

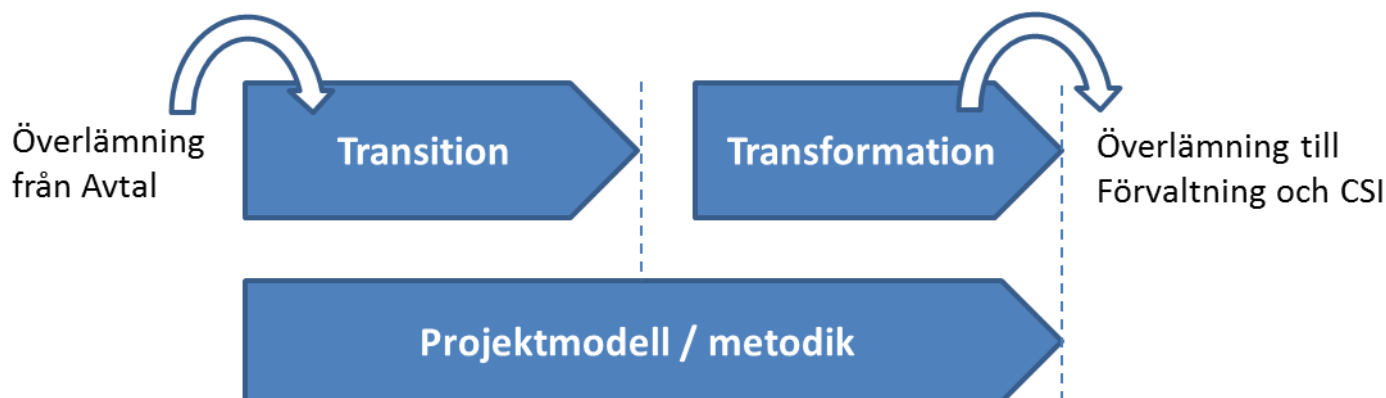
partner54



Utskrift som tjänst med beskrivning av transition / transformation / projekt

Utskrift som tjänst

Införande av utskrift som tjänst sker enligt följande övergripande struktur baserad på en transition samt en transformation fas. Partner54 bedriver hela införandet som ett projekt enligt Partner54;as projektmodell och projektmetodik.



Nedan text om införande utgår från att optimering av utskriftsflottan har genomförts. Partner54 rekommenderar att inkludera en optimeringsfas i som en andra del av projektet för att få rätt volym för respektive maskinmodell samt för att minimera antalet kostnadsdrivande optioner.

Transition

Målsättning för projektet under transitionen är att på ett effektivt sätt samla in all data om den befintliga leveransen samt förvaltningen av de nuvarande avtalen. Partner54 ser stora fördelar i att skapa en tjänsteleverans som har samma löptid eller framförallt samma slutdatum.

Samma löptid av upphandlad tjänsteleverans (As Is) innebär:

- Att parterna är överens om omfattningen av eventuella finans samt servicenivåer på de befintliga tjänsteleveranserna samt det befintliga lösenvärdet per överenskommelse brytdatum
- Att Partner54 övervakar befintlig printerserverlösning genom Printfleet programvarulösning och upprätthåller funktionens tillgänglighet
- Att Partner54 övervakar befintliga printere och multifunktions skrivare genom Printfleet programvarulösning.

Övertagande av befintligt leveransavtal sker i sin helhet på ett i förhand, av införandeprojektets gemensamma referensgrupp, beslutat "startdatum". På det datumet upphör det utgående leveransavtalet och målsättningen är att införa en tjänsteleverans som påvisar ekonomiska samt miljömässiga fördelar.

Under transitionsfasen är Partner54 i hög grad beroende av kundens tillgänglighet att **överlämna all information som krävs för att kunna förvalta PSS-avtalet framledes.**

Under transitionsfasen är Partner54 mycket beroende av samarbetet med tekniskt sakkunniga personer för att kunna göra en grundlig behovsanalys så att skrivarna/MFP blir kostnadsoptimalt utrustade för sitt ändamål för att uppnå de uppsatta ekonomiska samt miljömålen.

Under transitionsfasen utförs följande projektleverabler:

- Databasinsamling och upprättande av kunskapsdatabas samt utbildningsmaterial
- Förberedande av interna utbildningar
- Integration av eller uppkoppling mot verktyg
- Integration av supportprocesser och kontaktvägar
- Sammanställning av befintliga hyres- och serviceavtal samt upprätta avslut och övertagande av ny tjänsteleverans som ersätts av nya avtal
- Uppstart av samarbete och förvaltningsmöten på operativ nivå
- Pilot
- Brytdatum

Transitionsfasen utförs enligt följande delmoment och kontrollpunkter:

- Initiering av projekt, avslutas med kontrollpunkt "projektet kan börja"
- Förberedelse av tjänsteleverans, projektleverabler
- Test av tjänsteleverans, avslutas med kontrollpunkt "projektet är redo för att "Go live"
- Övertagande av leveransavtal (Go live) klar på startdatumet
- Hypercareperiod under vilken projektet övervakar och säkerställer stabilisering av tjänsteleveransen, avslutas med kontrollpunkt "acceptans av övertagande"
- Transitionsfasen avslutas

Under dialogen mellan parterna rekommenderas starkt att projektets omfattning, servicenivå, risker och antaganden fastställs för att säkerställa en pålitlig och säker övergång.



Transformation

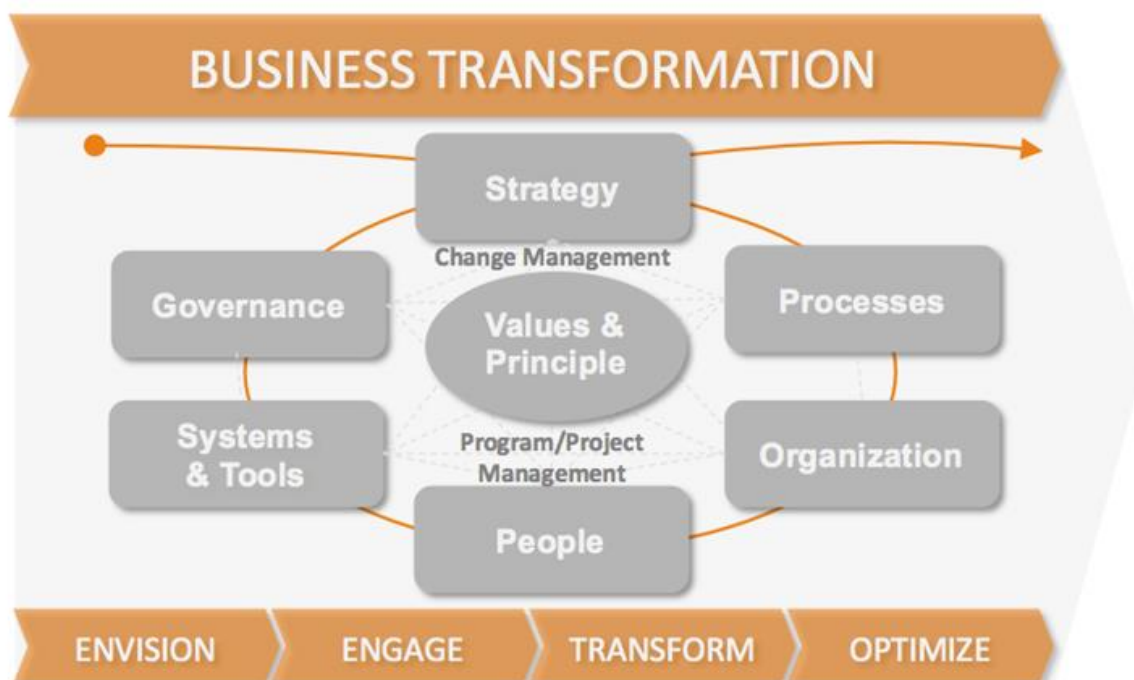
Målsättning för under transformationsfasen är att anpassa tjänsten efter sammanställda mål, vilket innebär:

- Utrullning och implementering av nya tjänstefunktioner och utrangering av befintliga skrivare/MFP
- Uppdatering av kunskapsdatabas
- Upprättande av nya SLA och rapporteringar, samt implementeringarna
- Uppdatera governance på samtliga nivåer, inklusive Continual Service Improvement
- Anpassning av web-portal efter önskemål
- Upprättande av "Printfleet" programvarulösning

Detta börjar med en initiering av transformationsprojektet där parterna fastställer målsättning, omfattning, antaganden och risker, samt förväntade utfall på tid, kostnad och kvalitet.

En mycket viktig förutsättning för projektet är att anpassa och uppfylla överenskomna KPI:er (mätbara mål-värden) för kundens specifika verksamheter. Partner54 föreslår att projektet skapar användarscenarios som reflekterar kundens specifika verksamheter, t.ex. specialanpassningar, applikationer, tillgänglighet och säkerhetsaspekter mm.

Under hela projektet ska användarscenarios betraktas, d.v.s. vid identifiering av kontaktpersoner/referensgrupp, datainsamling, design av lösning och tjänst, särskilt vid test och under utrullningsförfarandet ska specifik hänsyn tas till de olika användarscenierna.



Projektmodell och metodik

Partner54 bedriver hela införandet som ett projekt enligt Partner54;as projektmodell och Prince 2 projektmetodik.

Införandeprojekt roller och ansvar

Partner54 tar ansvar för Införandeprojektet och leder projektet. Kunden deltar i projektet med erforderliga resurser och kompetenser. Kontaktperson hos kunden ansvarar för att personella resurser, system och lokaler görs tillgängliga i sådan omfattning att genomförandet inte försvåras.

SPOC ("Single point Of Contact") för samtliga, nedan förtecknade, resurser från Partner54 som medverkar under Projektets genomförande:

- Tjänsteansvarige
- Referensgrupp för projektet (Partner54 är tillkallande)
- Ansvariga för de relevanta IT-områden som nätverk, datahall, arbetsplats, servicedesk, AD och autentiseringskort, mm skall framtagas av kunden
- Kunden tar fram representant(er) för fastighet respektive logistik

Införandeprojektet styrs av en styrgrupp. Kunden utser och tar ansvar för rollerna ordförande och beställare samt användarrepresentant. SPOC tar ansvar för rollerna av leveransrepresentant och för helheten av projektet ansvarar projektledare. Styrgruppen skall vara sammansatt så att den är beslutsmässig i frågor rörande tidplan och kostnader.

För både styrgruppsarbetet och projektarbetet tar projektledare ansvar för rapportering, förberedande av möten och dokumentation.

Projektdefinition och -plan

För projektets genomförande har parterna inledningsvis definierat omfattning och avgränsningar i en projektdefinition. Projektledare förbereder och levererar en projektdefinition- och plan på införandeprojektet för granskning och acceptans av kundens referensgrupp. Partner54 skall utföra införandeprojektet enligt Projektplanen. Eventuella avvikelser hanteras i styrgruppen.

Projektplanen skall innehålla följande:

- Mål och Omfattning för Införandeprojektet
- Avgränsningar, begränsningar och risker
- Roller och ansvar
- Delleveranser av Införandeprojektet
- Tidplan och avstämningpunkter
- Kvalitetsförväntningar, acceptansprocess och -kriterier
- Projektstyrning, struktur och rapportering
- Kommunikationsplan

Projektdokumentation

Partner54 levererar följande dokumentation i samband med införande av print som tjänst:

- Projektdefinition och -plan
- Projektstatus dagligen i början av projektet samt en gång i veckan via mail
- Log: tidsplan, aktiviteter, issues, förändringar (change) och risker
- Tjänstespecifikation med leveransens omfattning, SLA, gränsdragning och samverkan (governance)
- Utrullningsplan och kommunikationsplan

Partner54 skapar för internt bruk:

- Systemdokumentation
- Konfigurationsdatabas

Införandeprojekt – generell tidsplan med avstämningpunkter

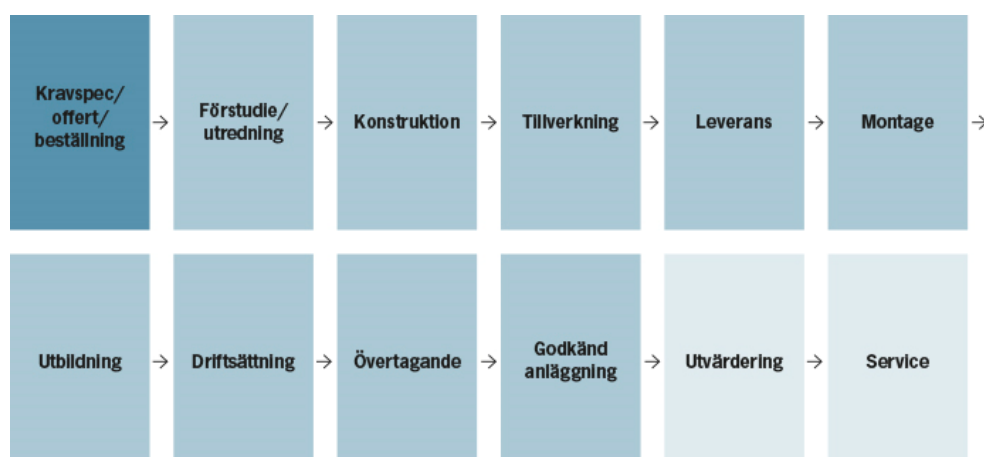
Projektledare kreerar en generell införandeplan med momentbeskrivningar och ansvarig för införandet av print som tjänst. Datum och tidsåtgång ska definieras specifikt under projektuppsstartsfasen:

Projektfaser

Partner54 arbetar enligt PRINCE2 projektledningsmetodik och har utvecklat en beprövad modell för införande av tjänster som innehåller följande projektfaser. Tidsperiod för varje period uppskattas men ska utvärderas specifikt för varje projekt:

Projektstart

Projektledare förbereder och levererar en projektdefinition och -plan för införandeprojekt för granskning och acceptans av referensgruppen. På överenskottet datum organiseras projektstart med ett uppstartsmöte för projektmedlemmarna.



Datainsamling

Kunden samlar in informationen om eventuella finans samt serviceavtal som behövs i projektet.

Agenda "workshop" datainsamling leveransavtal:

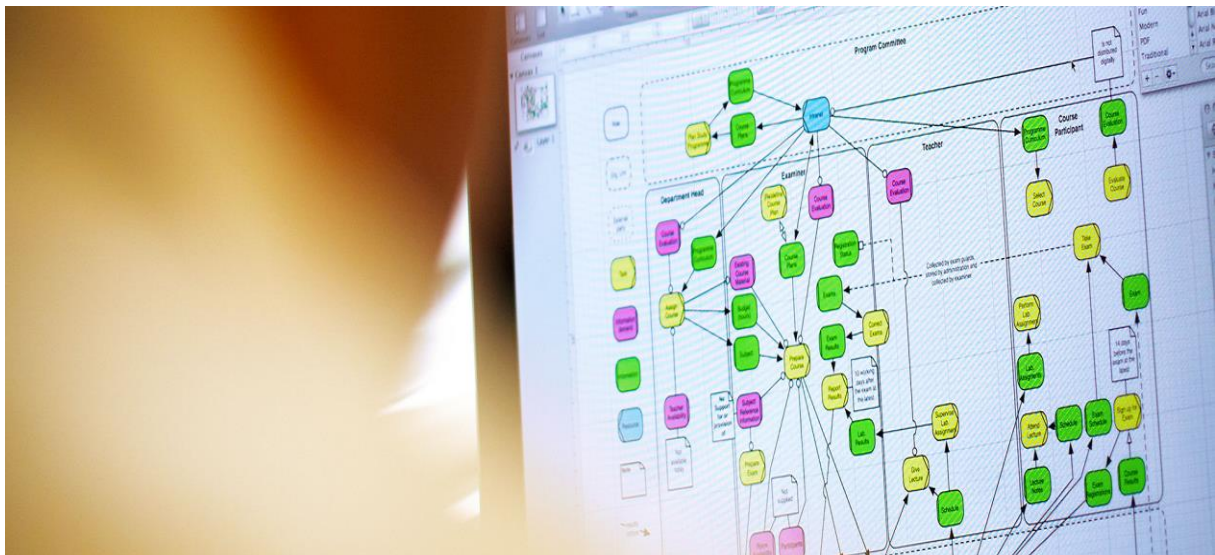
- Behov utskrift som tjänst, användarscenarios inkl. systemutskrift
- Utskriftsenheter
- Utskriftsfunktionalitet
- Utskriftsenheternas optionskonfiguration

Efter datainsamlingen kreeras ett underlag på hur utskriftsenheterna skall vara utrustade och vilka modeller till respektive leveranspunkt. Projektledare sammanställer information som överenskommit och mailar till referensgruppen för acceptans.

Design

I denna fas dokumenteras alla nödvändiga underlag. En komplett lösningsbeskrivning som delas upp i systemdokumentation och tjänstespecifikation tas fram. Finansieringsförslag på print som tjänst kreeras. Referensgruppen granskar och godkänner tjänstespecifikation, finansieringsform och SLA. Utbildning, dokumentation, övervakning, web-portal och support utformas. Även utrullningsförfarandet samt kommunikationsplan bör vara utrett. I designfasen har således kunden alla möjligheter att påverka hur designen ska se ut. Att någon som är tekniskt och finansiellt sakkunnig från kunden är involverad i processen ser Partner54 som en nödvändighet.

Design godkänns i referensgruppen och definierar omfattningen av leveransen i projektet. Hädanefter hanteras eventuella förändringar som upptäcks eller uppkommer som en förändring (Changes). Förändringar i design förankras alltid med referensgruppen innan utrullning sker för att samtliga inblandade parter ska vara överens och väl förberedda.



Test

För att kvalitetssäkra leveransen och kompatibiliteten med kundens olika system utför Partner54 ett antal tester enligt gemensamt framtagen testplan.

Testerna delas upp i två kategorier:

1. Funktionstest: att bekräfta att all funktionalitet som är överenskommen i designfasen (tjänstespecifikation) är implementerad.
2. Test av användarscenario: att säkerställa att samtliga användarscenarion utfaller som förväntat i enlighet med kravspecifikation.

Testerna förutsätter att både Parter ställer upp med lämpliga resurser i form av personal samt att kunden tillhandahåller tillgång till alla system, applikationer, klienter, användartyper. SDM (Service Deliver Manager) ansvarar för planering och genomförande av testerna med både IT personal och användare (UAT) inom ramen för fastställd tidsplan. Partner54 bidrar med ramverk och underlag för testplanen.

Efter införandeprojektet behålls testsystemet för felsökning och förändringsarbete (t.ex. problem och changes management).

Produktionssystem och Pilot

Utifrån lösnings- och tjänstespecifikation samt utfall från test byggs produktionssystemet. Introduktion av de första användarna sker i form av ett pilotprojekt. Det är viktigt i denna fas att låta ett större antal pilotmaskiner levereras till en mängd olika avdelningar inom verksamheterna för att pilotprojektet ska bli så tillförlitlig som möjligt.

Syftet med pilotprojektet är att:

- Testa att utskriftssystemen är korrekt uppsatta
- Inhämta reaktioner från användare
- Testa och verifiera utrullningsförfarandet samt supportprocesserna



Test it!

Driftsättning av utskriftsenheter och utrullning av tjänsten

Driftsättning av utskriftsenheterna och implementering av leveransavtalet sker under ledning av Partner54, men kräver medverkan från kundens centrala resurser.

Det är lämpligt att kunden internt informerar verksamheten om utrullningen innan Partner54 tar kontakt med verksamheten inför utbytet. Detta gör att verksamheten är förberedd på kommande förändring även om förändringen enbart är begränsad till hårdvaruutbyte.

Hantering av kundens olika verksamheter kommer att variera efter de behov som finns.

För att underlätta hanteringen av enheterna medföljer en användarmanual med varje ny levererad maskin som tydligt illustrerar hur de används.

Utrullningen sker enligt Partner54:s väl beprövade utrullningsprocedur. Användarna blir väl informerade enligt kommunikationsplanen. Utbildning sker enligt omfattningen.

Kunden godkänner implementering per maskin/site i enlighet med PSS-avtalet.

Antaganden för utrullning av utskriftsenheterna definieras för varje projekt, som t.ex.:

- Samtliga maskiner för en adress levereras samtidigt (**Leveransoptimering för att spara på miljön**)
- Maskinerna kan flyttas inom byggnaden av en servicetekniker, d.v.s. det finns hiss och inga trösklar, mm.
- Utskriftsenheterna levereras av-emballerade, monterade och färdigkonfigurerade med IP adress. Samtliga övriga inställningar är default inställningar
- GDPR säkra alla skrivare/MFP

Projektavslut

Efter avslut av implementeringsprocessen utförs en utvärderingsperiod, med insamling och hantering av eventuella utestående punkter. En projektutvärdering utförs som innehåller avstämning mot projektdefinition och -plan, samt "lessons learned".

Överlämning av ansvar och dokumentation genomförs med samtliga berörda.

Projektledare förbereder och levererar en slutrapportering för granskning och acceptans.

