

Beskrivning av anslutningsprocessen - Införande av Hubs

1. Allmänt

Följande dokument är en generell beskrivning hur anslutningsprocessen kan se ut för ett SDK/Hubs införande med 1. Säkra meddelanden, 2 Säkra videomöten, 3 Säker digital kommunikation (SDK). Om optionerna väljs kommer dessa att integreras i tidplanen

Vi kommer i projektets start lägga upp en tidplan där vi anpassar oss efter de krav ni har kring införandetider. Generellt gör vi ett komplett tekniskt införande med säkra meddelanden och säker video tillsammans med användarhantering och provisionering. Nedanstående tidplan kan ses som ett exempel om ni väljer en gemensam tidplan för alla delar. Vi har även flera kunder som valt att senarelägga hela SDK införandet till ett senare tillfälle.

ITSL ansvarar för att tillhandahålla och installera en komplett SDK-baserad kommunikationstjänst, inkluderande både säker meddelandetjänst och säkra videomöten, samt för att integrera lösningen med kommunens befintliga IT-miljö. I vårt åtagande ingår installation och konfigurering av nödvändiga SDK-komponenter - Meddelandeklient (MK), Meddelandetjänst (MT) och Accesspunkt (AP) - integration med kommunens identitetshanteringssystem/IDP och katalogtjänst (AD) för användarhantering, samt att hantera certifikat och anslutning till SDK-federationen.

All projektplanering och koordinering görs med fördel i vår projektportal <https://portal.hubs.se>, i portalen får vi alla en gemensam bild över projektets status och framdrift.

2. 2. Tidplan och milstolpar

Milstolpe	Tidsplan	Beskrivning, vad utförs, vem ansvarar
Inför projektuppstart	V13-14	<ul style="list-style-type: none"> • Signering av PUB-avtal • Signering av kontrakt • Avstämning med projektägare/projektledare kring projektgrupp mm.
Projektstart och planering	V15	<ul style="list-style-type: none"> • Genomföra uppstartsmöte (kickoff) med beställare och leverantör. (Gemensam) • Fastställa projektorganisation, roller, ansvar och bemanning. (Gemensam) • Upprätta detaljerad projekt- och tidplan inklusive milstolpar. (ITSL) • Etablera kommunikationsvägar, mötesstruktur och rapporteringsrutiner (ITSL). • Förbereda och skicka in anmälan/ansökan om anslutning till SDK QA-miljön hos DIGG. (Kund) • Säkerställa att nödvändiga interna beslut, mandat och resurser är på plats. (Kund)
Installation av SDK-system (testmiljö)	V15-16	<ul style="list-style-type: none"> • Installera och konfigurera SDK-komponenter (MT, MK, AP) i testmiljön. (ITSL) • Konfigurera nätverk, brandväggar och loggning enligt säkerhets- och driftskrav. (Gemensam) • Integrera SDK-lösningen med beställarens IDP och AD för autentisering och behörighetsstyrning. (Gemensam) • Sätta upp och konfigurera funktionalitet för säkra videomöten i testmiljön. (Gemensam)

		<ul style="list-style-type: none"> Genomföra grundläggande tekniska funktionskontroller av SDK-tjänsten i testmiljö. (ITSL) Bekräfta att testmiljön är tillgänglig och stabil för kommande tester och utbildningar.(ITSL)
Förbereda för användning i verksamheten.	V17-18	<ul style="list-style-type: none"> Planera utbildningstillfällen, målgrupper och deltagarlistor (superanvändare, förvaltningsledare). (Gemensam) Ta fram utbildningsmaterial (manualer, presentationer, övningsscenarier) baserat på testmiljön. (ITSL) Säkerställa att superanvändare kan utföra centrala arbetsmoment och stödja lokala användare. (Gemensam) Samla in feedback från deltagare och vid behov justera utbildningsupplägg och material. (Gemensam)
Anslutning till SDK QA och adressboksconfiguration	V19	<ul style="list-style-type: none"> Slutföra och skicka ansökan om anslutning till SDK QA till DIGG. (Kund, ITSL tillhandahålle uppgifter) Ta fram CSR-filer för QA-certifikat enligt gällande krav. (Gemensam) Beställa och installera O2O-testcertifikat i accesspunkten. (ITSL) Konfigurera accesspunkten för anslutning mot SDK:s QA-miljö. (ITSL) Registrera och konfigurera funktionsadresser/funktionsbrevlådor i SDK:s adressbok. (Kund mha ITSL) Ladda upp publikt testcertifikat kopplat till funktionsadresserna. (ITSL) Genomföra teknisk verifiering av SDK meddelandeflöden i QA-miljö mot minst en extern part. (Gemensam) Genomföra utbildning 1 (Gemensam)
Verifikations- och acceptanstester	V20	<ul style="list-style-type: none"> Ta fram och fastställa testplan och testspecifikation (tekniska tester och verksamhetsflöden). (ITSL) Genomföra systemtester, integrationstester och användartester i testmiljön. (ITSL) Dokumentera testresultat, identifierade fel och åtgärdsbehov. (ITSL) Korrigera identifierade brister och genomföra omtester vid behov. (ITSL) Genomföra formellt acceptanstest tillsammans med representanter från verksamheten. (Gemensam) Inhämta skriftligt godkännande från beställaren att lösningen är klar för produktionssättning. (Gemensam)
Federationsgodkännande & produktionsförberedelser	V21	<ul style="list-style-type: none"> Ta fram CSR-filer och beställa O2O-certifikat för produktionsmiljön. (Kund mha ITSL) Installera produktionscertifikat i accesspunkt och övriga berörda komponenter. (ITSL) Upprätta och skicka självdeklaration samt ansökan om federationsgodkännande till DIGG. (Kund mha ITSL) Planera produktionssättning (Gemensam)
Produktionssättning och överlämning	V22	<ul style="list-style-type: none"> Replikera och finjustera konfiguration från QA till produktionsmiljön. (ITSL) Aktivera funktionsadresser i produktionsadressboken och verifiera sökbarhet och åtkomst. (Kund) Genomföra end-to-end-tester av säkra meddelandeflöden och videomöten mot externa parter i produktion. (kund) Besluta om Go Live tillsammans med beställaren och öppna tjänsten för ordinarie användning. (Gemensam) Genomföra Utbildning 2 (ITSL) .
Efter driftsättning till Projektavslut	V23-28	<ul style="list-style-type: none"> Genomföra överlämningsmöte till förvaltningsorganisationen. (ITSL) Överlämna slutlig systemdokumentation, driftinstruktioner och förvaltningsplan. (ITSL) Upprätta kontaktvägar och rutiner för support och incidenthantering. (Gemensam) Lessons learned(ITSL) Avsluta projektet med slutrapport och formell accept av leveransen. (Gemensam) Genomföra Utbildning 3 (Kund med stöd av ITSL (vanligtvis))

3. Övergripande projektaktiviteter

Innan projektet startar är en process med undertecknande av kontrakt och pubavtal, samt att vi stämmer av projektformalia som återanvänds i vårt projektverktyg under projektets gång.

ITSL Solutions AB

Universitetsallen 32, 852 30 Sundsvall
+46 (0)70 - 330 11 89 • info@itsl.se
Innehar F-skatt

Organisationsnr. 559261-9265 •

Projektet inleds med gemensam workshop/uppstart där kommunens krav, önskemål och befintliga processer går igenom i detalj. Detta säkerställer att alla funktionella behov och verksamhetskrav är dokumenterade och förstådda. Därefter utförs den tekniska installationen och konfigurationen av Hubs-plattformen i nära samarbete med kommunens IT-resurser. Vi planerar integration med kommunens identitetslösningar (t.ex. Active Directory/Azure AD och BankID) för enkel inloggning och användarhantering, så att systemet sömlöst passar in i kommunens befintliga infrastruktur.

För att garantera hög kompetens hos slutanvändarna hålls utbildningar för superanvändare och systemadministratörer. Parallellt tar vi fram dokumentation (administratörsguider, användarmanualer, driftinstruktioner) som speglar Kommunens miljö och eventuella unika anpassningar. All dokumentation kommer att finnas i Hubs enkelt tillgänglig som en modul i Hubs kallad Kunskapsportal.

Slutligen, när systemet driftsatts och verifierats, sker en strukturerad överlämning. Vi överför all nödvändig kunskap till kommunens förvaltningsorganisation så att de kan förvalta lösningen framöver. Projektet avslutas först efter att kommunen godkänt att alla leverabler är uppfyllda i enlighet med avtalet.

Genom hela projektet följer vi en etablerad projektmetodik och uppföljning mot uppställda krav. I projektverktyget samlar vi mötesanteckningar, samtliga beslut vi tagit längs vägen, identifierade risker, RACI matris mm samt en detaljerad beskrivning av alla ingående aktiviteter. Detta arbetssätt minimerar risk för missade krav och säkerställer att slutresultatet motsvarar förväntningarna.

4. Betalningsplan

Betalning sker enligt de villkor och milstolpar som angivits i upphandlingsunderlaget. Vi följer de avtalade upphandlingskriterierna för ersättning, vilket typiskt innebär att betalning kopplas till uppnådda milstolpar och godkända leveranser samt att årsvisa kostnader betala i förskott.

Vårt förslag till betalning är enligt följande:

Startkostnader: Faktureras vid driftsättningstillfälle av respektive del (Hubs allmänt / SDK)

Rörliga licenser: Serviceavtal och plattformsavgifter faktureras årsvis i förskott. Debitering startar vid driftsättningstillfället. Licensavgifter som uppstår pga. registrerade licenser betalas månadsvis i efterskott.

5. Projektorganisation och roller

En tydlig projektorganisation med definierade roller säkerställer effektiv styrning och kommunikation. Nedan presenteras de huvudsakliga rollerna hos Beställaren respektive Leverantören (ITSL Solutions) samt deras ansvar i projektet:

Part	Roll	Ansvar
Beställaren	Projektägare	Övergripande sponsring av projektet. Tar strategiska beslut och tillsätter nödvändiga resurser. Är ytterst ansvarig för projektets mål.

ITSL Solutions AB

Universitetsallen 32, 852 30 Sundsvall
+46 (0)70 - 330 11 89 • info@itsl.se
Innehar F-skatt

Organisationsnr. 559261-9265 •

	Intern projektledare	Leder projektet internt hos kommunen, koordinerar kommunens resurser och aktiviteter. Beslutar om prioriteringar och hanterar interna eskaleringar.
	IT-tekniker (SDK/nätverk)	Tillhandahåller teknisk kompetens om kommunens infrastruktur (nätverk, brandvägg, certifikat, etc.) samt stödjer installation och felsökning kopplat till SDK-integrationen och IDP/anv.
	Superanvändare	Representerar verksamhetens slutanvändare. Deltar i kravworkshops, testar systemets funktioner och sprider kunskap vidare inom organisationen.
Leverantören	Senior projektledare / kundansvarig	Leder projektet hos leverantören och fungerar som kommunens primära kontaktpunkt. Ansvarar för projektplan, tidplan, uppföljning av leveranser och ändringshantering. Rapporterar status regelbundet.
	Teknisk specialist	Utför installation, konfiguration och teknisk integration av Hubs-plattformen tillsammans med ITSL. Säkerställer att systemet uppfyller tekniska krav och fungerar i kommunens IT-miljö.
	Utbildningsansvarig	Planerar och genomför utbildningar för administratörer och slutanvändare. Tar fram utbildningsmaterial och säkerställer att kommunen får den kunskap som behövs för att använda och förvalta systemet.

Övriga resurser: Beroende på projektets behov kan ytterligare roller involveras, t.ex. testledare, QA / supportansvarig eller kundansvarig, men ovanstående utgör kärnteamet. Alla parter kommer att arbeta nära tillsammans för att uppnå ett framgångsrikt införande. En tydlig kontaktlista med kontaktuppgifter till samtliga projektdeltagare upprättas vid projektstart.

6. Kommunikation, projektstyrning och SLA

Effektiv kommunikation och tydlig projektstyrning är avgörande för projektets framgång. Vi etablerar därför klara rutiner för möten, rapportering och beslutsfattande:

- **Projektmöten:** Under intensiva faser (t.ex. installation, test) hålls veckovisa projektmöten med kärnteamet. Utanför dessa faser övergår vi till månadsvisa möten för uppföljning. Mötena dokumenteras i minnesanteckningar med tydliga aktiviteter, ansvariga och deadlines.
- **Statusrapportering:** Leverantörens projektledare lämnar skriftliga statusrapporter varje vecka. Dessa rapporter innehåller framdrift mot tidplan, eventuella avvikelser, risker samt åtgärdsplaner. Även risker identifieras tidigt och dokumenteras i en risklogg med tillhörande åtgärder; riskgenomgång är en stående punkt på projektmötena.
- **Styrning och beslutsvägar:** I det dagliga arbetet fungerar kommunens interna projektledare och leverantörens projektledare som beslutsfattare inom ramen för avtalad leverans. Tydliga eskaleringsvägar bör skapas: om ett ärende inte kan lösas i projektgruppen, eskaleras det omgående till projektägare/styrgrupp för beslut, så att inga onödiga förseningar uppstår.

Efter driftsättning övergår kommunikationen till förvaltnings- och supportnivå enligt avtalade processer. Vi upprättar då en supportkanal i enlighet med supportdokumentationen där kommunen kan registrera ärenden.

ITSL Solutions AB

Universitetsallen 32, 852 30 Sundsvall
+46 (0)70 - 330 11 89 • info@itsl.se
Innehar F-skatt

Organisationsnr. 559261-9265 •

7. Förväntningar på Er

För att projektet ska kunna genomföras effektivt är det viktigt att ni som kund säkerställer tillgång till erforderlig teknisk kompetens och kan fatta beslut vid behov och engagerar sig aktivt under tester och utbildningar. Det är också viktigt att relevant underlag och dokumentation är tillgängligt vid projektstart och uppstartsmöten. Detta gäller främst kompetens kring identitetslösningar och integrationer.