

Veileder - Produksjonssetting

INNHALDSFORTEGNELSE

1	INNLEDNING	4
1.1	HENSIKT	4
1.2	KONSEPT	4
1.3	OMFANG	5
1.4	LEVERANSER	5
1.5	BEGREPER OG FORKORTELSER	5
2	RELEASE MANAGER.....	6
3	PRODUKSJONSSETTINGSAKTIVITETER.....	6
3.1	PLANLEGGING	6
3.2	FORBEREDELSE	7
3.3	GJENNOMFØRING	8
3.4	BESLUTNINGSMØTER.....	9
3.5	MALER	10

Veileder Produksjonssetting

Referanse PPM-
verktøy:

Referanse til regnskap:

ENDRINGSLOGG

Versjon	Dato	Kapittel	Endring	Produsent	Godkjent av
0.1	19.04.17	Alle	Etablert dokument	Jan Erik Sjøberg	
0.2	02.05.17	Alle	Oppdatert med bakgrunn i tilbakemeldinger	Jan Erik Sjøberg	

REFERANSER TIL ANDRE DOKUMENTER

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

Veileder og maler er under revidering

**Kontakt Jan Erik Sjøberg (jaesjo@sykehuspartner.no)
(prosessansvarlig Release Management) for tilgang til maler**

	Dato:10.03.17	Side: 4 / 12
<small>ve</small> Veileder Produksjonssetting	Referanse PPM- verktøy:	Referanse til regnskap:

1 INNLEDNING

1.1 Hensikt

Dette er en praktisk veiledning som understøtter Helse Sør-Øst RHF Prosjektveiviseren for planlegging, forberedelse og gjennomføring av produksjonssettinger 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 RHF Prosjektveiviseren, endringer i organisasjon og samarbeidsmodell samt praktiske erfaringer.

1.2 Konsept

Produksjonssetting består av tre steg.

1. Planlegging

I planleggingsfasen defineres omfang og innhold i oppdraget samt i hovedtrekk hvordan det skal gjøres. Interessenter identifiseres og de overordnede rammene rundt produksjonssettingen etableres.

Planleggingen starter så tidlig som mulig, men senest ved:

- Beslutningspunkt BP2 i HSØ Prosjektveiviseren når denne benyttes
- Helseforetakets aksept av tilbud på ny eller endret tjeneste.

2. Forberedelse

I forberedelsesfasen etableres og ferdigstilles alle detaljerte planer, aktivitetene for å klargjøre for produksjonssettingen koordineres og utføres samt at endringen godkjennes formelt av Change Management.

Forberedelsene starter så tidlig som mulig i parallell med planleggingen.

3. Gjennomføring

I gjennomføringsfasen utføres alle de konkrete produksjonssettingsaktivitetene definert i kjøreplanen.

Gjennomføringsfasen er den konkrete produksjonssettingsperioden som er definert i changen. Forutsetningen for å kunne starte produksjonssettingen er at endringen er godkjent av Change Management, Helseforetak og Sykehuspartner.

	Dato:10.03.17	Side: 5 / 12
Veileder Produksjonssetting	Referanse PPM-verktøy:	Referanse til regnskap:

1.3 Omfang

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

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

Metodikken er generisk og skal brukes i forbindelse med:

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

1.4 Leveranser

Oversikt over hvilke leveranser som anbefales for ulike endringer

Aktiviteter	Nye tjenester	Eksisterende tjenester			
		Større endringer (Major change)	Mindre endringer (Minor change)	Infrastruktur endringer	Sanering
Utarbeide release direktiv	Ja	Ja	Nei	Nei	Nei
Utarbeide produksjonssettingsplan	Ja	Ja	Nei	Nei	Nei
Utarbeide kjøreplan inkl rollbackplan	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Utarbeide release note	Ja	Ja	Nei	Nei	Nei
Utarbeide kommunikasjon- og varslingsplan	Ja	Ja	Inkluderes i kjøreplanen	Inkluderes i kjøreplanen	Nei
Utarbeide knowledge artikkel	Ja	Ja	Ja	Nei Sende mail til Driftssenter og Brukerservice	Nei

Tabell 1 – Leveranser relatert til produksjonssetting

1.5 Begreper og forkortelser

Forkortelse	Forklaring	Tilhørighet
KTA	Kundetjenesteansvarlig	Sykehuspartner HF
TE	Tjenesteeier	Sykehuspartner HF
TA	Tjenesteansvarlig	Sykehuspartner HF
RTA	Regionalt tjenesteansvar (strategisk, taktisk, operativt)	Sykehuspartner HF
MA	Mottaksansvarlig	Sykehuspartner HF
Lokal SE	Lokal Systemeier	Helseforetak (HF)
Regional SE	Regional Systemeier	Helse Sør-Øst RHF
Change Owner	Endringseier; f.eks. prosjektleder, tjenesteansvarlig, leveransekoordinator, etc.	Sykehuspartner HF
RM	Release Manager	Sykehuspartner HF

Tabell 2 – Begreper og forkortelser

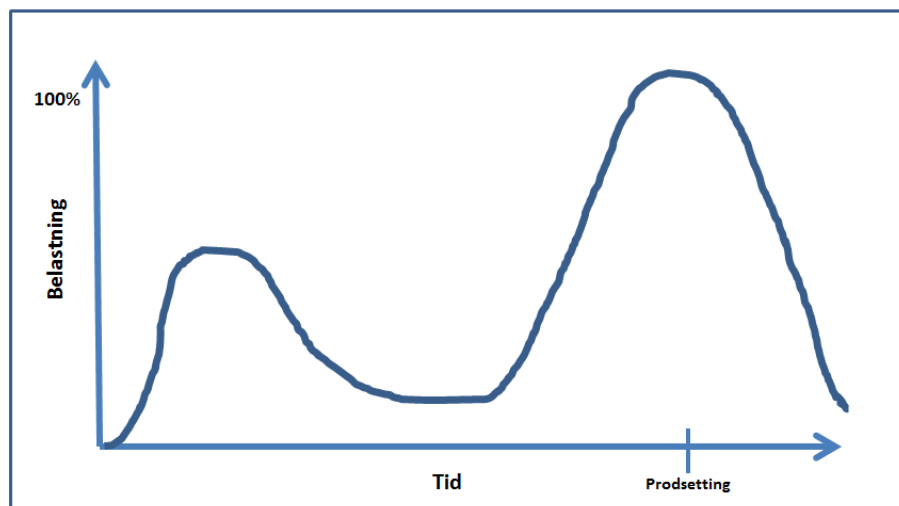
For benevning og detaljert beskrivelse av nye og eksisterende roller i Sykehuspartner HF tjenesteakse, så vises det til SPHF Rolleplattform (under utvikling pr.16.03.17)

2 RELEASE MANAGER

Rollen Release Manager skal alltid være bemannet i enhver leveranse relatert til nye eller endrede tjenester.

Leveransens omfang og kompleksitet legger føringer for hvor ressursbehovet. Dette kan variere fra en deltidsrolle til flere fulltidsekvivalenter.

Belastningen på Release Manager vil variere over leveransens løp. Normalt kreves det ekstra innsats i starten for å sette seg inn i løsninger og gjøre grunnleggende avklaringer. Deretter vil det være størst belastning i perioden rett før og under en produksjonssetting. Normalt vil denne toppen starte to uker før produksjonssetting og vare gjennom produksjonssettingen.



3 PRODUKSJONSSETTINGSAKTIVITETER

Dette kapitlet beskriver hvilke aktiviteter som skal gjennomføres i forbindelse med de ulike fasene i en produksjonssetting.

3.1 Planlegging

I planleggingsfasen defineres omfang og innhold i oppdraget samt i hovedtrekk hvordan det skal gjøres. Interessenter identifiseres og de overordnede rammene rundt produksjonssettingen etableres.

Det er hensiktsmessig å starte planleggingen av produksjonssettingen så tidlig som mulig i leveranseløpet.

Veileder Produksjonssetting

 Referanse PPM-
verktøy:

Referanse til regnskap:

Planleggingsaktiviteter:

Nr	Aktivitet	Benyttes ved	Oppgaver	Ansvar	Involvert	Start	Revideres
1	Utarbeide Release direktiv	- Nye tjenester - Større komplekse endringer	Definisjon av omfang samt sikre forventningsstyring: - Beskrive release aktiviteter. - Sette opp ansvarsmatrise for release aktivitetene	Release Manager	Prosjektleder	Ved oppstart av prosjektet	Ved behov gjennom prosjektet
2	Utarbeide Produksjonssettingsplan	- Nye tjenester - Større komplekse endringer	Beskrive: - Plan for gjennomføring - Milepæler - Produksjonssettingsmetode - Rollback - Beslutningspunkter - Kontrollrom - Beredskap - mm	Release Manager	Prosjektleder	Ved oppstart av prosjektet, men kompletteres kontinuerlig underveis i planleggingen	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
3	Sette produksjonssettingsdato og tidspunkt	Alle nye og endrede tjenester	Avklares i samarbeid med prosjektleder, testleder, representanter fra Helseforetaket. Vurdere potensielle avhengigheter og kollisjoner i forhold til eksisterende endringer i Master Release Planen. Endringen skal fortrinnsvis legges til et forhåndsdefinert leveransevindu eller driftsvedlikeholdsvindu.	Release Manager	Prosjektleder, Testleder, Helseforetak	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Det kan være behov for å justere dato og tidspunkt underveis i prosjektløpet.
4	Utarbeide Release kalender for leveransen	- Nye tjenester - Større komplekse endringer	Utarbeide en kalender som viser når endringen implementeres i de ulike miljøer (test, referanse, prodlik, prod, etc) samt når de ulike testperiodene foregår.	Release Manager	Testleder, Prosjektleder	Så snart omfang, rammebetingelser og produksjonssettingsdato er avklart	Vurdere justeringer fortløpende i planleggings og forberedelsesfasene.
5	Opprette Change i HPSM	Alle nye og endrede tjenester	Registrere endringen som en change i HPSM i henhold til Change Management prosessen.	Release Manager		Så snart produksjonssettingsdato er satt	Oppdateres fortløpende med endret informasjon i tråd med Change Management prosessen.
6	Kartlegge behov for nedetid	Alle nye og endrede tjenester	Utarbeide estimat på behov for nedetid på eksisterende tjeneste basert på erfaring og identifiserte aktiviteter.	Release Manager	Prosjektleder, Testleder	Så snart omfang, rammebetingelser og produksjonssettingsdato er avklart	Revideres fortløpende etter hvert som aktivitetene avklares
7	Kartlegge behov for ressurser	Alle nye og endrede tjenester	Identifisere hvilke fagenheter samt eventuelle 3. parts ressurser som blir involvert i leveransen	Prosjektleder, Release Manager	Fagenheter, 3. part	Så snart omfang er avklart	Revideres fortløpende etter hvert som aktivitetene avklares
8	Starte planlegging av Early-Life Support	Alle nye og endrede tjenester	Følg beskrivelsen i Veileder for Early-Life Support	Release Manager	Prosjektleder	Så snart omfang, rammebetingelser og produksjonssettingsdato er avklart	Ref. Veileder for Early Life Support
9	Starte planlegging av overlevering	Alle nye og endrede tjenester	Følg beskrivelsen i Veileder for overlevering	Release Manager	Prosjektleder	Så snart omfang, rammebetingelser og produksjonssettingsdato er avklart	Ref. Veileder for Overlevering

Tabell 3- Aktiviteter i planleggingsfasen

3.2 Forberedelse

I forberedelsesfasen etableres og ferdigstilles alle detaljerte planer, aktivitetene for å klargjøre for produksjonssettingen koordineres og utføres samt at endringen godkjennes formelt av Change Management.

Veileder Produksjonssetting

 Referanse PPM-
verktøy:

Referanse til regnskap:

Forberedelsesaktiviteter:

Nr	Aktivitet	Benyttes ved	Oppgaver	Ansvar	Involvert	Start	Revideres
10	Utarbeide kommunikasjons- og varslingsplan	- Nye tjenester -Større komplekse endringer	Planen inneholder: - Hvilken informasjon skal sendes til hvem til hvilket tidspunkt - Beslutningspunkter underveis i produksjonssettingen	Release Manager	Prosjektleder	Når første versjon av produksjonssettingsplanen foreligger	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
11	Utarbeide release note	- Nye tjenester -Større komplekse endringer	Teknisk detaljert beskrivelse av leveransen. Etableres av Release Manager med fylles ut av teknisk fagpersonell	Release Manager	Teknisk fagpersonell	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
12	Utarbeide kjøreplan	Alle nye eller endrede tjenester	Utarbeide en oversikt over: - Detaljerte konkrete aktiviteter for å gjennomføre leveransen - Ressursoversikt - Overordnet tidsplan - Bemanningsplan - Roll back plan - Evt tillegg: - Infrastruktur - Integrasjoner - Klient oversikt	Release Manager	Prosjektleder	Så snart omfang og rammebetingelser er avklart	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
13	Utarbeide knowledge artikkel	Alle nye eller endrede tjenester	Knowledge artikkelen er til bruk for Brukerservice med formål å gi: - informasjon om endringen, - oversikt over eventuelle henvendelser og hvordan de skal håndteres -oversikt over eventuelle work-arounds,	Release Manager	Prosjektleder, Teknisk fagpersonell	Tidsnok til å kunne publiseres i HPSM innen produksjonssettingen.	Kontinuerlig fram til publisering
14	Forankre kjøreplanen med alle involverte	Alle nye eller endrede tjenester	Gjennomgå kjøreplanen med alle involverte for å kvalitetssikre aktiviteter, tidspunkter, avhengigheter, ressurser, mm	Release Manager	Prosjektleder, Teknisk personell	Så snart første versjon av kjøreplanen foreligger. Gjennomføres innen fristen for CAB behandling	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
15	Kalle inn til møter	Alle nye eller endrede tjenester	Kalle inn til følgende møter: - Informasjonsmøter - Gjennomgang av kjøreplan - Beslutningsmøter - Produksjonssetting - Beredskap	Release Manager	Prosjektleder, Møtedeltagere	Så snart møtene er identifisert	Kontinuerlig fram til produksjonssetting
16	Oppdatere change i HPSM og klargjøre for CAB behandling	Alle nye eller endrede tjenester	Komplettere change med: - Oppdatert beskrivelse - Konkrete tidspunkter - Kjøreplan - Rollback plan - Testresultater - Evt. varseltekst	Release Manager	Prosjektleder	Ferdigstilles i henhold til Change Management rutinen	Frem til tidsfrist satt av Change Management
17	Koordinere og følge opp forberedende aktiviteter i kjøreplanen	Alle nye eller endrede tjenester	Sikre gjennomføring av definerte tekniske og ikke tekniske aktiviteter i forberedelsesfasen.	Release Manager	Prosjektleder	Gjennomføres i henhold til definerte tidspunkter i kjøreplanen.	Følges opp kontinuerlig

Tabell 4- Aktiviteter i forberedelsesfasen

3.3 Gjennomføring

Gjennomføringsfasen er den konkrete produksjonssettingsperioden som er definert i changen. Forutsetningen for å kunne starte produksjonssettingen er at endringen er godkjent av Change Management, Helseforetak og Sykehuspartner.

	Dato:10.03.17	Side: 9 / 12
Veileder Produksjonssetting	Referanse PPM-verktøy:	Referanse til regnskap:

Gjennomføringsaktiviteter:


Nr	Aktivitet	Benyttes ved	Oppgaver	Ansvar	Involvert	Start	Revideres
20	Koordinere og følge opp aktiviteter i kjøreplanen	Alle nye eller endrede tjenester	- Sikre gjennomføring av definerte tekniske og ikke tekniske aktiviteter. - Gjennomføre avtalte beslutningsmøter	Release Manager	Prosjektleder	Alle nye eller endrede tjenes Gjennomføres i henhold til definerte tidspunkter i kjøreplanen.ter	Følges opp kontinuerlig
21	Gjennomføre roll-back om nødvendig	Alle nye eller endrede tjenester	Ved beslutning av tilbakerulling gjennomføres aktivitetene definert i roll-back planen.	Release Manager	Teknisk fagpersonell	Gjennomføres i henhold til definerte tidspunkter i kjøreplanen.	Følges opp kontinuerlig

Tabell 5- Aktiviteter i gjennomføringsfasen

3.4 Beslutningsmøter

Det er definert følgende beslutningsmøter:

- **CAB**
 - Fokus på at alle forberedelser vedrørende test, utarbeidelse av kjøreplan og godkjenning fra HF og TA.
 - En godkjennelse i CAB betyr tillatelse til å gå videre til implementeringsfasen.
- **GO/NOGO 1**
 - Dette er et fellesmøte mellom Helseforetaket og prosjektet/leveransen for å avstemme status på forberedende aktiviteter samt å sikre at planer og ressurser fortsatt er gyldige. Dersom det er avvik i de forberedende aktivitetene, blir det iverksatt ekstraordinære tiltak.
 - GO/NOGO 1 møtet adresserer ikke de samme områdene som CAB møtet, men det er en forutsetning at CAB har godkjent endringen for at vi i det hele tatt gjennomfører GO/NOGO 1. Det er ingen konflikt mellom CAB og GO/NOGO 1 møtet. De utfyller hverandre på ulikt plan.
 - GO/NOGO 1 møtet gjennomføres noen dager i forkant av endringen og har et mer detaljfokus.
 - En eventuell NOGO beslutning her vil skyldes uforutsette problemer med forberedende aktiviteter, problemer med tjenesten, problemer med tilliggende kritiske tjenester eller ressursforhold som gjør at vi ikke kan gå videre med oppsatte planer. Det finnes flere eksempler på at vi kan ende opp med en NOGO beslutning selv om CAB har godkjent at vi går til implementeringsfasen.
- **GO/NOGO2**
 - Dette møtet gjennomføres rett før produksjonssettingen starter.
 - Fokus er status på forberedende aktiviteter samt om det her oppstått driftsmessige eller kliniske hendelser (sjekkes mot AMK, Akuttmottak og berørte avdelinger i HF'ene) som tilsier at vi ikke kan starte som planlagt.
- **GO/NOGO 3 – 3+n**
 - Dette er fortløpende beslutningsmøter som gjennomføres under produksjonssettingen for å vurdere status og om vi kan gå videre til neste fase.

	Dato:10.03.17	Side: 10 / 12
Veileder Produksjonssetting	Referanse PPM-verktøy:	Referanse til regnskap:

- Antall GO/NOGO møter vil variere med endringens natur og kompleksitet.
- Eksempler på dette er:
 - Status etter at tekniske aktiviteter er gjennomført. En NOGO beslutning kan skyldes at en eller flere tekniske aktiviteter feiler og at vi må rulle tilbake.
 - Status etter produksjonstest er gjennomført. Testresultatene viser om det bli GO eller NOGO. NOGO betyr at vi må rulle tilbake til tilstanden før produksjonssettingen startet.

Beslutningsmøte	Tidspunkt	Fokusområde	Deltagere
CAB	Minimum 7 dager før produksjonssetting	Verifisere at alle endringen er forberedt, testet og godkjent i henhold til Change Management prosessen.	Release Manager, Prosjektleder, Tjenesteansvarlig, Service Manager, Change Manager,
GO/NOGO 1	2-5 dager i forkant av produksjonssettingen, men etter CAB møtet	Felles møte mellom Helseforetaket og prosjektet/leveransen for å avstemme status på forberedende aktiviteter samt å sikre at planer og ressurser fortsatt er gyldige Forslag til agenda/beslutningsgrunnlag: - Testene er utført og godkjent - Forberedende aktiviteter er gjennomført - Godkjent produksjonssettingsplan foreligger - Godkjent kjøreplan/rollbackplan/bemanningsplan foreligger - Godkjent kommunikasjons og varslingsplan foreligger - Avklaring av eventuelle restpunkter - Andre viktige momenter	Release Manager, Prosjektleder, Tjenesteansvarlig, Service Manager, Helseforetak
GO/NOGO 2	30 minutter før produksjonssetting	Status på forberedende aktiviteter, og om det har oppstått hendelser som påvirker gjennomføringen. Forslag til agenda/beslutningsgrunnlag: - Alle ressurser er tilgjengelig i henhold til planen - Alle forberedelser er gjennomført - Eventuelle restpunkter er ferdigstilt - Det foreligger ingen akutte forhold som tilsier utsatt produksjonsstart	Release Manager, Prosjektleder, Tjenesteansvarlig, Service Manager, Helseforetak
GO/NOGO 3 – 3+n	Ved avslutning av fassene i produksjonssettingen	Vurdere status etter hver fase i produksjonssettingen for å beslutte om vi kan gå videre til neste fase. Forslag til agenda/beslutningsgrunnlag: - Resultater tekniske aktiviteter - Resultater fra produksjonstesten	Release Manager, Prosjektleder, Tjenesteansvarlig, Service Manager, Helseforetak

Tabell 6- Beslutningsmøter i produksjonssettingen

3.5 Maler

Følgende maler brukes i produksjonssettingen:

- Release direktiv
 - Dette dokumentet beskriver omfang og oppgaver for release management i det aktuelle prosjektet/leveransen.
 - Release direktivet inneholder i tillegg til en beskrivelse av leveransen, en oversikt over oppgaver, en oversikt over tilgjengelige roller i leveransen og en HUKI matrise som viser hvilke roller som skal utføre de ulike oppgavene.
 - Målgruppen er sentrale roller i leveransen som f.eks. prosjektleder, teknisk koordinator, tjenesteansvarlig, m.fl.
 - Release direktivet bidrar til tydelig forventningsavklaring.

Veileder ProduksjonssettingReferanse PPM-
verktøy:

Referanse til regnskap:

- Produksjonssettingsplan
 - Produksjonssettingsplanen er en overordnet beskrivelse av leveransen/produksjonssettingen.
 - Målgruppen er i tillegg til sentrale prosjektressurser, interessenter hos berørte Helseforetak og Sykehuspartner.
 - Produksjonssettingsplanen består normalt av følgende informasjon:
 - Kort beskrivelse av leveransen
 - En vurdering av påvirkninger, relasjoner og risiko relatert til produksjonssettingen
 - Informasjon og varsling
 - Milepæler i produksjonssettingen
 - Kriterier for produksjonssetting
 - Beslutningspunktene underveis i produksjonssettingen
 - Informasjon om overordnet tidsplan, ressurser, klienter
 - Informasjon om rollback plan
 - Beskrivelse av kontrollrom og organiseringen av selve produksjonssettingen inklusive eskaleringsrutiner og nivåer
 - Kort om oppstartstøtte (Early-Life Support) og overlevering

- Kjøreplan
 - Kjøreplanen er en detaljert oversikt over alle aktiviteter som må gjennomføres for å få oppnå en vellykket produksjonssetting. Det er viktig å beskrive aktivitetene på et tilstrekkelig detaljert teknisk nivå.
 - Målgruppen for kjøreplanen er prosjekt-/leveransedeltagerne som har en direkte operativ rolle i produksjonssettingen.
 - Kjøreplanen inneholder følgende informasjon (normalt egne flikker):
 - Detaljert oversikt over aktiviteter med navngitt utførende ressurs, tidspunkt og avhengigheter.
 - Oversikt over kontaktpersoner
 - Overordnet tidsplan
 - Rollback plan
 - I tillegg kan det være hensiktsmessig inkludere:
 - Bemanningsplan – hvem er tilstede hvor og når.
 - Integrasjonsoversikt
 - Infrastrukturoversikt
 - Klientoversikt
 - Testere
 - Kjøreplanen er normalt beskrevet i MS Excel eller MS Project.

- Kommunikasjons- og varslingsplan
 - Planen angir hva som skal kommuniseres, når og til hvem i forbindelse med produksjonssettingen.
 - Planen inneholder oversikt over møter, e-post, varsler og skjermmeldinger.

- Release Note
 - Release note er en teknisk oversikt over hva som faktisk installeres i produksjonssettingen.

	Dato:10.03.17 Side: 12 / 12
Veileder Produksjonssetting	Referanse PPM-verktøy: Referanse til regnskap:

- Knowledge artikkel
 - Formålet med knowledge artikkelen er å gi Brukerservice tilstrekkelig informasjon til å kunne bistå brukerne ved henvendelser relatert til tjenesten som endres.
 - Knowledge artikkelen bør være oversiktlig, lettlest og konkret.
 - Artikkelen bør inneholde:
 - Kort informasjon om endringen
 - Informasjon om hvordan henvendelser under og etter endringen skal håndteres.
 - Informasjon om eventuelle kjente feil, midlertidig manuelle rutiner, tiltak, etc.