**Varför ändringshantering?**

* En process som används för att övervaka förändringar och att de görs enligt best-known-metoder. Avsikten är att styra mot bättre planering och dokumentation, informationsspridning och mera transparant beslutsfattande.
* Avsikten är att göra nyttiga förändringar så att man skapar minsta möjliga nackdelar för tjänsterna.
* **Minimering av risken för panikartat arbete genom att "tänka efter först"**
* **Uppbackning för den egentliga administratören/förändraren ifall något går snett**
* Avsikten att förbättra den verksamhet som syns mot kunden.

**Vilka system/tjänster omfattas av ändringsförfarandet?**

* **De som valts som "skyddade omgivningar"? Eller:**
* **De förändringar som inverkar på kunden eller en enhet inom organisationen**

**Hur göra en Ändringsförfrågan (Change Request = CR)**

**Hur omfattande skall processen vara?**

**Olika alternativ för att göra en CR:**

**Webblankett? Tickethanteringssystem?**

* Namn (ex. Mera adresser till enhet A)
* Roller (samma person kan inneha flera än en roll)
  + Beställare (ex. ägaren av tjänsten)
  + Skapare av CR:n (ex. infrachefen)
  + Implementerare (ex. administratör N.N.)
* Orsak till ändringen (ex. Behövs flera nätblock, behövs en webbutik...)
* Beskrivning av ändringen (vad det är frågan om, vad görs och varför)
* Intressentgrupper (De instanser som berörs av ändringen; kund, administratör...)
* Backningsplan (vad görs om ändringen inte tar skruv eller går fel? (ex. Ifall tjänsten visar sig erhålla fel eller informationssäkerhetshål på basen av vilka tjänsten måste köras ner uppmanas användarna spara sitt data till de lokala arbetsstationen varefter kontona kan stängas. Nya inloggningar spärras genom att stänga inloggningssidan.)
* Testplan och under testningen konstaterade aspekter (ex. Tjänsten har testats ett par månader inom projektgruppen. Det som testats är inloggning, användning av XX) och Moodle-funktionalitet. Testning har gjorts med de populäraste och vanligaste operativsystemen, webbläsarna och mobilenheterna (telefoner och plattor. Vid testningen konstaterades inga avvikelser från kraven.
* Informationssäkerhet, återhämtning och kontinuitet (ex. Informationssäkerhetsgruppen har tillfrågats om ett uttalande angående tillvägagångssättet. Infosäkerhetsgruppen har också en representant i projektets styrgrupp. Tjänsten är dubblerad och i bruktagning sker en server i taget. Tjänstens riskklass är beaktad) [Avsikten med denna punkt är att för infosäkerhetsgruppen berätta att infosäkerhetsaspekterna är beaktade och hur]
* Integration till övriga system
  + Beskrivning över vilka system tjänsten integrerar sig med.
  + Dokumentering av integreringen
  + Testrapport av integreringen
* Inverkan av ändringen

Ex. Ifall ändringen inte görs, kan....

Ändringen möjliggör....

* Föreslagen tidpunkt för förändringen
  + Tidigast när?
  + Allra senast när måste ändringen göras?
  + Motivering för tidsbegränsningarna
* Risker förknippade med förändringen

Ex. Förbindelsen briser ifall något går snett vid uppdateringen och omstartning behöver görs genom att dra ut och sätta in el-sladden; kontaktuppgifterna till de lokala kontaktpersonerna är inte nödvändigtvis up-to-date.

Risken har försökt minimeras genom att upprepade gånger påminna enheterna om behovet att hålla kontaktuppgifterna uppdaterade.

* Kostnader för förändringen
  + Ex. En arbetsdag, kostnader från underleverantörerna.
* Informeringsplan
  + Ex. Användare av den tidigare tjänsten informeras per e-post två veckor på förhand och tjänsten får en egen hemsida och den publiceras också på listan över tjänster som erbjuds.

**Eller, en kortare version:**

* Vilken tjänst ändras?
* Namn för förändringen
* Beskrivning av och orsak till förändringen
* Typ av förändring (Normal / Policy / Brådskande)
* Trigger (Utvecklingsidé / Störning / Problem / Tjänsteförfågan / Projekt / Infosäkerhet / Underhåll)
* Källa (person / ärende# ur ärendehanteringssystemet)
* Verkställare-Ansvarsperson(-er) (namn)
* Plan
  + Kräver driftsavbrott (ja/nej)
  + Görs inom service-fönstret (ja/nej)
  + Påbörjas (datum, klockslag), uppskattning
  + Blir färdig (datum, klockslag), uppskattning
* Fortsatt hantering (Godkänn / Arkivera (och förkasta))

**Eller, Kaffebordsdiskussion?**

* Kan fungera för mindre och begränsade förändringar