

PROJEKTDEFINITION. Syftet med projektdefinitionen är att identifiera, definiera och avgränsa åtagandet i projektet.

PROJEKTDEFINITION

HELPDESK/ÄRENDEHANTERING

Fas 2

Förankring

INNEHÅLL

1. BASFAKTA.....	4
1.1 Godkännande.....	4
1.2 Revisionsinformation	4
2. IDÉ OCH MÅL	5
2.1 Bakgrund.....	5
2.2 Behov - Sammanfattning.....	5
2.3 Förankring av Helpdesk/ärendehantering Fas 2.....	5
2.4 Idé.....	5
2.5 Mål	6
3. LEVERANSER OCH GODKÄNNANDE	7
3.1 Inleveranser	7
3.2 Leveranser och delleveranser	7
3.3 Godkännandekriterier.....	7
3.4 Leverans- och överlämningsprocedur	7
3.5 Projektavslut.....	8
4. ORGANISATION	8
4.1 Projektorganisation och bemanning.....	8
4.2 Ansvarsfördelning och beslutsprocess	9
4.3 Utbildning	11
5. TIDSPLAN OCH RESURSBEHOV.....	11
5.1 Projekttidsplan	11
5.2 Beslutspunkter och milstolpar.....	12
5.3 Resursbehovsplan.....	13
5.4 Utrustning och lokaler.....	13
6. ARBETSFORMER.....	14
6.1 Produktionsmodeller	14
6.2 Produkt- och dokumentstyrning.....	14
6.3 Avvikelse och ändringshantering.....	15
6.4 Projektanalys	15
6.5 Sekretess och säkerhet.....	15
6.6 Informationsspridning	15
7. RISKER	17
7.1 Projektrisker	17
7.2 Åtgärder.....	17

8. EKONOMI	18
8.1 Kalkyl.....	18
8.2 Finansiering.....	18
9. REFERENSER	19

BILAGOR

Här redovisar Du vilka delar av projektdefinitionen som är representerade i form bilagor.

Bilaga	Dokumentnamn
---------------	---------------------

Det finns inga bilagor till denna Projektdefinition.

1. BASFAKTA

1.1 Godkännande

Projektdefinitionens giltighet bekräftas av underskrifter av respektive part. Uppdragsgivaren är kundens projektchef och uppdragstagaren är projektchefen/projektledaren. Projektdefinitionen godkänns i styrgruppen och det bekräftas i ett styrgruppsprotokoll.

Projektdefinitionen godkänd av:

Uppdragsgivare/Beställare:

Projektchef:

.....
Bo Egardt **genom Jan-Martin Löwendahl**
(Chalmers tekniska högskola)

.....
Harald Tågnfors
(Chalmers tekniska högskola)

Projektledare:

.....
Jörgen Johansson
(Sigma nBiT AB)

1.2 Revisionsinformation

Här redovisar Du vad som skiljer de olika utgåvorna åt, genom att övergripande ange syfte och orsak till ändringen.

Utgåva	Datum	Kommentar
PA01	2001-04-19	Projektdefinition, förslag till möte JML/HT 2001-04-25
PA02	2001-04-24	Uppdaterad efter genomgång med kvalitetssäkrare
PA03	2001-05-02	Uppdaterad efter möte med HT och JML 010425
PA04	2001-05-10	Uppdaterad efter Styrgruppsmöte 1 med BP4

2. IDÈ och MÅL

2.1 Bakgrund

Projektet Helpdesk/Ärendehantering har i en Förstudie rekommenderat Chalmers att bygga upp en gemensamt styrd och organiserad IT support för att skapa en effektiv IT support på Chalmers.

2.2 Behov - Sammanfattning

Den rekommenderade lösningen bör kompletteras med genomarbetade kostnadsanalyser och handlingsplaner samt förankras med dekaner, ekonomer och IT-personal på alla sektioner, innan förslag till genomförande kan läggas fram för beslut i HLG.

2.3 Förankring av Helpdesk/ärendehantering Fas 2

Den av projektgruppen rekommenderade lösningen och förslag på tillvägagångssätt för att förankra förslaget till IT-supportorganisation på Chalmers har presenterats för IT-chefsringen och för IT-beredningen på Chalmers (ITB).

ITB har gett klartecken till att genomföra Fas 2.

2.4 Idé

Jörgen Johansson och Harald Tängnfors skall ta fram kostnadsanalyser och handlingsplaner, att ha som underlag tillsammans med rekommendation kring IT-supportorganisation vid presentation av rekommendation och kostnadskalkyler för Dekaner, sektionsekonomer samt IT chefer.

Vid tre möten skall mostvarande material även presenteras för en större representation av IT personal från Chalmers.

Resultatet av Fas 2 samt framtagna handlingsplaner skall presenteras för HLG som underlag för beslut om implementering av rekommenderad IT-supportorganisation.

2.5 Mål

2.5.1 Projektets övergripande mål

Det övergripande målet för projektet är att skapa förståelse och förankring i Sektionernas ledningsgrupper kring behovet och den långsiktiga nyttan med en gemensam IT-supportorganisation samt att få en accept på detta från sektionerna som kan ligga som grund för ett beslut i HLG om genomförande av rekommenderad IT-supportorganisation.

2.5.2 Avgränsningar

Projektet har avgränsat sig till att ta fram kostnadsanalyser per sektion för IT-supportorganisationen, beskrivande handlingsplaner kring hur implementering av IT-supportorganisationen skall genomföras samt till att presentera materialet för sektionsledning och IT-personal.

Nivån på kostnadsanalyser per sektion bestäms utifrån tillgängliga resurser och information på sektion och i projektet.

2.5.3 Övrigt

Under presentation för ITB framkom önskemål om att ta fram kostnadsscenario per sektion enligt modell framtagen för sektion V samt att genomföra en enkätundersökning.

Syftet med enkätundersökningen är att den skall vara mätbar och möjlig att upprepa i framtiden med motsvarande förutsättningar för att få ett resultat som kan jämföras över tiden.

3. LEVERANSER och GODKÄNNANDE

3.1 Inleveranser

3.1.1 Omfattning

Detta projekt avser en förankringsaktivitet kopplat till projektet Helpdesk/Ärendehantering. Inleveransbehov till förankringsfasen är Förstudiens resultat samt information om IT-kostnader per sektion på Chalmers.

3.1.2 Godkännande

Projektledningen godkänner inleveranser.

3.2 Leveranser och delleveranser

Resultat kommer att levereras i sin helhet till styrgruppen v.25 år 2001.

3.2.1 Innehåll

Slutleverans v 25 år 2001 innehåller:

- Beslutsunderlag till HLG
- Kostnadsanalyser kring IT-support på Chalmers.
- Implementerings plan för Helpdeskorganisationen
- Rekryteringsunderlag avseende IT-supportchef

3.3 Godkännandekriterier

Styrgruppen beslutar om levererade resultat kan godkännas.

3.4 Leverans- och överlämningsprocedur

Resultatet från Fas 2 kommer att levereras till Jan-Martin Löwendahl.

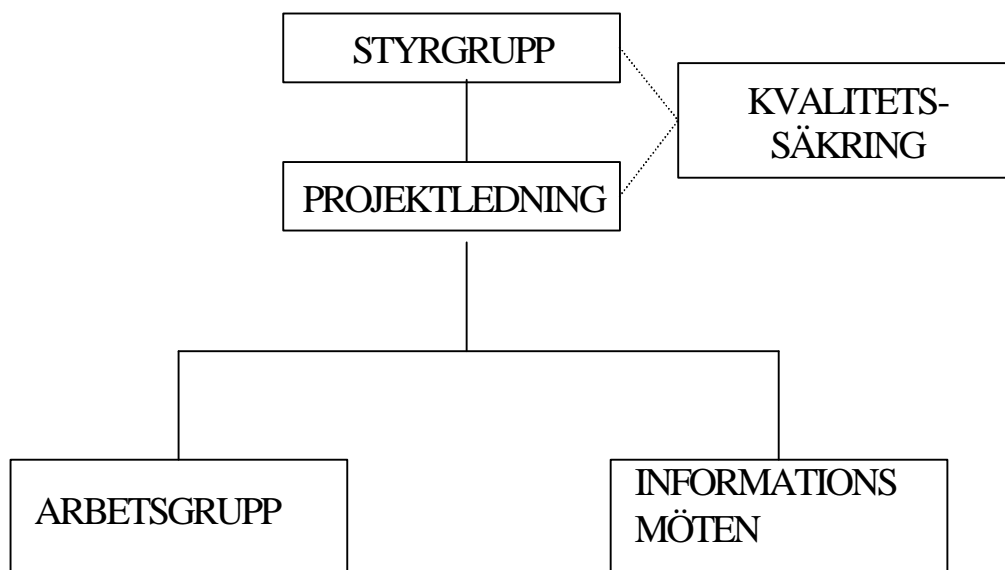
3.5 Projektavslut

Projektet är avslutat när

- Godkännande skett enligt leverans- och överlämningsproceduren (se 3.4)
- Allt inlånat material är återlämnat och personliga arbetsexemplar är makulerade
- All projektdokumentation är arkiverad
- Slutrapporten är godkänd av styrgruppen
- Avslutande styrgruppsmöte har förklarat projektet avslutat.

4. ORGANISATION

4.1 Projektorganisation och bemanning



4.1.1 Bemanning

Beställare: Bo Egardt
Styrgrupp:
Ordförande: Jan-Martin Löwendahl
Rolf Almelund
Björn Eriksson
Hans Lindgren
+ Dekan

Projektchef: Harald Tägnfors
Projektledare: Jörgen Johansson, Sigma nBiT AB
Kvalitetssäkring: Anne-Charlotte Karlsson, Sigma nBiT AB
Informatör: xxx, Sigma nBiT AB

Arbetsgrupp: Jan-Martin Löwendahl (ingår som representant för styrgruppen)
Harald Tägnfors
Jörgen Johansson

4.2 Ansvarsfördelning och beslutsprocess

4.2.1 Styrgrupp och beställare

Ansvar

- Säkerställa att projektresultat är i linje med Chalmers verksamhet
- Säkerställa projektresultatet genom att tillföra adekvata resurser
- Förankra projektresultat i högskolans ledning

Befogenheter

- Avsluta projektet
- Godkänna och ändra projektdefinitionen
- Tillsätta analysgrupp och initiera projektanalyser

4.2.2 Projektchef

Ansvar

- Genomföra projektet inom ramarna i denna projektdefinition
- Säkerställa att projektet har ändamålsenliga metoder och hjälpmedel
- Identifiera och införa förbättringar i arbetssättet
- Rapportera och informera om projektläget

Befogenheter

- Styra tilldelade resurser enligt denna projektdefinition
- Vid behov ändra projektets organisation
- Initiera projektanalyser
- Genomföra eventuella omförhandlingar angående projektet

4.2.3 Projektledaren

Ansvar

- Skapa rutiner för projektets genomförande

- Producera, leverera och överlämna rätt resultat
- Säkerställa att överenskomna metoder och hjälpmedel används
- Planera, leda, följa upp, sammanställa och styra produktionsarbetet
- Godkänna inleveranser
- Utveckla, förvalta och hushålla med resurserna

Befogenheter

- Nyttja och styra de tilldelade produktionsresurser
- Avvisa inleveranser som avviker från överenskomet innehåll och överenskommen kvalitet
- Föreslå funktioner och egenskaper i helpdeskorganisation och ärendehanteringssystem för diskussion i referensgrupper
- Att föra in och plocka ut produkter till och från projekt- och resultatbibliotek.

4.2.4 Informatör

Ansvar

- Upprätta och underhålla projekt- och resultatbibliotek
- Informationsspridning för projektinformation till berörda

4.2.5 Delprojektledaren

I detta projekt finns inga delprojektledare.

4.2.6 Kvalitetssäkring

Ansvar

- Genomföra projektanalyser
- Kontinuerligt följa projektets planering och framarbetade resultat

Befogenheter

- Genomföra projektanalyser med tillgång till projektledningen, nyckelpersoner, projekt- och resultatbiblioteket
- Identifiera, dokumentera och rapportera avvikelser från överenskomet arbetssätt till projektledningen och styrgruppen

4.2.7 Referensgrupp

I detta projekt finns inga referensgrupper.

4.2.8 Teknikgrupp

I detta projekt finns ingen teknikgrupp.

4.3 Utbildning

Kopplat till denna fas av Helpdesk/Ärendehanterings projektet genomförs ingen utbildning.

5. TIDSPLAN och RESURSBEHOV

5.1 Projekttidsplan

Vecka	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Avstämning med Jan-Martin (JJ o HT)			x		x			x			x
Boka möten, planering	x	x									
Arbetsmöte med Harald	x			x			x		x		
Haralds tid för Förankringsmöten											
<i>kostnadsanalys fastställd</i>							x				
<i>handlingsplaner fastställda</i>								x			
<i>avstämning med Infra om support</i>											
<i>rekryteringsunderlag Supportchef</i>											x
<i>Beslutsunderlag till IT beredningen</i>											x
<i>Projektdefinition</i>											x
<i>Förslag till Kostnadsanalys framme</i>			x								x
<i>Förslag till Handlingsplan framme</i>					x						x
<i>Övergripande Presentationsmaterial klart</i>			x								
Förberedelser inför möten											
Förankringsmöte Dekan + sektionsekonom+IT-chef 5 st. möten				x	x		x				
Förankringsmöte med IT personal 3 st. möten för 10 sektioner							x	x			
Förankringsmöte med IT Beredning									x		
Förankringsmöte med HLG										x	
Styrgruppsmöten				x	x			x			x
Beslut i IT Beredning om implementation											x

- V 15-16: Planering
- V 17: Förslag till kostnadsanalys framme, mötesplanering
- V 18-21: Genomförande av möten med sektionsledningar
- V 21-22: Genomförande av möten med IT-personal
- V 23: Förankringsmöte med ITB
- V 24-25: Beslut i HLG

Korrigeringar i projekttidsplan vid styrgruppsmöte 1/BP4:

- Förankringsmöte med ITB v.23 utgår.
- Förankringsmöten blir utdragna under en längre period v.19-v.25.
- Styrgruppsmöte 2 genomförs v.25 och styrgruppsmöte 3 v.33.
- Beslut i HLG kan bli aktuellt vid HLG möte runt v.34.

5.2 Beslutspunkter och milstolpar

Följande milstolpar och beslutspunkter finns i projektplanen.

5.2.1 Beslutspunkter

V 16 (18/4 kl 10-10:30) ITB möte beslut om genomförande av Fas 2

V 18 Styrgruppsmöte 1, BP1, BP2, BP3, BP4:

- Starta genomförandet
- Godkännande av detaljplanering för projektet
- Ställa resurser till projektets förfogande enl. Projektdefinitionen

V 25 Styrgruppsmöte 2, BP6, BP7:

- Leverans av projektets resultat
- Överlämning av ansvaret för projektets resultat

V 33 Styrgruppsmöte 3, BP8:

- Avslutning av projektet
- Slutrapport godkänns

5.2.2 Milstolpar

V 18

Start av förankringsarbetet med presentation av rekommendation till IT-supportorganisation och kostnadsanalys för dekaner, sektionsekonomer, IT-chefer och IT-personal.

V 25

Förankringsarbetet på Sektioner kring IT-supportorganisation avslutas.

5.3 Resursbehovsplan

Uppskattning av tid i timmar för genomförandet

Resurs	<i>arbets- veckor</i>	<i>tim per vecka</i>	<i>timmar i projektet</i>
Externa resurser			
Projektledning, sammanställningar	11		170
Information, protokoll	11		81
Kvalitetssäkring	11		40
Summa externa resurser			291
Interna resurser			
Projektchef	11		74
Sektionsledning			15
IT-personal			60
HLG + ITB			22
Styrgruppsmedlemmar			18
Summa interna resurser			189
Totalsumma resurser			480

5.4 Utrustning och lokaler

Ej aktuellt i detta projekt.

6. ARBETSFORMER

6.1 Produktionsmodeller

Fas 2 inleds med att projektledare och projektchef tar fram en detaljerad projektplan under v.15 – v.16.

Vecka 17 genomför projektledare och projektchef framtagning av kostnadsanalyser och bokar möten med sektioner för presentation.

Vecka 18-25 genomförs presentationer för sektionsledningarna och IT-personal.

Vecka 23-25 sammanställs resultat av åsikter framförda under presentationerna.

Vecka 33-34 presenteras utfall från sektionspresentationer för ITB respektive HLG.

6.2 Produkt- och dokumentstyrning

6.2.1 Projektdokument

Dokumenterna identifieras av dokumentnamn, datum och utgåva. Handläggare måste framgå av varje dokument. Samtliga original lagras i den för projektmedlemmarna tillgängliga projektdatabasen.

Alla originaldokument lagras i LiveLink. Projektinformation läggs ut på Chalmers Insidan.

6.2.2 Produktdokument

Produktdokumenterna identifieras av produktbenämning, dokumentnamn, datum och utgåva. Handläggare måste framgå av varje dokument. En dokumentöversikt anger aktuella utgåvor av produktdokumenterna. Samtliga original lagras i den för projektmedlemmarna tillgängliga projektdatabasen.

Alla originaldokument lagras i LiveLink. Produktinformation läggs ut på Chalmers Insidan.

6.2.3 Produktstyrning

Ej applicerbart.

6.3 Avvikelse och ändringshantering

Alla lösningsförslag som arbetas fram kommer att dokumenteras i protokoll från projektmöten och andra möten (i förekommande fall).

Alla versioner av lösningsförslag/arbetsmaterial lagras i LiveLink. Vi använder PPS standard för att ange versioner.

6.4 Projektanalys

6.4.1 Projekt

Kvalitetssäkring kommer att ske genom att kvalitetssäkraren:

- följer projektet kontinuerligt genom avstämningar och planeringsmöten med projektledare och informatör samt uppföljning av framarbetade resultat.
- genomför en avstämning med projektets beställare.

6.4.2 Produkt

Lösningsförslag granskas av referensgrupperna.

6.5 Sekretess och säkerhet

Informationen är ej sekretessbelagd.

6.6 Informationsspridning

Protokoll distribueras efter varje förankringsmöte och styrgruppsmöte till mötesdeltagare via mail. Protokoll läggs också ut på Insidan, under IT-avdelningen/Projekt/Helpdeskorg och i LiveLink.

Lösningsförslag läggs ut på Insidan, under IT-avdelningen/Projekt/ Helpdeskorg och i LiveLink.

6.6.1 Rapportering

Den rapporterande projektdokumentationen består av följande dokument:

- Projektdefinition med projektplan
- Mötesprotokoll
- Framarbetade resultat
- Slutrapport
- Förteckning projektdokument

Samtliga dokument kommer att finnas tillgängliga via projektets hemsida på Insidan. Mötesprotokoll kommer dessutom att distribueras via mail till projektmedlemmar.

Projektledare skickar en veckorapport via mail före kl 09.00 varje måndag till styrgruppen.

Rapporten innehåller rubrikerna:

- genomfört under föregående vecka
- planerat för kommande vecka
- nedlagda resurser jämfört med planerat resursuttag

6.6.2 Mötesstruktur

Nedan redovisas de regelbundna möten som finns i projektet. Dagordningar fastställs under detaljplaneringen av projektet i v.15-17.

Styrgruppsmöten

Vid planerade beslutspunkter eller vid behov.

Protokollförs av projektledaren.

Avstämningar projektledare och projektchef

Projektledare och projektchef har avstämningsmöten en gång per vecka.

Förankringsmöten

Genomförs med

- sektionsledningar bestående av Dekaner, sektionskonomer och IT-chefer
- IT-personal

7. RISKER

En riskanalys är framtagen för att identifiera de risker som kan påverka resultatet av projektet.

Riskerna listades och sedan bedömdes sannolikheten (1 låg och 5 hög) samt konsekvens (1 ringa och 5 stor). Prioritet är produkten av sannolikhet och konsekvens.

Låg	< 8
Medel	8-16
Hög	> 16

7.1 Projektrisker

Nr	Risk	Sannolikhet	Konsekvens	S*K	Prioritet
1	Möten går ej att boka med sektionsledningarna inom den angivna projekttiden v. 18 och 19.		5		
2	Sektionsledningarna accepterar ej framtagna kostnadskalkyler		3		
3	Sektionsledningarna vill ej medverka på möte		5		
4	Kostnadsunderlag är ej framme till v.18 när möten med sektionsledningarna startar.		5		

7.2 Åtgärder

De risker som har prioritet hög eller medel anges nedan med en åtgärd.

Nr	Åtgärd/aktivitet för att eliminera risker
1	Vid behov kan JML hjälpa till med påtryckning för att skapa tid för möten.
2	PM skall skrivas och sändas ut i förväg till sektionsledningarna.
3	Se punkt 1.
4	Tillräckliga underlag för att kunna genomföra sektionsmöten finns.

8. EKONOMI

8.1 Kalkyl

Bedömning av kostnader för projektet:

	Budget	Budget	Budget
	<i>timmar i</i>		
Resurs	<i>projektet</i>	<i>Projekt-kostnad</i>	<i>Ej debiterbar tid</i>
<hr/>			
Framtagning av projektdefinition			
Externa resurser			
Projektledning, sammanställningar	170	153 000	
Information, protokoll	81	72 900	
Kvalitetssäkring	40	40 000	
Summa externa resurser	291	265 900	0
<hr/>			
Interna resurser			
Projektchef	74	71 040	
Sektionsledning	15	9 750	
IT-personal	60	39 000	
HLG + ITB	22	0	14 300
Styrgruppsmedlemmar	18	0	11 700
Summa interna resurser	189	119 790	26 000
<hr/>			
Interna omkostnader			
projektadministration		24 000	
lokalkostnad vid möten (x st)		7 000	
Reserv (överförd från Förstudie)		101 000	
Summa intern overhead		132 000	0
<hr/>			
Totalsumma resurser		517 690	26 000
		Totalt:	543 690

8.2 Finansiering

Finansiering av prorektor Bo Egardt inom ramen för stiftelsen, IT-infrastruktur satsning 2000 och 2001. Projektet har tilldelats 450 kkr samt en från förstudien överförd reserv om 101 kkr.

9. REFERENSER

Här följer en lista på de dokument som det finns referenser till i projektdefinitionen.

Ref.	Dokumentnamn och dokumentbeteckning	Utgåvenummer och dokumentdatum
	<i>Produktstyrande dokument</i> Inga definierade	
	<i>Projektstyrande dokument</i> Inga definierade	