

Bilag 3: Pipeline

Nedenstående skema er en oversigt over hvilke ændringer der forventes at blive implementeret i 2011, samt ændringsønsker der endnu ikke er besluttet i IT-bestiller forum.

Ydelsesnavn	Bemærkninger	Status
Nye ydelser der forventes implementeret i løbet af 2011		
Systemdrift - Basis	Basis systemdrift ydelse, der komplimenterer Serverdrift ydelsen, for at tilbyde en helhedsorienteret ydelse i relation til driften af systemer.	Under udvikling
Kopi, scan og print	Ydelse omfattende levering, support og effektivisering af kopi, print, scan.	Under udvikling
Trådløst netværk	Opsætning og drift af trådløse netværk	Under udvikling
Udrulning af software	Ny ydelse, der omfatter både større udrulninger og enkelt software, der i dag er omfattet af ydelsen "Ekstra software"	Under udvikling
Tokenløsning uden PC abonnement	Udvikling af ydelse, der giver mulighed for adgang til kommunens systemer uden PC arbejdsplads	Under udvikling
BA Vcert	Ydelsen vedrører virksomhedscertifikater	Under udvikling
Mobil netværk	Mobilt netværk, der udnytter 3G nettet til sikker datakommunikation.	Planlægges
Fleksibel digital adgang	Løsningen skal give fleksibel adgang for borgere til kommunen, der giver mulighed for at borgeren kan få adgang til digitale services fra egne enheder som pc eller smartphones, på f.eks. biblioteker.	Planlægges

Ændringsønsker til eksisterende ydelser der behandles i IT-bestiller forum

Generelt	Der ønskes afklaring af det økonomiske forhold mellem baseline serverdrift og ydelsen Serverdrift	Orientering om nuværende model for reduktion af baseline ift. serverdriftydelse, sker på møde senere på året. Se serverdrift ydelsen.
Generelt	Der efterspørges generelt reaktionstid i SLA på Incidents.	Dette kan ikke nås inden for rammerne af denne proces, da det vil kræve større ændringer i KS leveranceprocesser. KS vil gerne indgå i en dialog om 2-3 typer af Incidents hvor der ønskes straks-løsning.
Generelt	Specifikation af ejerskab af diskplads ved fællesdrev	Den tekniske løsning er kompliceret, der arbejdes på en løsning i KS.
Generelt	CMDBviewer skal afspejle ydelserne, fx hvilke applikationer og licenser en bruger har tilkøbt.	Forslag videregivet til SACM projektet, der varetager den videre udvikling af CMDB viewer.
Generelt	Flere brugervejledninger på KKnet, f.eks. Synkronisering af mobil med Outlook	KS vil løbende publicere brugervejledninger på KKnet, herunder synkronisering med Outlook.
Generelt	Terminer for afregning	Tages op på et kommende it-bestillermøde.
Generelt	Brug af KPI'er	Tages op på et kommende it-bestillermøde.
Generelt	Afklaring af eskalationsprocedure	Orientering på et kommende it-bestillermøde.
PC-arbejdsplads	Generel dekomponering af PC-arbejdsplads ydelsen, herunder at diskplads og s/h netværksprint tages ud af ydelsen.	KS vil gerne indgå i dialog omkring strukturering af pc-arbejdsplads ydelsen.

PC-arbejdsplads	Ændring af løsningsfrist på kritiske PC fejl til 1 dag, evt. låne PC	Dette kan ikke nås inden for rammerne af denne proces, da det vil kræve større ændringer i KS leveranceprocesser. Det er aftalt at IT-bestillere melder tilbage, hvilken økonomisk ramme denne serviceforbedring tænkes gennemført indenfor.
PC-arbejdsplads	Særskilt ydelse / beskrivelse af outlook/exchange ydelsen, herunder performance og tilgængelighedsmål	KS vil gerne indgå i dialog om at lade ydelsen være en del af prioriteringen til pipeline 2011
PC-arbejdsplads	Er der defineret en model for servicevinduer til udrulning af softwarepakker?	I sammenhæng med ydelsen udrulning af software, vil KS definere en model for servicevinduer.
PC-arbejdsplads	Afregning af diskforbrug i praksis	Model for opgørelse af diskforbrug aftales mellem KS og IT-bestillerkredsen.
PC-arbejdsplads	Erfaringer med universal dockingstation	Orientering om erfaringer med universal dockingstation vil ske på et it-bestiller møde.
Synkronisering af mobiltelefon med outlook	Orientering omkring prissætning af synkronisering af outlook med mobiltelefon	Orientering vil ske på et kommende it-bestillermøde.
Servicedesk	Fremtidig placering af Fast track løsningens beskrivelse.	Behandles på it-bestillermøde