasen starter umiddelbart når produksjonssettingen av endringen er gjennomført.

#### 4. Avslutning

Utarbeide sluttrapport som input til overleveringen.

### 1.6 Begreper og forkortelser

Begrep/Forkortelse	Forklaring	Tilhørighet
TPA	Tjenesteporteføljeansvarlig	Sykehuspartner HF
TU	Tjenesteutvikler	Sykehuspartner HF
TA	Tjenesteansvarlig	Sykehuspartner HF
AA	Applikasjonsansvarlig	Sykehuspartner HF
MA	Mottaksansvarlig	Sykehuspartner HF
LSE	Lokal Systemeier	Helseforetak (HF)

## Veileder Early Life Support

RSE	Regional Systemeier	Helse Sør-Øst RHF
CO	Endringseier (change owner); f.eks. prosjektleder, tjenesteansvarlig, leveransekoordinator, etc.	Sykehuspartner HF
RM	Release Manager	Sykehuspartner HF
SM	Service Manager	Sykehuspartner HF
PM	Problem Manager	Sykehuspartner HF
LS	Lokal Service	Sykehuspartner HF
ELS	Early Life Support	
Oppstartsstøtte	Norsk begrep på Early Life Support	
FDV	Forvaltning, Drift og Vedlikehold	

Det vises også til Rolle katalog i Kvalitetsportalen.

## Veileder Early Life Support

## 2 EARLY LIFE SUPPORT KONSEPT

Formålet med Early Life Support/Oppstartsstøtte er å sikre at Sykehuspartner er i stand til å levere avtalt tjenestnivå til kunden samtidig som helseforetaket skal få nødvendig støtte til å opprettholde forsvarlig operativ drift. Det er viktig at prosjekt, Sykehuspartner og Helseforetak er rigget for håndtering av ekstraordinære hendelser som kan oppstå i etterkant av en produksjonssetting.

Aktivitetene i ELS må relateres til avtalene som regulerer tjenesten, slik at man får et bilde av om avtalene oppfylles. Typiske aktiviteter er å verifisere funksjonalitet, kontrollere tjenesten mot tjenestnivå, grenseverdier og KPI, samt bidra med ekstra prosjektressurser for støtte til drift og forvaltning.

### 2.1 Ansvarsmatrise

Ansvarsmatrisen beskriver hvem som har ansvar for hva i ELS-arbeidet

	Planlegging	Forberede	Gjennomføre	Avslutte
<b>Prosjekt/ Leveranseteam</b>	- Utarbeide ELS-Plan	- Identifisere behov for ekstra ressurser - Identifisere mulige hendelser	- Bidra med ekstra kompetanse og kapasitet (4. linje)	
<b>Sykehuspartner</b>	- Allokere ELS-Leder - Bistå i planleggingen	- Etablere nødvendige rutiner, organisasjon og bemanning til drift og forvaltning av tjenesten (*)	- Fasilitere ELS-møtene - Drift og forvaltning ihht. normale rutiner	- Utarbeide ELS-sluttrapport
<b>Helseforetak</b>	- Bistå i planleggingen	- Etablere superbrukerapparat (**)	- Delta i ELS-møter	
<b>Leverandør</b>	- Bistå i planleggingen	- Allokere nødvendige ELS-ressurser - Sikre prioritet i ELS-perioden	- Delta i ELS møter (**)	

(\*) Prosjektet må sørge for etableringen i samarbeid med Sykehuspartner og Helseforetak

(\*\*) Leverandøren inkluderes der det er naturlig.

### 2.2 Deltagere i ELS-møtene

Følgende roller er relevante for å delta i ELS-møtene:

- ELS-leder
- Brukerstøtte SP
- Tjenesteutvikler/Tjenesteansvarlig/Appikasjonsansvarlig (rollen varierer ut fra tjeneste)
- Service Manager
- Systemeier HF
- Prosjektleder
- Release Manager
- Problem Management
- Mottaksansvarlig
- Leverandør (der det er hensiktsmessig)



## Veileder Early Life Support

### 2.3 Når starter ELS?

ELS-perioden starter umiddelbart når produksjonssettingen er gjennomført.

Dette betyr at oppstarten av ELS ikke er et resultat av et beslutningsmøte, men starter automatisk etter at produksjonssettingen er gjennomført.

**NB!**

*Dersom produksjonssettingen ender i en tilbakerulling til opprinnelig tilstand, fortsetter ordinære drifts- og forvaltningsrutiner. ELS-planen beskriver hvordan prosjektet/leveranseteamet følger opp etter tilbakerulling.*

#### 2.3.1 ELS-planer behandles av Change Management

En av forutsetningene for å kunne produksjonssette en endring, er at Change Management har verifisert at det foreligger en godkjent ELS-plan.

Følgende elementer ligger til grunn for behandlingen:

- ELS-planen er etablert og godkjent.
- ELS-planen er kvalitetssikret og forankret i de fagområdene som blir berørt.
- Ressurs for styring av ELS (ELS-leder) er identifisert og allokert
- Fagaksept er innhentet fra de berørte fagenhetene. Dette vil si at fagenhetene har akseptert å ta ansvar for drift og forvaltningsoppgaver i tråd med tjenestebeskrivelsen fra produksjonssettings-tidspunktet.

### 2.4 Når avsluttes ELS?

ELS avsluttes når utgangskriteriene er oppfylt. Utgangskriteriene skal være definert på forhånd.

Selv om ELS-planen sier noe om hvor lang tid ELS-perioden er beregnet til, er det utgangskriteriene som avgjør når ELS-perioden kan avsluttes.

Under ledelse av Sykehuspartner, skal deltakerne i ELS-perioden arbeide for at følgende utgangskriterier blir nådd før ELS avsluttes:

- Sykehuspartners drift- og forvaltningsorganisasjon er i stand til oppfylle tjensteavtalen i henhold til tjenestebeskrivelsen.
- Det er ikke lenger behov for ekstra kapasitet eller kompetanse fra prosjektet for å kunne håndtere daglig drift og forvaltning. Dvs. at hendelser og henvendelser kan håndteres med de ressursene som er spesifisert i tjenestebeskrivelsen.

#### 2.4.1 Godkjenne utgangskriteriene

Følgende instanser er involvert i godkjenning av utgangskriteriene:

- Prosjekteier
- ELS-leder SP
- Tjenesteutvikler/Tjenesteansvarlig/Applikasjonsansvarlig SP
- Systemeier HF

**Veileder Early Life Support**

Dersom det ikke oppstår enighet om utgangskriteriene, skal dette eskaleres til (i prioritert rekkefølge):

1. Tjenesteansvarlig
2. Styringsgruppen (der det er etablert)
3. Prosjekteier (der det er et prosjekt)
4. Leveranseier

## 2.4.2 Vurdere forkortelse eller forlengelse av ELS

ELS-leder vurderer fortløpende videre behov for oppstartsstøtte opp mot utgangskriteriene. ELS-leder legger fram forslag om å avslutte eller forlenge ELS-perioden fram for beslutning i ELS møtet med følgende representert:

- Prosjektet/leveranseteamet
- Tjenesteutvikler/Tjenesteansvarlig/Applikasjonsansvarlig SP
- Helseforetaket(ene) som er berørt

## 2.5 ELS-Plan

Planen utarbeides av prosjektet i samarbeid med ELS-leder, og skal blant annet omfatte aktiviteter, ressurser og utgangskriterier. Prosjektet er ansvarlig for å involvere fagenheter i linja i Sykehuspartner, Helseforetaket og eventuelt leverandør i planleggingen av ELS. Formålet med dette er å sikre forankring av ELS-arbeidet og kvaliteten til ELS-planen.

Godkjent ELS-plan forelegges Change Management som en del av grunnlaget for å kunne vurdere om endringen kan settes i produksjon. Prosjektet er ansvarlig for å legge til rette for denne vurderingen ved å være tidlig ute med aktivitetene, og å følge Overleveringsprosessen (som en del av Release and Deployment Management prosessen).

ELS-planen kan være flere dokumenter basert på maler etablert i Release and Deployment Management metodikken. Det utarbeides alltid en ELS-plan som gjelder for Sykehuspartner. Ved endringer som berører helseforetaket i vesentlig grad eller som krever ekstraordinær håndtering i foretakets egen organisasjon, bør det utarbeides en særskilt ELS-plan for foretaket.

ELS-planene tar utgangspunkt i de definerte malene, men må justeres ut i fra leveransens natur, kompleksitet og omfang.

### 2.5.1 Godkjenning av ELS-planen

ELS-planen for Sykehuspartner skal godkjennes av følgende instanser:

- Prosjektet/leveranseteamet
- ELS-leder SP
- Tjenesteutvikler/Tjenesteansvarlig/Applikasjonsansvarlig SP
- For kritikalitet 1-tjenester skal følgende også godkjenne ELS-planen
  - Beredskapskoordinator
  - Driftssenteret v. rutineansvarlig

ELS-planen for helseforetaket skal godkjennes av følgende instanser:

- Prosjektet/leveranseteamet
- ELS-leder SP
- Helseforetaket(ene) som er berørt

## 2.6 ELS-leder

ELS-gjennomføringen koordineres av ELS-leder. ELS-leder er en tildelt ressurs fra linja i Sykehuspartner. Rollen som ELS-leder krever rett myndighet, kompetanse og tilpasset kapasitet for styringsoppgavene.

Ansvar/oppgaver:

- Være aktivt med i planleggingen av ELS-perioden som Sykehuspartners representant.
- Møteleder for ELS-møtene
- Være pådriver for oppfølging av hendelser, feil, oppdateringer, osv. relatert til leveransen i ELS-perioden
- Sikre kommunikasjon og informasjon om status i ELS-perioden, dette inkluderer referater fra ELS-møtene, og eventuell nødvendig informasjon til partene mellom ELS-møtene.
- Utarbeide en sluttrapport fra ELS-perioden som viser aktuell status.

Kompetanse:

- Kjennskap til ELS-metodikken
- Evner til å være møteleder
- Kjennskap til endringen
- Kjennskap til tjenesten og forståelse for funksjonaliteten
- Kjennskap til helseforetaket som berøres
- Kjennskap til drift og forvaltningsorganisasjonen

Gjennomføringen av ELS utføres i samarbeid med ressurser fra helseforetaket, prosjektet og linjen. Prosjektets ressurser bidrar med kompetanse og kapasitet så lenge behovet er større enn det som er dekket i tjenestebeskrivelsen.

Mottaksansvarlig vil bidra til å finne rett person til rollen som ELS-leder for den aktuelle leveransen.

## 2.7 Linjas krav til tjenesten

Linjas krav til tjenesten innhentes av prosjektet/leveraneteamet i en tidlig planleggingsfase, og verifiseres i forbindelse med innhenting av fagaksept og godkjenning av produksjonssetting i CAB. Kravene vil være relatert til kvaliteten på løsningen (i form av testresultat), kvaliteten på forberedelse av forvaltning og drift og kvaliteten på ELS-planen. Linjas krav til produksjonssetting er, grovt sett, sammenfallende med fagenhetenes krav til overlevering (ref. Release and Deployment Management prosessen). Bakgrunnen for kravene er at linja skal være i stand til å opprettholde avtalt SLA samtidig som helseforetaket kan ha en forsvarlig operasjonell drift.

## 2.8 Beredskap

Beredskapsorganisasjonen i Sykehuspartner krever at prosjektet har utarbeidet en godkjent ELS-plan som sikrer at hendelser relatert til kritikalitet 1-tjenester kan utløse beredskap i tråd med Sykehuspartners rutiner.

Det vises til et eget kapittel i ELS-planen for Sykehuspartner som beskriver informasjonen Beredskap krever.

**Veileder Early Life Support**

**2.9 Involvering av leverandør**

Leverandører kan ofte være en viktig aktør i ELS-arbeidet. Leverandøren bistår med kompetanse rundt løsning, feilsøking og feilretting.

Dersom det er hensiktsmessig å involvere leverandør i ELS-arbeidet, må følgende elementer sikres:

- Allokere nødvendige ELS-ressurser hos leverandør
- Sørge for prioritet i leverandørens kanaler
- Vurdere om leverandør skal delta i ELS-møter

**2.10 Ordinære drifts- og forvaltningsprosesser**

Ordinære drifts- og forvaltningsprosesser benyttes etter at tjenesten er satt i produksjon – og dermed også i ELS-perioden. Det betyr at Change, Incident, Problem, Release og Deployment (inkludert Overleveringsprosess) og andre prosesser følger vanlig prosedyre.

Prosjektet og kunden er forpliktet til å forholde seg til de avtalte drifts- og forvaltningsprosessene etter produksjonssetting.

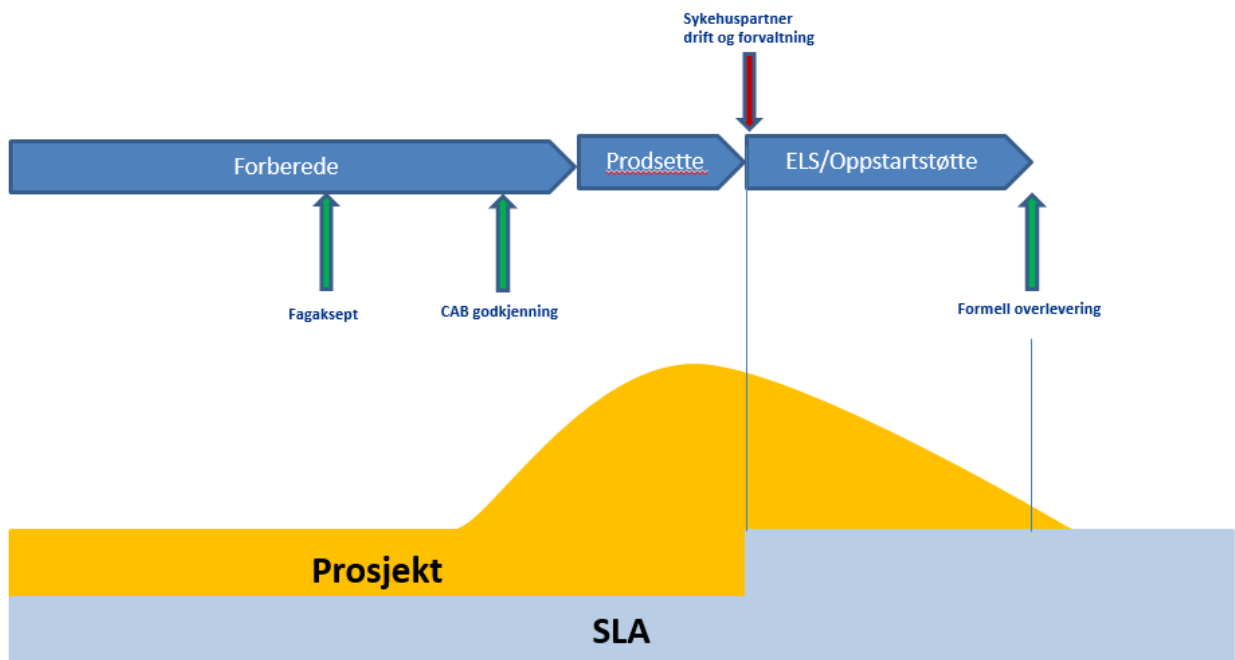


Fig.1 Early Life Support prinsippkisse

**Veileder Early Life Support**

### 3 EARLY LIFE SUPPORT AKTIVITETER

Dette kapittelet beskriver aktivitetene i de ulike fasene ELS-arbeidet.

#### 3.1 Planlegging

I planleggingsfasen defineres omfang og innhold i oppdraget samt i hovedtrekk hvordan oppstartsstøtten skal gjennomføres. Interessenter identifiseres og de overordnede rammene rundt ELS etableres.

Planleggingen av oppstartsstøtten starter så tidlig som mulig i leveranseløpet.

I planleggingsfasen starter arbeidet med:

- ELS-plan for Sykehuspartner
- ELS-plan for Helseforetaket

Malene beskriver hvilke elementer som skal dokumenteres og forankres i forkant av produksjonssettingen og oppstart av ELS-perioden.

#### Planleggingsaktiviteter:

Nr	Aktivitet	Oppgaver	Utførende	Involverte roller	Start	Revideres
1	Definere omfang og rammene for Early-Life Support (ELS)	Definisjon av omfang samt sikre forventningsstyring: - Hvem blir berørt? - Hvor lang ELS-periode skal det planlegges for?	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier, Tjenesteansvarlig, ELS-leder	I planleggingsfasen (CA PPM – før BP3)	Ved behov gjennom prosjektet
2	Estimere kostnader	Estimere behovet for ressurser og kostnader i ELS-perioden	Prosjekt leder	Release Manager, Endringseier, Tjenesteansvarlig, ELS-leder	I planleggingsfasen (CA PPM – før BP3)	Detaljeres utover i prosjektet
3	Identifisere hendelser som kan oppstå etter oppstart	Beskrive hvilke områder man kan forvente hendelser etter oppstart som f.eks.: - Tilgang - Funksjonalitet - Teknisk	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier	Så tidlig som mulig	Kontinuerlig fram til CAB godkjenning
4	Vurdere påvirkninger, risiko og konsekvenser av hendelsene.  Vurdere kritikalitet, omfang og sannsynlighet	Avklares i samarbeid med prosjektleder, endringseier, testleder, representanter fra Helseforetaket.	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier, Testleder, Systemer HF	Så snart hendelser er identifisert	Kontinuerlig fram til CAB godkjenning
5	Allokere ELS-leder fra Sykehuspartner og evt. Helseforetaket	SP: Avklares mot seksjon Mottak og innføring HF: Systemer	Mottaksansvarlig	Prosjektleder, Endringseier, Mottaksansvarlig, Systemer HF	Så snart omfang av ELS er identifisert	
6	Identifisere berørte prosjektenheter/fagenheter	Hvilke fagenheter i Sykehuspartner og Helseforetaket vil bli berørt av de identifiserte hendelsene.	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier, Mottaksansvarlig, ELS-leder	Så snart hendelser er identifisert	Kontinuerlig fram til CAB godkjenning
7	Identifisere ressursbehov: Service Manager, Tjenesteansvarlig, Testleder, Prosjektrepresentanter, Fagressurser, HF representanter	Hvilke roller/personer må involveres i ELS-arbeidet.	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier, Mottaksansvarlig, ELS-leder	Så snart berørte fagenheter er identifisert	Kontinuerlig fram til CAB godkjenning

**Veileder Early Life Support**

Nr	Aktivitet	Oppgaver	Utførende	Involverte roller	Start	Revideres
8	Definere utgangskriterier for ELS	Identifisere kriterier for å starte ELS. Dette kan være: - Alle henvendelser og hendelser kan håndteres innenfor kapasitet definert i SLA og tjenestebeskrivelsen	Release Manager, Prosjektleder, Endringseier	Mottaksansvarlig, ELS-leder Tjenesteansvarlig	Så snart omfang, rammebetingelser er avklart	Revideres fortløpende under utarbeidelse av ELS-plan
9	Utarbeide ELS-plan	Etablere ELS-plan basert på mal	Release Manager	Prosjektleder, ELS-leder Tjenesteansvarlig	Så snart omfang, rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til CAB godkjenning

### 3.2 Forberedelse

I forberedelsesfasen ferdigstilles ELS-planen, nødvendige ressurser allokteres og detaljerte prosedyrer for å håndtere de ulike hendelsene etableres.

#### Forberedelsesaktiviteter:

Nr	Aktivitet	Oppgaver	Utførende	Involverte roller	Start	Revideres
10	Ferdigstille ELS-planen	Ferdigstille detaljert ELS-plan	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier, ELS-leder	Pågående aktivitet fra forrige fase	Kontinuerlig fram til CAB godkjenning
11	Beskrive prosedyrer for håndtering av de ulike hendelsene og henvendelser	Beskrive hvem og hvordan de ulike henvendelsene og hendelsene skal håndteres.	Release Manager	Prosjektleder, Endringseier	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
12	Allokere personell	Bemane nødvendige roller for å kunne bistå med planlagt kompetanse og kapasitet.	Release Manager	Prosjektleder	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
13	Detaljere kostnadsestimat	Sette opp detaljert kostnadsestimat basert på endelig bemanningsbehov.	Prosjekt leder	Release Manager	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
14	Etablere egen assignment group i HP-SM	Dersom det er hensiktsmessig etableres egen assignment-gruppe for saker som skal videre til leveranseteamet/prosjektet.	Release Manager	Prosjektleder	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
15	Etablere rapporter	Bestille rapporter fra Rapporteringssenteret, som skal benyttes i ELS oppfølgingen	Release Manager	Prosjektleder	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting

### 3.3 Gjennomføring

Gjennomføringsfasen er den konkrete perioden etter produksjonssettingen som prosjektet/leveranseteamet bistår Sykehuspartner linje med ekstra kompetanse og kapasitet.

Gjennomføringsfasen styres og fasiliteres av ELS-leder fra FDV organisasjonen i Sykehuspartner.

#### Gjennomføringsaktiviteter:

Nr	Aktivitet	Oppgaver	Utførende	Involverte roller	Start	Slutt
16	Koordinere og følge opp henvendelser og hendelser i ELS-perioden	- Håndtere henvendelser og hendelser i forhold til definerte prosedyrer. - Sikre tilstrekkelig kompetanse og kapasitet - Gjennomføre statusmøter og rapportere i henhold til plan	ELS-leder	Prosjektleder, Endringseier, Tjenesteansvarlig, Fagenheter.	Umiddelbart ved gjennomført produksjonssetting (evt. roll-back)	Når utgangskriteriene er oppfylt.


### 3.4 Rapportering

I forbindelse med planleggingen, må det vurderes om det er hensiktsmessig å utarbeide rapporter basert på data registrert i HP Service Manager som viser utvikling i henvendelser, typer av henvendelser, mm. Eventuelle rapporter må spesifiseres og bestilles av Sykehuspartners Rapporteringssenter.

### 3.5 Maler

Følgende maler brukes:

- ELS-Plan Sykehuspartner
  - Dette dokumentet beskriver omfang, organisasjon og oppgaver relatert til FDV organisasjonen i Sykehuspartner i ELS-perioden.
  - Dette inkluderer utgangskriterier.
  
- ELS-Plan Helseforetak
  - Dette dokumentet beskriver omfang, organisasjon og oppgaver relatert til det aktuelle helseforetaket i ELS-perioden.
  - Dette inkluderer utgangskriterier.

 The logo for Helse Sør-Øst, featuring the word "HELSE" in blue, followed by four blue circles of varying sizes arranged in a vertical line, and the word "SØR-ØST" in blue.	Dato:08.03.21	Side: 16 / 16
<small>ve</small> <b>Veileder Early Life Support</b>		

#### **4 VERKTØYKASSE OG «OFTE STILTE SPØRSMÅL»**

Basert på erfaring fra tidligere ELS-arbeid, er det etablert en «verktøykasse» med eksempeldokumenter som kan være til nytte i det operative ELS-arbeidet.

Det er også etablert et «Ofte stilte spørsmål/FAQ» dokument som gir råd og tips i forhold til planlegging, forberedelse og gjennomføring av ELS-arbeidet.