

Rutinehåndbok for Oslo kommune

AGRESSO

Kapittel

N

SYSTEM-
ADMINISTRASJON

INNHOLDSFORTEGNELSE

N	SYSTEMADMINISTRASJON	7
N.1:	PROGRAMVARE ADMINISTRASJON	9
N.1.1:	OPPGRADERING AV AGRESSO	12
N.1.1.1:	Godkjenne igangsetting av oppgradering	12
N.1.1.2:	Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom Oracle/OS/AGRESSO/klient	12
N.1.1.3:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	12
N.1.1.4:	Gjennomføring av oppgraderingen i TST	12
N.1.1.5:	Godkjenne oppgraderingen av TST	12
N.1.1.6:	Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet	12
N.1.1.7:	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune	13
N.1.1.8:	Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg	13
N.1.1.9:	Distribusjon av klientprogramvare til virksomhetene	13
N.1.2:	OPPGRADERING AV SOFTWARE (OS)	14
N.1.2.1:	Godkjenne igangsetting av oppgradering	14
N.1.2.2:	Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom Oracle-klient/Windows/AGRESSO	14
N.1.2.3:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	14
N.1.2.4:	Gjennomføring av oppgradering i TST	14
N.1.2.5:	Godkjenne oppgraderingen av TST	14
N.1.2.6:	Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet	14
N.1.2.7:	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune	15
N.1.2.8:	Oversendelse av oppdatert installasjonsdokumentasjon til SAI	15
N.1.2.9:	Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg	15
N.1.3:	OPPGRADERING AV HARDWARE	16
N.1.3.1:	Godkjenne igangsetting av oppgradering	16
N.1.3.2:	Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom HW og SW	16
N.1.3.3:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	16
N.1.3.4:	Gjennomføring av oppgradering i TST	16
N.1.3.5:	Godkjenne oppgraderingen av TST	16
N.1.3.6:	Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet	17
N.1.3.7:	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune	17
N.1.3.8:	Oversendelse av oppdatert installasjonsdokumentasjon til SAI	17
N.1.3.9:	Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg	17
N.1.4:	AVVIKSHÅNDTERING RESTORE	18
N.1.4.1:	Godkjenne igangsetting av restore	18
N.1.4.2:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	18
N.1.4.3:	Gjennomføring av restore i TST	18
N.1.4.4:	Godkjenne restore av TST	18
N.1.4.5:	Gjennomføre godkjent restore i produksjonsmiljøet	18
N.1.4.6:	Dokumentere restore	18
N.1.5:	FLYTTING AV AGRESSO SERVICER	20
N.1.5.1:	Godkjenne flytting av servicer	20
N.1.5.2:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	20
N.1.5.3:	Flytting av AGRESSO servicer	20
N.1.5.4:	Godkjenne flytting av AGRESSO servicene i TST	20
N.1.5.5:	Gjennomføre godkjent flytting av AGRESSO servicer i produksjonsmiljøet	21
N.1.5.6:	Dokumentere flyttingen av AGRESSO servicene	21

N.2:	DRIFTSMØNSTER	22
N.2.1:	BACKUP	24
N.2.1.1:	Etablere backuprutiner på databaseserver	24
N.2.1.2:	Etablere backuprutiner på applikasjonsserverene	24
N.2.1.3:	Kvalitetssikring mot Oslo kommunes sikkerhetsbestemmelser	24
N.2.1.4:	Implementere og iverksette backuprutinene på databaseserver	24
N.2.1.5:	Implementere og iverksette backuprutinene på applikasjonsserverene	24
N.2.1.6:	Teste backuprutiner på databaseserver	24
N.2.1.7:	Teste backuprutiner på applikasjonsserverene	25
N.2.2:	RAPPORTVARIANTER	26
N.2.2.1:	Initialisering av prosess	26
N.2.2.2:	Godkjenne retting eller etablering av ny rapportvariant	26
N.2.2.3:	Iverksette retting eller etablering av ny rapportvariant i TST	26
N.2.2.4:	Testing og godkjenning av rapportvariant	26
N.2.2.5:	Implementere rapportvariant i Produksjonsmiljøet	26
N.2.3:	ARKIVERING LIS/LOG	28
N.2.3.1:	Dagens produksjon av log og lis filer flyttes til aktuell dag	28
N.2.3.2:	Ukens produksjon av log og lis filer flyttes til annet lagringsmedium	28
N.2.3.3:	Annet lagringsmedium brennes til CD	28
N.2.3.4:	CD oversendes SAI	28
N.3:	YTELSE	30
N.3.1:	INSTANSTUNING	32
N.3.1.1:	Godkjenne igangsetting av ny tuningaktivitet	32
N.3.1.2:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	32
N.3.1.3:	Gjennomføring av tuning i TST	32
N.3.1.4:	Godkjenne tuningresultat fra TST	32
N.3.1.5:	Gjennomføre godkjent tuningaktivitet i produksjonsmiljøet	32
N.3.2:	APPLIKASJONSTUNING	34
N.3.2.1:	Godkjenne igangsetting av ny tuningaktivitet	34
N.3.2.2:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	34
N.3.2.3:	Gjennomføring av tuning i TST	34
N.3.2.4:	Godkjenne tuningresultat fra TST	34
N.3.2.5:	Gjennomføre godkjent tuningaktivitet i produksjonsmiljøet	34
N.4:	FORVALTNING AV DATAMODELL	36
N.4.1:	VIEWS	38
N.4.1.1:	Godkjenne produksjon/endring av view	38
N.4.1.2:	Lage nytt view eller endre view i TST	38
N.4.1.3:	Godkjenne nye/endrede views fra TST	38
N.4.1.4:	Lage nytt view eller endre eksisterende view i produksjonsmiljøet	38
N.4.2:	SALDOTABELLER	40
N.4.2.1:	Godkjenne produksjon av ny saldotabell eller endring av eksisterende tabell	40
N.4.2.2:	Kopiering av produksjonsbasen til TST	40
N.4.2.3:	Lage ny saldotabell eller endre eksisterende i TST	40
N.4.2.4:	Godkjenne testresultat fra TST	40
N.4.2.5:	Lage/endre godkjente saldotabeller i produksjonsmiljøet	40
N.4.3	DATAVAREHUS	42
N.4.3.1	Generering av datavarehus til bruk ved periodeavslutning og rapportering	42

N.5:	HARDWARE / NETTVERK	43
N.5.1:	OPPSETT AV PRINTERE.....	46
N.5.1.1:	Brukerstøtte 1. linje melder behov til Brukerstøtte 2. Linje	46
N.5.1.2:	Brukerstøtte 2. linje vurderer behovet og kommer med anbefaling.	46
N.5.1.3:	Godkjenne bestilling av oppsett printere ? J/N.....	46
N.5.1.4:	Brukerstøtte 2. linje bestilling via mail/fax til Driftsleverandør applikasjon.....	46
N.5.1.5:	Registrerer bestillingen i Onyx og melder tilbake bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje.....	46
N.5.1.6:	Installasjon og konfigurasjon av printere på printserver.....	47
N.5.1.7:	Klargjøring av printer i AGRESSO.....	47
N.5.1.8:	Driftsleverandøren applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at oppdrag er utført. Avslutter bestillingen i Onyx	47
N.5.1.9:	Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje.	47
N.5.1.10:	Brukerstøtte 2. linje avslutter oppdraget.....	47
N.5.2:	OVERVÅKING AV NETTVERK	49
N.5.2.1:	Brukerstøtte 1. linje melder behov til Brukerstøtte 2. linje	49
N.5.2.2:	Brukerstøtte 2. linje vurderer behovet og kommer med anbefaling	49
N.5.2.3:	Godkjenne bestilling av endring i nettverk ? J/N.....	49
N.5.2.4:	Ved endring av internt nettverk sender Brukerstøtte 2. linje tilbake godkjenning til Brukerstøtte 1. linje.....	49
N.5.2.5:	Ved endring av eksternt nettverk sender Brukerstøtte 2. linje bestilling via mail/fax til Driftsleverandør applikasjon	49
N.5.2.6:	Registrerer bestillingen i Onyx og melder tilbake bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje.	49
N.5.2.7:	Installasjon og konfigurasjon av endringen i nettverket.	50
N.5.2.8:	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune	50
N.5.2.9:	Driftsleverandør applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at oppdrag er utført. Avslutter bestillingen i Onyx.....	50
N.5.2.10:	Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje.	50
N.5.2.11:	Brukerstøtte 2. linje avslutter oppdraget.....	50
N.6:	INTEGRITETSKONTROLL	52
N.6.1:	FEILOVERVÅKNING I DATABASE	54
N.6.1.1:	Overvåke feillogger i databasen	54
N.6.1.2:	Varsle ved feil oppdaget i database-logg.....	54
N.6.1.3:	Godkjenne feilretting i database	54
N.6.1.4:	Utføre feilretting i database.....	54
N.6.2:	ARKIVERING	56
N.6.2.1:	Kartlegger behovet for og hva som skal arkiveres.....	56
N.6.2.2:	Godkjenner operasjon arkivering	56
N.6.2.3:	Bistand fra Driftsleverandør ? J/N.....	56
N.6.2.4:	Foretar arkivering i henhold til godkjent plan.....	56
N.6.2.5:	Dokumenterer og brenner arkiveringsfiler på CD.....	56
N.7:	FASTE REGISTRE	58
N.7.1:	VEDLIKEHOLD AV REGISTERET "POSTNUMMER"	59
N.7.1.1:	Opprettelse av nytt postnummer.....	59
N.7.1.2:	Endring av eksisterende postnummer	59
N.7.1.3:	Sletting av eksisterende postnummer	59
N.7.2:	VEDLIKEHOLD AV REGISTERET "BANKFRIE DAGER"	61
N.7.2.1:	Innlegging av nye bankfrie dager.....	61
N.7.2.2:	Sletting av eksisterende bankfrie dager.....	61
N.8:	TILPASNINGER APPLIKASJON	62

N.8.1:	ARW-FILER.....	63
<i>N.8.1.1:</i>	<i>Godkjenne igangsetting av ny eller endret tilpasning.....</i>	<i>63</i>
<i>N.8.1.2:</i>	<i>Lage ny eller endre eksisterende tilpasning.....</i>	<i>63</i>
<i>N.8.1.3:</i>	<i>Flytte tilpasning fra Testmiljøet til TST.....</i>	<i>63</i>
<i>N.8.1.4:</i>	<i>Testing av ny eller endret tilpasning.....</i>	<i>63</i>
<i>N.8.1.5:</i>	<i>Godkjenne ny/endret tilpasning fra TST.....</i>	<i>63</i>
<i>N.8.1.6:</i>	<i>Flytte tilpasning fra TST til Produksjonsmiljøet.....</i>	<i>63</i>
<i>N.8.1.7</i>	<i>Oppdatering av dokumentasjon.....</i>	<i>64</i>
	<i>Skjema/maler.....</i>	<i>65</i>
	SAKSFLYTSKJEMA FOR ENDRINGER I SYSTEMET	65
	<i>10) Endring installert i testmiljø.....</i>	<i>65</i>
N.9:	OPPETIDSRAPPORTERING.....	67
N.9.1:	OPPETIDSRAPPORTERING.....	69
<i>N.9.1.1</i>	<i>Utarbeide oppetidsrapport.....</i>	<i>69</i>
<i>N.9.1.2</i>	<i>Motta rapport fra driftsansvarlig infrastruktur.....</i>	<i>69</i>
<i>N.9.1.3</i>	<i>Sjekk rapport mot logg førte avvik.....</i>	<i>69</i>
<i>N.9.1.4</i>	<i>Utarbeid rapport for oppetid ABW.....</i>	<i>69</i>
<i>N.9.1.5</i>	<i>Sammenstille rapportene og beregn nedetid.....</i>	<i>69</i>
<i>N.9.1.6</i>	<i>Send rapport til SAI.....</i>	<i>69</i>
<i>N.9.1.7</i>	<i>Godkjenne rapport.....</i>	<i>70</i>
N.9.2:	DRIFTSRAPPORTERING.....	71
<i>N.9.2.1</i>	<i>Utarbeide driftsrapport.....</i>	<i>71</i>
<i>N.9.2.2</i>	<i>Sende rapport til SAI.....</i>	<i>71</i>
	<i>Skjema/maler.....</i>	<i>72</i>
	DRIFTSRAPPORTERING - SJEKKLISTE FOR: (MÅNED/ÅR)	72
N.10:	SENTRALE PERIODISKE AKTIVITETER.....	73
N.10.1	SENTRALE PERIODISKE RAPPORTER	73
<i>N.10.1.1</i>	<i>Bilag som ikke går i null.....</i>	<i>73</i>
<i>N.10.1.2</i>	<i>Bilagskontroll.....</i>	<i>73</i>
<i>N.10.1.3</i>	<i>Avstemming hovedbok-reskontro.....</i>	<i>74</i>
N.10.2	AVSLUTNING AV REGNSKAPSPERIODE.....	75
<i>N.10.2.1</i>	<i>Stenging av regnskapsperiode.....</i>	<i>75</i>
<i>N.10.2.2</i>	<i>Terminering av regnskapsperiode.....</i>	<i>75</i>
<i>N.10.2.3</i>	<i>Posteringsrunder og nummerrunder.....</i>	<i>75</i>
N.11	FORVALTNING AV SIGILLERINGS-NØKLER.....	76
	SENTRALE BEGREPER FORVALTNING AV SIGILLERINGS-NØKLER	77
N.11.1:	INNMELDING AV SIGILLERINGSNØKLER	79
<i>N.11.1.1:</i>	<i>Generering av sigilleringsnøkler</i>	<i>79</i>
<i>N.11.1.2:</i>	<i>Etablering av sigillskjema.....</i>	<i>79</i>
<i>N.11.1.3:</i>	<i>Oversendelse til bank etter gjelden retningslinjer.....</i>	<i>80</i>
N.11.2:	INNLEGGELSE AV SIGILLERINGSNØKSEL PÅ KORREKT BETALINGSFORMIDLER (OPPSTART NY VIRKSOMHET).....	81
<i>N.11.2.1:</i>	<i>Legge inn sigillnøkkel på korrekt betalingsformidler</i>	<i>81</i>
<i>N.11.2.2:</i>	<i>Kontrollere opplysningene under oppsett Telepay Betalingsfil.....</i>	<i>81</i>
N.11.3:	INNLEGGELSE AV RESERVE SIGILLERINGSNØKSEL I AGRESSO.....	83

<i>N.11.3.1: Slette gammelt nøkkeloppsett på korrekt betalingsformidler</i>	<i>83</i>
<i>N.11.3.2: Kontakte bankforbindelse for instruering av nøkkelbytte.....</i>	<i>83</i>
<i>N.11.3.3: Legge inn reserve sigillnøkkel.....</i>	<i>83</i>
<i>N.11.3.4: Kontrollere opplysningene under oppsett Telepay betalingsfil.....</i>	<i>83</i>
<i>N.11.3.5: Reproduksjon av betalingsfil.....</i>	<i>84</i>
N.11.4: ARKIVERING AV SIGILLERINGSNØKKELSKJEMA.....	86
<i>N.11.4.1: Arkivering av sigilleringsnøkkelskjema.....</i>	<i>86</i>
STIKKORDREGISTER.....	86

N SYSTEMADMINISTRASJON

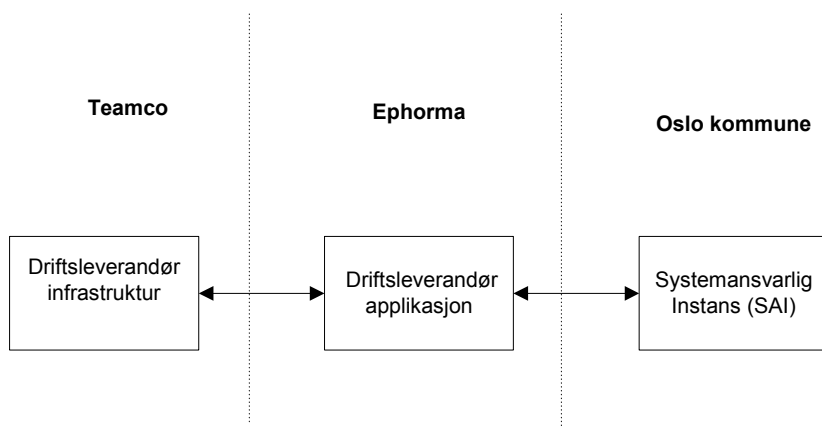
Kommentar:

Rutinene for systemadministrasjon skal sikre en stabil og sikker drift. For å kunne oppnå dette må kommunikasjonsveien være klarlagt og gjort forstått av alle parter. De sentrale partene i denne kommunikasjonslinjen er:

- Systemansvarlig instans (SAI)
- Driftsleverandør applikasjon
- Driftsleverandør infrastruktur

Kommunikasjon

Kommunikasjonen skal KUN gå direkte mellom SAI og Driftsleverandør applikasjon. Henvendelser til og fra Driftsleverandør infrastruktur skal ALLTID gå gjennom Driftsleverandør applikasjon. Dette prinsippet gjelder selv om den enkelte rutine ikke beskriver dette i detalj.

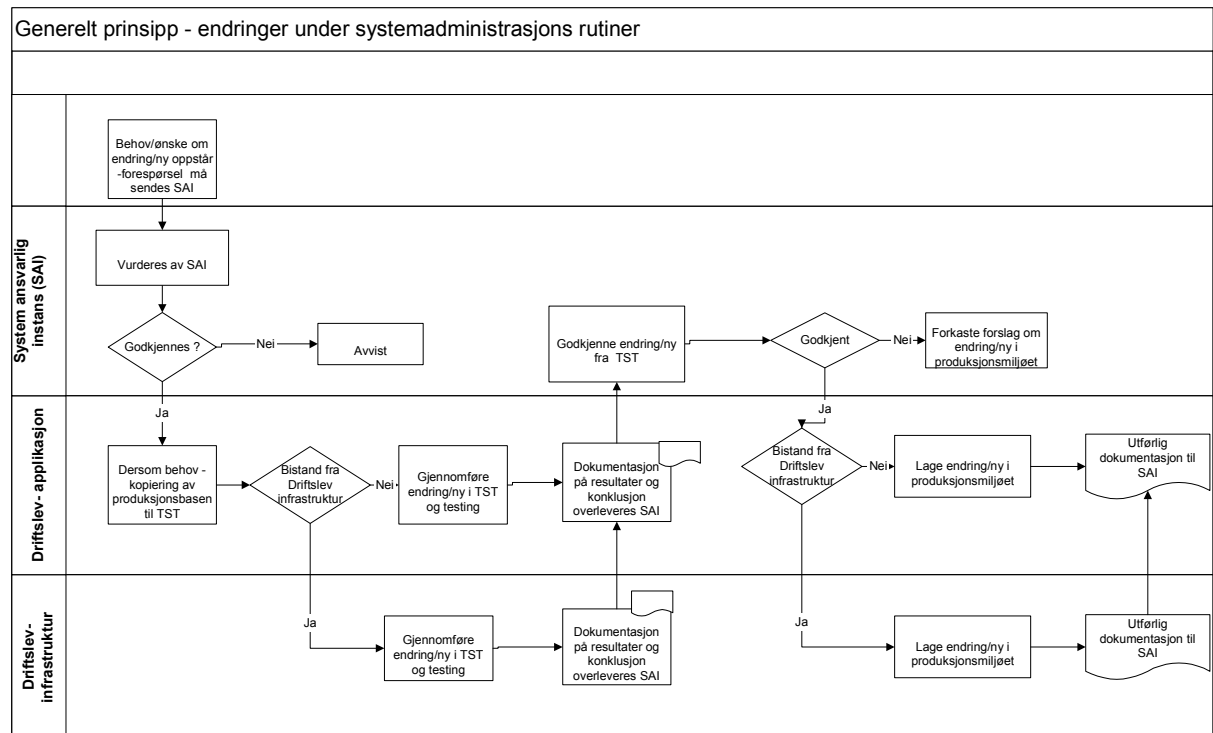


Prinsipp ved endringer

Alle henvendelser om behov/ønsker om endringer skal ALLTID godkjennes av SAI før de blir oversendt til Driftsleverandør applikasjon.

Alle endringer som skal utføres skal ALLTID først testes i TST-miljøet, med mindre noe annet er spesifisert i den aktuelle rutinen. Når test i TST-miljøet er gjennomført skal SAI alltid godkjenne om dette skal innføres i Produksjonsmiljøet.

Det generelle prinsippet for endringer under systemadministrasjons rutiner er skissert i dette diagrammet:



N.1: PROGRAMVARE ADMINISTRASJON

Formål:

Sikre at all administrasjon av programvare skjer på en kvalitetsmessig god måte.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

Kommentar:

”Skjema for saksbehandling av endringer” skal benyttes ved dokumentasjon av endringer i systemet (se skjema under prosess N.9).

Sentrale begreper:

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

TST

Testmiljøet i Oslo kommunes AGRESSO-miljø.

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.1	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør applikasjon	Driftsleverandør infrastruktur
Programvare-administrasjon					
N.1.1	Oppgradering av AGRESSO				
N.1.1.1	Godkjenne igangsetting av oppgradering		X		
N.1.1.2	Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom Oracle/OS/Agresso/klient		X		
N.1.1.3	Kopiering av produksjonsbasen til TST			X	
N.1.1.4	Gjennomføring av oppgradering i TST			X	
N.1.1.5	Godkjenne oppgraderingen av TST		X		
N.1.1.6	Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet			X	
N.1.1.7	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune		X		
N.1.1.8	Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg		X		
N.1.1.9	Distribusjon av klientprogramvaretil virksomhetene		X		
N.1.2	Oppgradering av Software (OS)				
N.1.2.1	Godkjenne igangsetting av oppgradering		X		
N.1.2.2	Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom Oracle-klient/Windows/Agresso		X		
N.1.2.3	Kopiering av produksjonsbasen til TST			X	
N.1.2.4	Gjennomføring av oppgradering i TST				X
N.1.2.5	Godkjenne oppgraderingen av TST		X		
N.1.2.6	Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet				X
N.1.2.7	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune		X		
N.1.2.8	Oversendelse av oppdatert installasjonsdokumentasjon til SAI				X
N.1.2.9	Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg		X		

Tabellen fortsetter på neste side.

Prosess nr: N.1	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør applikasjon	Driftsleverandør infrastruktur
Programvare-administrasjon					
N.1.3	Oppgradering av Hardware	Ved behov			
N.1.3.1	Godkjenne igangsetting av oppgradering		X		
N.1.3.2	Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom HW og SW		X		
N.1.3.3	Kopiering av produksjonsbasen til TST			X	
N.1.3.4	Gjennomføring av oppgradering i TST				X
N.1.3.5	Godkjenne oppgraderingen av TST		X		
N.1.3.6	Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet				X
N.1.3.7	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune		X		
N.1.3.8	Oversendelse av oppdatert installasjonsdokumentasjon til SAI				X
N.1.3.9	Dokumentere oppgraderingen		X		
N.1.4	Avvikshåndtering Restore	Ved behov			
N.1.4.1	Godkjenne igangsetting av restore		X		
N.1.4.2	Kopiering av produksjonsbasen til TST			X	
N.1.4.3	Gjennomføring av restore i TST				X
N.1.4.4	Godkjenne restore av TST		X		
N.1.4.5	Gjennomføre godkjent restore i produksjonsmiljøet				X
N.1.4.6	Dokumentere restore		X		
N.1.5	Avvikshåndtering Flytting av Servicer	Ved behov			
N.1.5.1	Flytting av AGRESSO servicer		X		
N.1.5.2	Kopiering av produksjonsbasen til TST			X	
N.1.5.3	Gjennomføre flytting av servicene i TST			X	
N.1.5.4	Godkjenne flyttingen av servicene i TST		X		
N.1.5.5	Gjennomføre godkjent flytting av servicer i produksjonsmiljøet			X	
N.1.5.6	Dokumentere konfigurasjonssendringen		X		

N.1.1: OPPGRADERING AV AGRESSO

Formål:

Sikre at en oppgradering av AGRESSO skjer på en kvalitetsmessig god måte.

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

N.1.1.1: Godkjenne igangsetting av oppgradering

SAI kartlegger behovet for oppgradering og foretar vurdering om oppgradering skal godkjennes (iverksettes). Dersom det blir godkjent gå til aktivitet N.1.1.2. Dersom det ikke blir godkjent så avsluttes saken her.

N.1.1.2: Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom Oracle/OS/AGRESSO/klient

SAI sjekker av versjonssamhørighet mellom ORACLE, OS, AGRESSO og OS klient. Dvs at en sjekker hvilke versjoner som det går an å kjøre sammen med, altså kompatibilitet.

N.1.1.3: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Driftsleverandør applikasjon kopierer produksjonsdatabasen til TST miljøet etter oppdrag fra SAI.

N.1.1.4: Gjennomføring av oppgraderingen i TST

Driftsleverandør applikasjon foretar oppgradering av AGRESSO på TST miljøet.

N.1.1.5: Godkjenne oppgraderingen av TST

SAI foretar en formell godkjennelse av oppgradering av TST miljøet etter at testing er gjennomført av SAI. Dersom den godkjennes så gå til aktivitet N.1.1.6. Hvis ikke den godkjennes så avsluttes saken. Backup på TST miljøet blir lagt tilbake.

N.1.1.6: Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet

Driftsleverandør applikasjon foretar oppgradering av Produksjonsmiljøet etter godkjennelse fra SAI.

N.1.1.7: Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune

Det skal kontrolleres at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos brukere som er tilknyttet OKDN. Det skal testes at pålogging og enkel spørring fungerer.

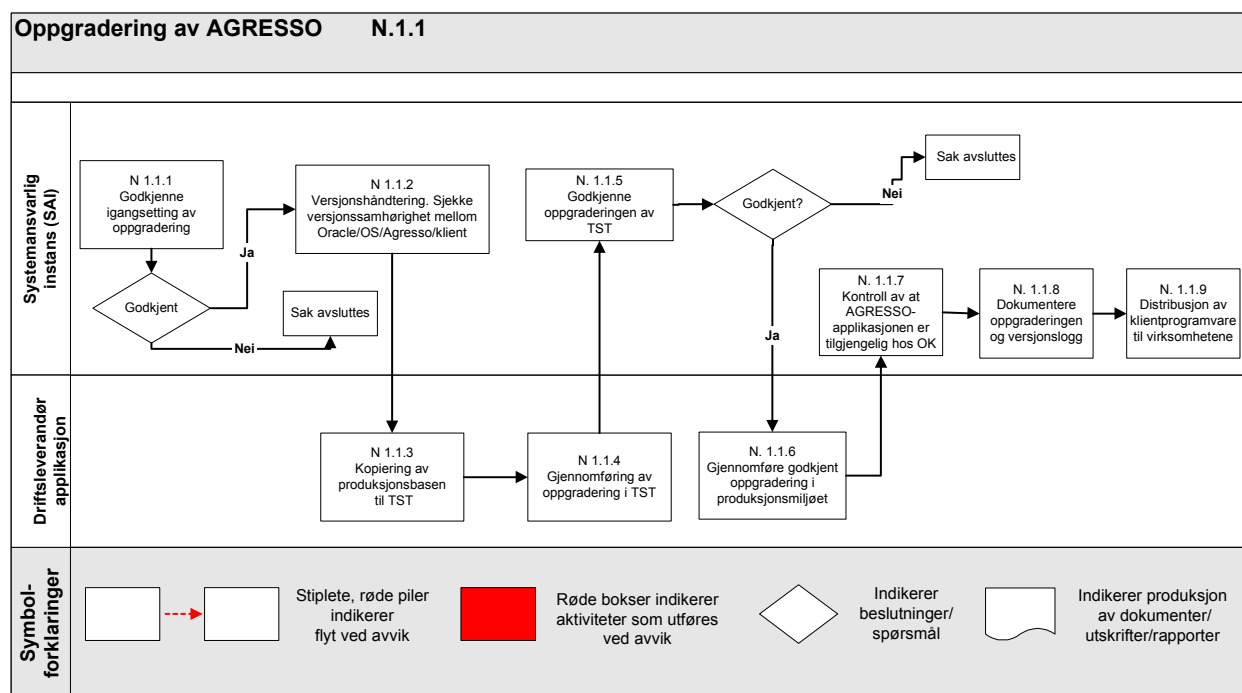
N.1.1.8: Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg

SAI dokumenterer oppgraderingen og oppdaterer sine versjonslogger.

N.1.1.9: Distribusjon av klientprogramvare til virksomhetene

SAI må sørge for distribusjon av klientprogramvare til virksomhetene på egnet medium.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.1.1 "Oppgradering av AGRESSO", samt flyten mellom aktivitetene.



N.1.2: OPPGRADERING AV SOFTWARE (OS)

Formål:

Sikre at en oppgradering av Software skjer på en kvalitetsmessig god måte.

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

N.1.2.1: Godkjenne igangsetting av oppgradering

SAI kartlegger behovet for oppgradering og foretar vurdering om oppgradering skal godkjennes (iverksettes). Dersom det blir godkjent gå til aktivitet N.1.2.2. Dersom det ikke blir godkjent så avsluttes saken her.

N.1.2.2: Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom Oracle-klient/Windows/AGRESSO

SAI sjekker av versjonssamhørighet mellom ORACLE, OS, AGRESSO og OS klient. Dvs at en sjekker hvilke versjoner som det er mulig å kjøre sammen med, altså kompatibilitet.

N.1.2.3: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Driftsleverandør applikasjon kopierer produksjonsdatabasen til TST miljøet etter oppdrag fra SAI.

N.1.2.4: Gjennomføring av oppgradering i TST

Driftsleverandør infrastruktur foretar oppgradering av Software (OS) på TST miljøet.

N.1.2.5: Godkjenne oppgraderingen av TST

SAI foretar en formell godkjennelse av oppgradering av TST miljøet etter at testing er gjennomført av SAI. Dersom den godkjennes så gå til aktivitet N.1.2.6. Hvis ikke den godkjennes så avsluttes saken. Backup på TST miljøet blir lagt tilbake.

N.1.2.6: Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet

Driftsleverandør infrastruktur foretar oppgradering av Produksjonsmiljøet etter godkjennelse fra SAI.

N.1.2.7: Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune

Det skal kontrolleres at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos brukere som er tilknyttet OKDN. Det skal testes at pålogging og enkel spørring fungerer.

N.1.2.8: Oversendelse av oppdatert installasjonsdokumentasjon til SAI

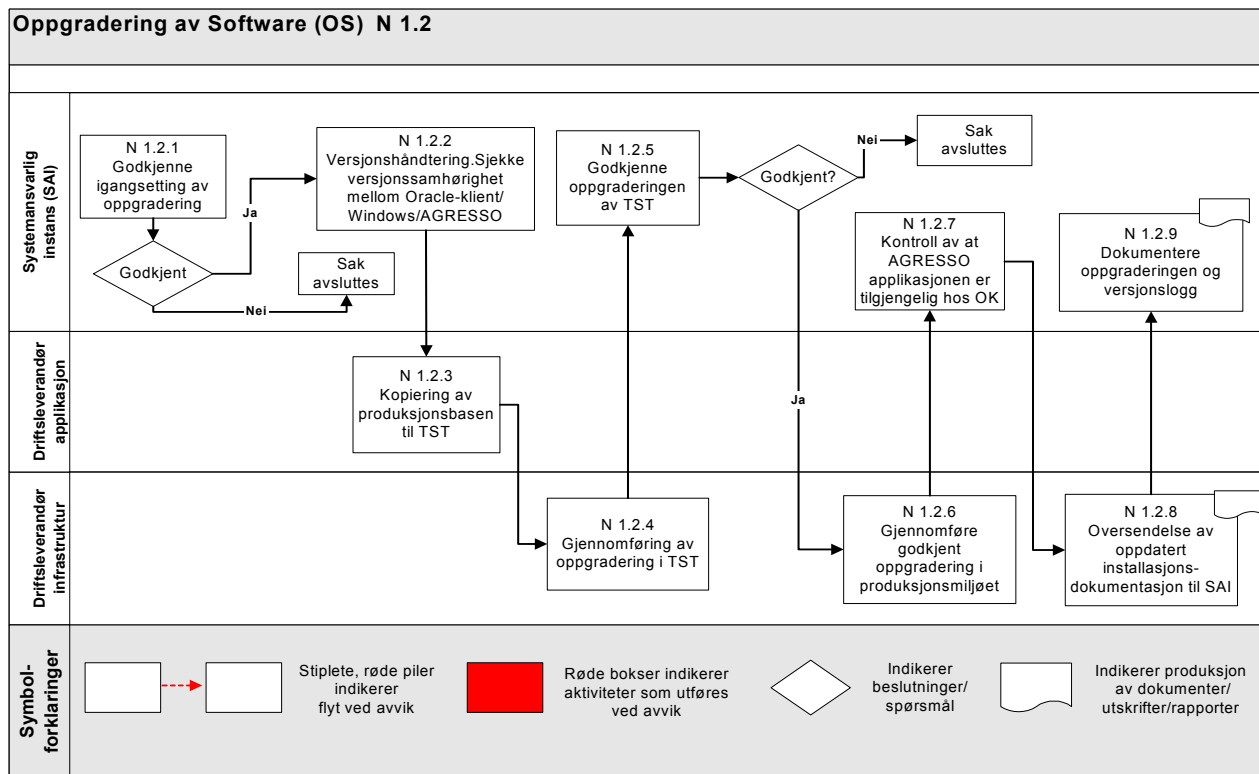
Driftsleverandør infrastruktur sørger for å oppdatere installasjonsdokumentasjonen og oversende denne til SAI.

N.1.2.9: Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg

SAI dokumenterer oppgraderingen og oppdaterer sine versjonslogger.

I tillegg må kritiske 0-varianter ”uskadeliggjøres” før aktiviteter hos virksomhetene kan påbegynnes.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.1.2 ”Oppgradering av Software (OS)”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.1.3: OPPGRADERING AV HARDWARE

Formål:

Sikre at en oppgradering av Hardware skjer på en kvalitetsmessig god måte, og kontrollere at den er i henhold til applikasjoner som kjøres på serveren

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

N.1.3.1: Godkjenne igangsetting av oppgradering

SAI kartlegger behovet for oppgradering og foretar vurdering om oppgradering skal godkjennes (iverksettes). Dersom det blir godkjent gå til aktivitet N.1.3.2. Dersom det ikke blir godkjent så avsluttes saken her.

N.1.3.2: Versjonshåndtering. Sjekke versjonssamhørighet mellom HW og SW

SAI sjekker av versjonssamhørighet mellom HW, ORACLE, OS, AGRESSO og OS klient. Dvs at en sjekker at ny HW ligger innenfor kravspesifikasjonene som kreves av ORACLE, OS, AGRESSO og OS klient, altså kompatibilitet.

N.1.3.3: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Driftsleverandør applikasjon kopierer produksjonsdatabasen til TST miljøet etter oppdrag fra SAI.

N.1.3.4: Gjennomføring av oppgradering i TST

Driftsleverandør infrastruktur foretar oppgradering av HW på TST miljøet.

N.1.3.5: Godkjenne oppgraderingen av TST

SAI foretar en formell godkjennelse av oppgraderingen av TST miljøet etter at testing er gjennomført av SAI. Dersom den godkjennes så gå til aktivitet N.1.3.6. Hvis ikke den godkjennes så avsluttes saken. Backup på TST miljøet blir lagt tilbake.

N.1.3.6: Gjennomføre godkjent oppgradering i produksjonsmiljøet

Driftsleverandør infrastruktur foretar oppgradering av Produksjonsmiljøet etter godkjennelse fra SAI.

N.1.3.7 Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune

Det skal kontrolleres at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos brukere som er tilknyttet OKDN. Det skal testes at pålogging og enkel spørring fungerer.

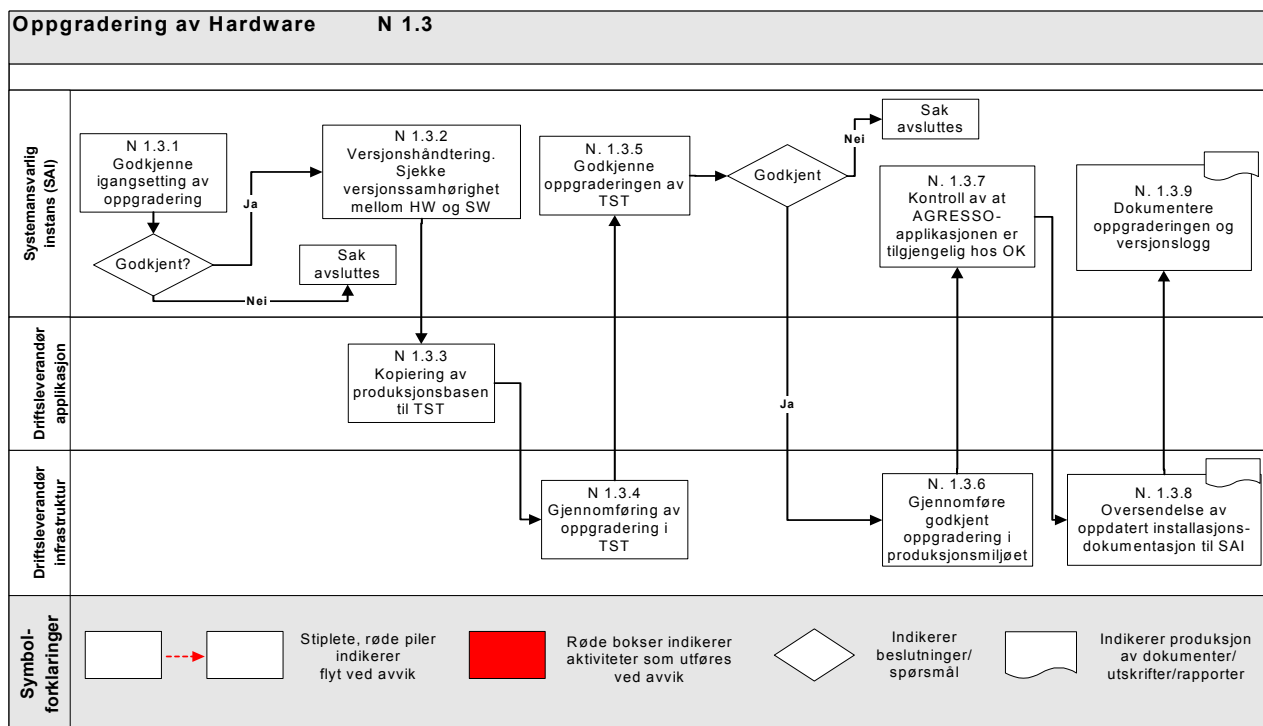
N.1.3.8: Oversendelse av oppdatert installasjonsdokumentasjon til SAI

Driftsleverandør infrastruktur sørger for å oppdatere installasjonsdokumentasjonen og oversende denne til SAI.

N.1.3.9: Dokumentere oppgraderingen og versjonslogg

SAI dokumenterer oppgraderingen og oppdaterer sine versjonslogger.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.1.3 ”Oppgradering av Hardware”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.1.4: AVVIKSHÅNDTERING RESTORE

Formål:

Sikre at en restore skjer på en kvalitetsmessig og god måte. Restore kan være aktuelt i sammenheng med tap av data i produksjonsbasen.

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

N.1.4.1: Godkjenne igangsetting av restore

SAI kartlegger behovet for restore og foretar vurdering om restore skal godkjennes (iverksettes). Dersom det blir godkjent gå til aktivitet N.1.4.2. Dersom det ikke blir godkjent så avsluttes saken her.

N.1.4.2: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Driftsleverandør applikasjon kopierer produksjonsdatabasen til TST miljøet etter oppdrag fra SAI.

N.1.4.3: Gjennomføring av restore i TST

Driftsleverandør infrastruktur foretar restore på TST miljøet.

N.1.4.4: Godkjenne restore av TST

SAI foretar en formell godkjennelse av restore på TST miljøet etter at testing er gjennomført av SAI. Dersom den godkjennes så gå til aktivitet N.1.4.5. Hvis ikke den godkjennes så avsluttes saken. Backup på TST miljøet blir lagt tilbake.

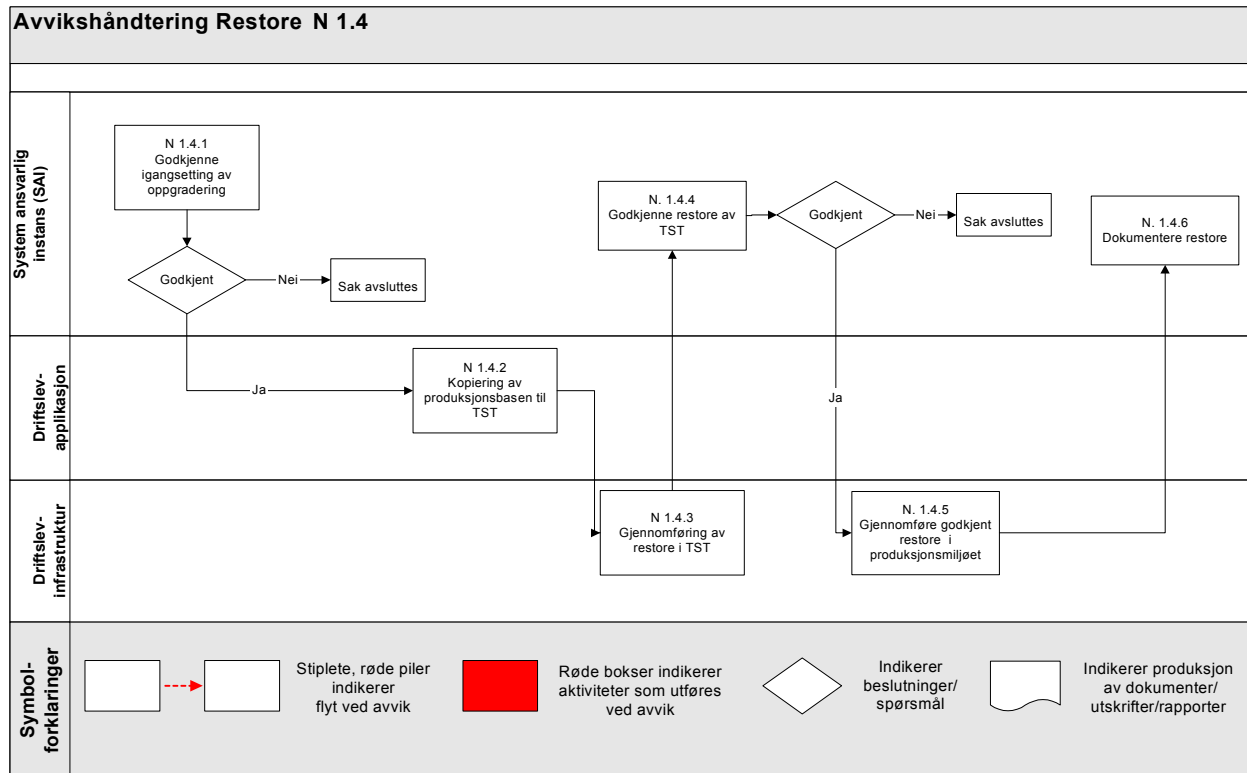
N.1.4.5: Gjennomføre godkjent restore i produksjonsmiljøet

Driftsleverandør infrastruktur foretar restore av Produksjonsmiljøet etter godkjennelse fra SAI.

N.1.4.6: Dokumentere restore

SAI dokumenterer restoren.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.1.4 ”Avvikshåndtering Restore”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.1.5: FLYTTING AV AGRESSO SERVICER

Formål:

Sikre at flytting av servicer skjer på en kvalitetsmessig og god måte. Flytting av servicer kan være aktuelt dersom en av applikasjonsserverene stopper, eller på grunn av load balancing, dvs. skjev fordeling av last mellom applikasjonsserverene.

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

N.1.5.1: Godkjenne flytting av servicer

SAI kartlegger behovet for flytting av AGRESSO servicer og foretar vurdering om flytting av AGRESSO servicer skal godkjennes (iverksettes). Dersom det blir godkjent gå til aktivitet N.1.5.2. Dersom det ikke blir godkjent så avsluttes saken her. Dette gjelder flytting av servicer som en planlagt aktivitet. I tilfeller der flytting av servicer må skje pga at en server stopper, eller holder på å stoppe, foreligger det en generell godkjenning fra SAI slik at aktiviteten med flytting kan startes umiddelbart.

N.1.5.2: Kopiering av produksjonsbasen til TST

I tilfeller der aktiviteten er planlagt skal flyttingen først utføres i TST miljøet. Driftsleverandør applikasjon kopierer produksjonsdatabasen til TST miljøet etter oppdrag fra SAI. Ved kritiske situasjoner gå til aktivitet 1.5.5.

N.1.5.3: Flytting av AGRESSO servicer.

Katalogene med data kopieres fra serveren der AGRESSO servicen er til serveren der AGRESSO servicene skal installeres. AGRESSO servicene defineres på ny server uten at AGRESSO servicene startes. AGRESSO servicene stoppes på serveren der AGRESSO servicene tidligere lå. AGRESSO servicene startes på den nye serveren

N.1.5.4: Godkjenne flytting av AGRESSO servicene i TST

SAI foretar en formell godkjennelse av flyttingen av AGRESSO servicene på TST miljøet etter at testing er gjennomført av SAI. Dersom den godkjennes så gå til aktivitet N.1.5.5. Hvis ikke den godkjennes så avsluttes saken. Backup på TST miljøet blir lagt tilbake.

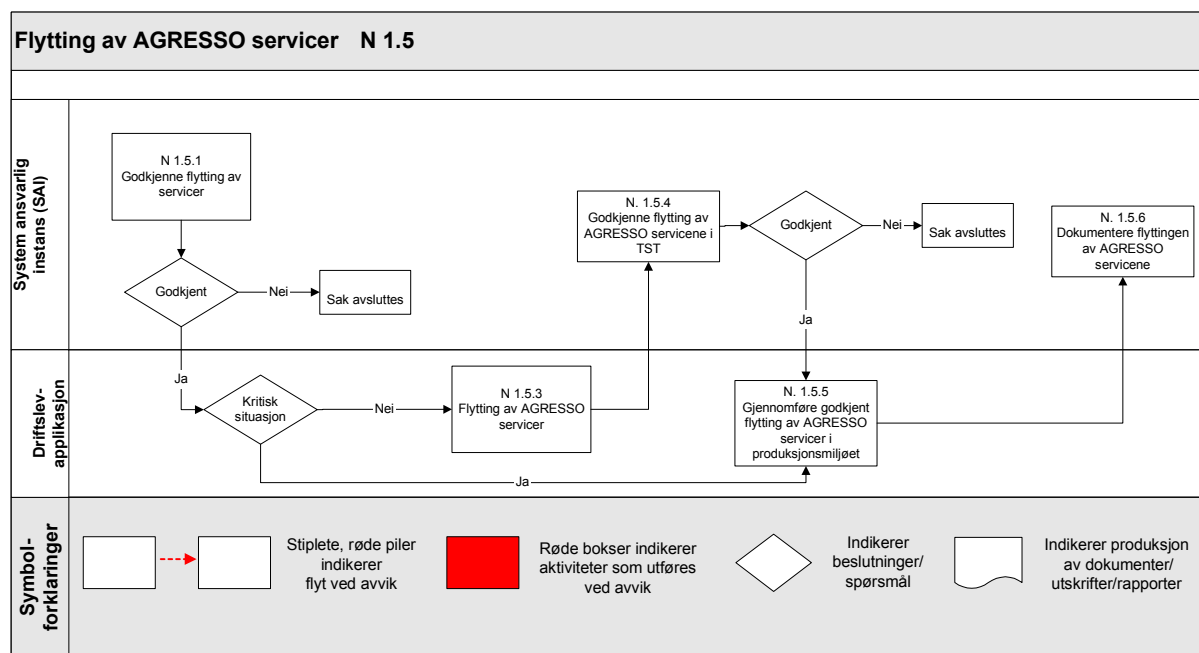
N.1.5.5: Gjennomføre godkjent flytting av AGRESSO servicer i produksjonsmiljøet

Driftsleverandør infrastruktur foretar flyttingen av AGRESSO servicene i Produksjonsmiljøet etter godkjennelse fra SAI.

N.1.5.6: Dokumentere flyttingen av AGRESSO servicene

SAI dokumenterer flyttingen av AGRESSO servicene.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.1.5 "Flytting av AGRESSO servicer", samt flyten mellom aktivitetene.



N.2: DRIFTSMØNSTER

Formål:

Sikre at driftsmønsteret etableres/settes opp på en kvalitetsmessig god måte.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

Sentrale begreper:

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

TST

Testmiljøet i Oslo kommunes AGRESSO-miljø

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.2	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør applikasjon	Driftsleverandør infrastruktur	Lokal virksomhet
Driftsmønster						
N.2.1	Backup					
N.2.1.1	Etablere backuprutiner på databaseserver				X	
N.2.1.2	Etablere backuprutiner på applikasjonsserverene				X	
N.2.1.3	Kvalitetssikring mot Oslo kommunes sikkerhetsbestemmelser				X	
N.2.1.4	Implementere og iverksette backuprutinene på databaseserver				X	
N.2.1.5	Implementere og iverksette backuprutinene på applikasjonsserverene				X	
N.2.1.6	Teste backuprutiner på databaseserver				X	
N.2.1.7	Teste backuprutiner på applikasjonsserverene				X	
N.2.2	Rapportvarianter					
N.2.2.1	Initialisering av prosess					X
N.2.2.2	Godkjenne retting eller etablering av ny rapportvariant		X			
N.2.2.3	Iverksette retting eller etablering av ny rapportvariant i TST		X			
N.2.2.4	Testing og godkjenning av rapportvariant		X			
N.2.2.5	Implementere rapportvariant i Produksjonsmiljøet		X			
N.2.3	Arkivering Lis/log					
N.2.3.1	Dagens produksjon av log og lis filer flyttes til aktuell dag			X		
N.2.3.2	Ukens produksjon av log og lis filer flyttes til annet lagringsmedium			X		
N.2.3.3	Annet lagringsmedium brennes til CD				X	
N.2.3.4	CD oversendes				X	

N.2.1: BACKUP

Formål:

Etablere og implementere backuprutiner. Hindre tap av data ved feil på database eller servere. Driftsleverandør infrastruktur er i sin helhet ansvarlig for backup.

Ansvarlig: Driftsleverandør infrastruktur

Driftsleverandør infrastruktur er ansvarlig for etablering og implementering av backuprutiner

N.2.1.1: Etablere backuprutiner på databaseserver

Driftsleverandør infrastruktur kartlegger hva som det skal taes backup av på databaseservere.

N.2.1.2: Etablere backuprutiner på applikasjonsserverene

Driftsleverandør infrastruktur kartlegger hva som det skal taes backup av på applikasjonsservere.

N.2.1.3: Kvalitetssikring mot Oslo kommunes sikkerhetsbestemmelser

Driftsleverandør infrastruktur sørger for å kvalitetssikre backuprutinene mot Oslo kommunes sikkerhetsbestemmelser og sørge for at rutinene ligger innenfor disse bestemmelsene før de implementeres og iverksettes.

N.2.1.4: Implementere og iverksette backuprutinene på databaseserver

Driftsleverandør installerer nødvendig software og setter opp nattlige backuprutiner på databaseserver og setter disse jobbene i produksjon.

N.2.1.5: Implementere og iverksette backuprutinene på applikasjonsserverene

Driftsleverandør installerer nødvendig software og setter opp nattlige backuprutiner på applikasjonsservere og setter disse jobbene i produksjon.

N.2.1.6: Teste backuprutiner på databaseserver

Driftsleverandør foretar testing med verify av backuprutinene på databaseservere.

N.2.1.7: Teste backuprutiner på applikasjonsserverene

Driftsleverandør foretar testing med verify av backuprutinene på applikasjonsservere.

Det er ikke tegnet flytdiagram for denne subprosessen da aktivitetene er uavhengige av hverandre.

N.2.2: RAPPORTVARIANTER

Formål:

Administrering og nyetablering av rapportvarianter.

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

Systemansvarlig instans (SAI) har ansvaret for at aktivitetene blir utført etter gjeldende bestemmelser, selv om oppgaveansvaret er delegert til andre.

N.2.2.1: Initialisering av prosess

Det blir meldt behov for etablering eller endring av rapportvariant fra lokal virksomhet.

N.2.2.2: Godkjenne retting eller etablering av ny rapportvariant

SAI vurderer om de skal godkjenne etableringen eller endring i rapportvarianten. Er svaret Nei så avsluttes saken her. Dersom saken er Ja så gå til aktivitet N.2.2.3.

N.2.2.3: Iverksette retting eller etablering av ny rapportvariant i TST

SAI foretar etablering eller endring av rapportvarianten i TST miljøet.

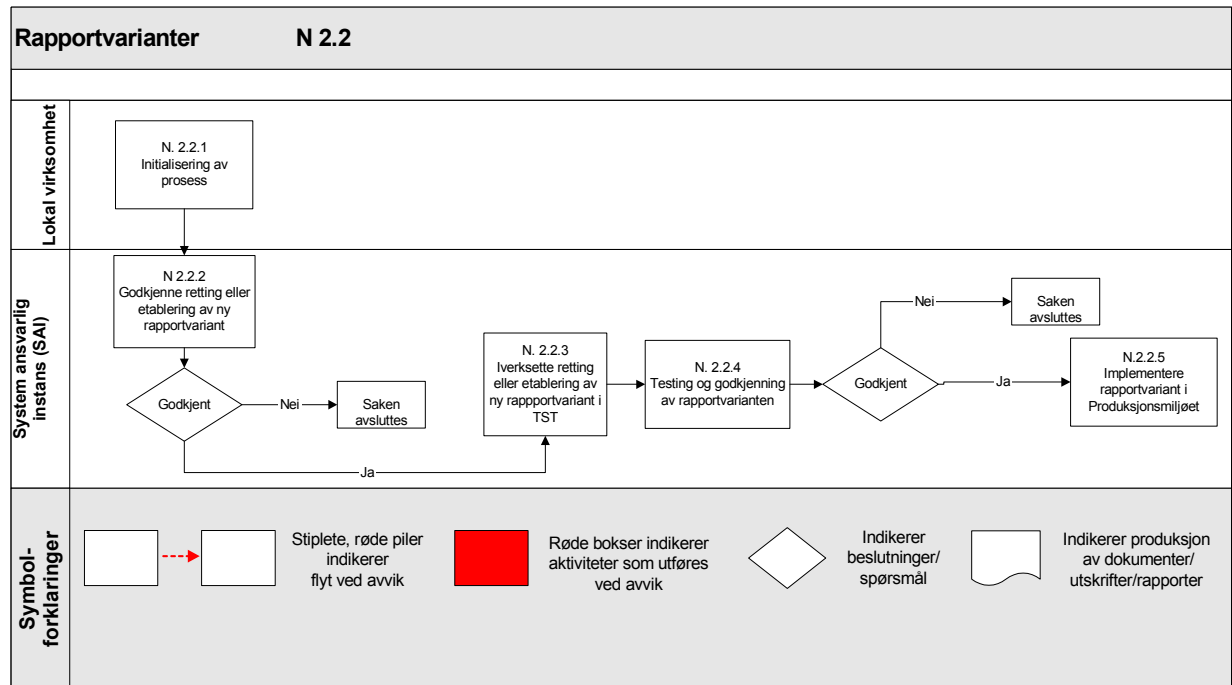
N.2.2.4: Testing og godkjenning av rapportvariant

SAI foretar test og en evaluering av den nye rapportvarianten. De foretar en beslutning om den nye rapportvarianten skal implementeres i Produksjonsmiljøet. Blir den ikke godkjent så avsluttes saken her. Blir den godkjent så gå til aktivitet N.2.2.5.

N.2.2.5: Implementere rapportvariant i Produksjonsmiljøet

SAI implementerer rapportvarianten i Produksjonsmiljøet og gir tilbakemelding til Virksomheten om at den er klar for bruk.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.2.2 "Rapportvarianter", samt flyten mellom aktivitetene.



N.2.3: ARKIVERING LIS/LOG

Formål:

Sikre at all aktivitet som foregår i produksjonen blir arkivert for senere å ha mulighet til å se tilbake på evt. feilsituasjoner og ha tilgang til log og lis filer.

Ansvarlig:

Driftsleverandør applikasjon og Driftsleverandør infrastruktur.

N.2.3.1: Dagens produksjon av log og lis filer flyttes til aktuell dag

All produksjon av logg og lis filer som skjer i løpet av en dag i AGRESSO blir flyttet over i en katalog for aktuell dag (katalogene er mandag, tirsdag, onsdag, torsdag, fredag, lørdag og søndag). Denne operasjonen utføres av script X1 som Driftsansvarlig applikasjon har ansvar for.

N.2.3.2: Ukens produksjon av log og lis filer flyttes til annet lagringsmedium

Ukens produksjon av log og lis filer vil flyttet over til annet lagringsmedium for midlertidig oppbevaring. Denne operasjonen utføres av script X2 som Driftsansvarlig infrastruktur har ansvar for. Filene blir lagt i katalog\år\uke\.

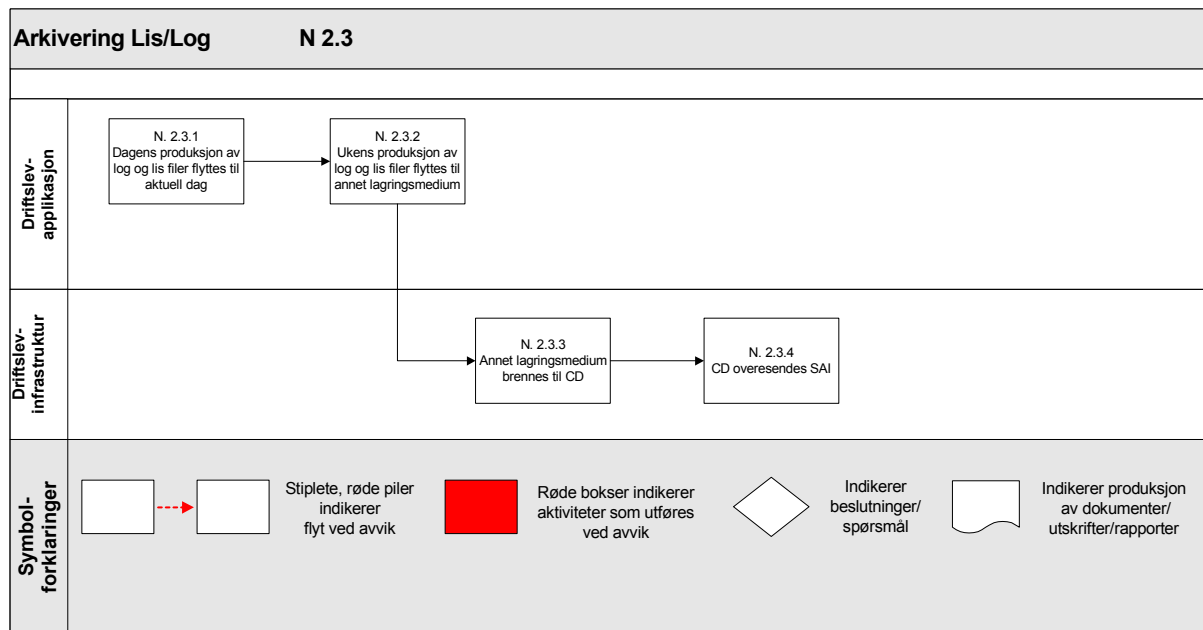
N.2.3.3: Annet lagringsmedium brennes til CD

Logg og lis filer som ligger på annet lagringsmedium blir brent på CD for endelig oppbevaring. Dette utføres av Driftsleverandør infrastruktur.

N.2.3.4: CD oversendes SAI

CD med log og lis filer blir oversendt til SAI.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.2.3 ”Arkivering Lis/Log”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.3: YTELSE

Vi deler her tuning i to deler, en del for tuning av databaseinstans, og en del for applikasjonsspesifikk tuning. Tuning av databaseinstans vil innebære f.eks initialiseringsparametre for databasen, mens applikasjonstuning vil være fokusert mer på tabeller, indekser og lignende.

Formål:

Sikre at ytelsen og tilgjengeligheten i AGRESSO installasjonen til Oslo kommune alltid er optimal ved hjelp av gode rutiner for tuning av databaseinstansen og applikasjonen.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil være ansvarlig for initiering av tuning, både database og applikasjon, etter til enhver tid gjeldende bestemmelser. Regulering av utførelse av tuning-relaterte oppgaver finnes i ansvarsmatrisen som er satt opp mellom Driftsleverandør applikasjon og Driftsleverandør infrastruktur.

Sentrale begreper:

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN

Driftsleverandør database

Driftsleverandør applikasjonsserver

Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

TST

Testmiljøet i Oslo kommunes AGRESSO-miljø

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.3	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør infrastruktur	Driftsleverandør applikasjon
Ytelse					
N.3.1	Instanstuning	Ved behov			
N.3.1.1	Godkjenne igangsetting av ny tuningaktivitet		X		
N.3.1.2	Kopiering av produksjons-basen til TST				X
N.3.1.3	Gjennomføring av tuning-aktivitet i TST			X	
N.3.1.4	Godkjenne tuning-resultat fra TST		X		
N.3.1.5	Gjennomføre godkjent tunings-aktivitet i produksjonsmiljøet.			X	
N.3.2	Applikasjonstuning	Ved behov			
N.3.2.1	Godkjenne igangsetting av ny tuningaktivitet		X		
N.3.2.2	Kopiering av produksjons-basen til TST				X
N.3.2.3	Gjennomføring av tuning-aktivitet i TST				X
N.3.2.4	Godkjenne tuning-resultat fra TST		X		
N.3.2.5	Gjennomføre godkjent tunings-aktivitet i produksjonsmiljøet.				X

N.3.1: INSTANSTUNING

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI), Driftsleverandør infrastruktur og Driftsleverandør applikasjon.

N.3.1.1: Godkjenne igangsetting av ny tuningaktivitet

En forespørsel kan komme fra flere hold; sluttbrukere som bemerker manglende ytelse i applikasjonen, Driftsleverandør applikasjon kan oppdage ting som må korrigeres, eller Driftsleverandør infrastruktur kan ved provaktivt vedlikehold detektere forhold som må tunes. Uansett hvordan behovet oppstår vil det måtte reises en konkret forespørsel til SAI før evt. tuning kan igangsettes. Slik igangsetting vil godkjennes/avvises av SAI.

N.3.1.2: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Dersom punkt N.3.1.1 er gjennomført, kan tuning starte i TST-miljøet etter en kopiering av produksjonsbasen er gjennomført. Kopiering blir gjennomført av Driftsleverandør applikasjon, etter forespørsel fra SAI.

N.3.1.3: Gjennomføring av tuning i TST

Instanstuning gjennomføres i TST. Ansvarlig er Driftsleverandør infrastruktur.

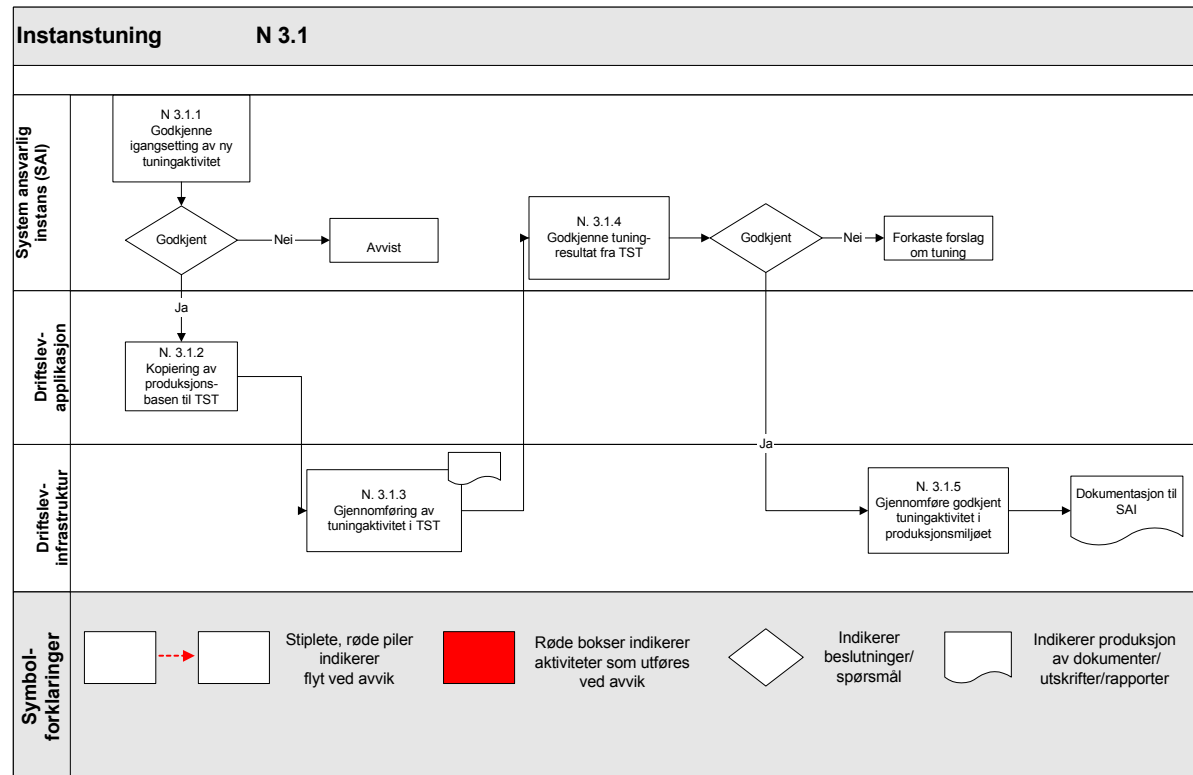
N.3.1.4: Godkjenne tuningresultat fra TST

Ved endt testing av ønskede tuning-operasjoner i TST, overleveres dokumentasjon på resultater og konklusjon til SAI. SAI vil da godkjenne/forkaste forslaget om å gjennomføre slik tuning i produksjonsmiljøet.

N.3.1.5: Gjennomføre godkjent tuningaktivitet i produksjonsmiljøet

Etter at SAI har godkjent testresultater på tuningsaktiviteten, vil Driftsleverandør infrastruktur gjennomføre instanstuningen i produksjonsmiljøet. Alt som blir gjort i produksjon skal dokumenteres utførlig til SAI.

Flyttdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.3.1 "Innstunstuning", samt flyten mellom aktivitetene.



N.3.2: APPLIKASJONSTUNING

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI) og Driftsleverandør applikasjon

N.3.2.1: Godkjenne igangsetting av ny tuningaktivitet

En forespørsel kan komme fra flere hold; sluttbrukere som bemerker manglende ytelse i applikasjonen, Driftsleverandør applikasjon kan oppdage ting som må korrigeres, eller Driftsleverandør infrastruktur kan ved proaktivt vedlikehold detektere forhold som må tunes. Uansett hvordan behovet oppstår vil det måtte reises en konkret forespørsel til SAI før evt. tuning kan igangsettes. Slik igangsetting vil måtte besluttes godkjent/forkastet av SAI.

N.3.2.2: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Dersom punkt N.3.2.1 er gjennomført, kan tuning starte i TST-miljøet etter en kopiering av produksjonsbasen er gjennomført. Kopiering blir gjennomført av Driftsleverandør applikasjon.

N.3.2.3: Gjennomføring av tuning i TST

Applikasjonstuning gjennomføres i TST. Ansvarlig er Driftsleverandør applikasjon.

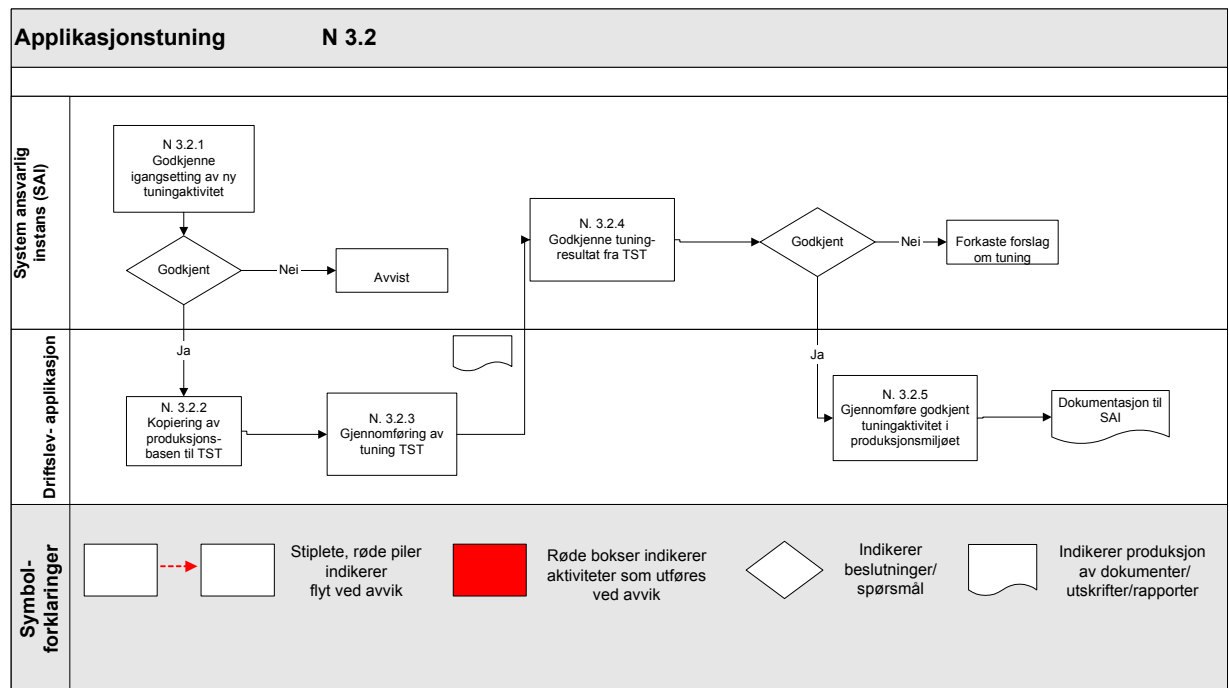
N.3.2.4: Godkjenne tuningresultat fra TST

Ved endt testing av ønskede tuning-operasjoner i TST, overleveres dokumentasjon på resultater og konklusjon til SAI. SAI vil da godkjenne/forkaste forslaget om å gjennomføre slik tuning i produksjonsmiljøet.

N.3.2.5: Gjennomføre godkjent tuningaktivitet i produksjonsmiljøet

Etter at SAI har godkjent testresultater på tuningsaktiviteten, vil Driftsleverandør applikasjon gjennomføre applikasjonstuning i produksjonsmiljøet. Alt som blir gjort i produksjon skal dokumenteres utførlig til SAI.

Flyttdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.3.2 ”Applikasjonstuning”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.4: FORVALTNING AV DATAMODELL

Formål:

Sikre at datamodellen i AGRESSO installasjonen til Oslo kommune til en hver tid er konsistent og sikker ved hjelp av gode rutiner for datamodellering og databasetilgang.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil være ansvarlig for all tilgang til og produksjon / endring av databaseobjekter, etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.

Sentrale begreper:

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

TST

Testmiljøet i Oslo kommunes AGRESSO-miljø

View

En read-only del av en tabell, kan bestå av felter fra flere tabeller.

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.4	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør applikasjon
Forvaltning av datamodell				
N.4.1	Views	Ved behov		
N.4.1.1	Godkjenne produksjon av view		X	
N.4.1.2	Lage nytt view eller endre eksisterende view i TST			X
N.4.1.3	Godkjenne nye/endrede views fra TST		X	
N.4.1.4	Lage nytt view eller endre eksisterende view i produksjonsmiljøet			X
N.4.2	Saldotabeller	Ved behov		
N.4.2.1	Godkjenne produksjon av ny saldotabell eller endring av eksisterende saldotabell		X	
N.4.2.2	Kopiering av produksjons-basen til TST			X
N.4.2.3	Lage ny saldotabell eller endre eksisterende			X
N.4.2.4	Godkjenne testresultat fra TST		X	
N.4.2.5	Lage/endre godkjente saldotabeller i produksjonsmiljøet			X
N.4.3	Datavarehus			
N.4.3.1	Generering av datavarehus til bruk ved periodeavslutning og rapportering	Oppdatering av forrige periode: Fra og med den 1. til og med den 15. hver måned Oppdatering av denne periode: Fra og med den 16. til og med den siste hver måned	X	

N.4.1: VIEWS

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI) og Driftsleverandør applikasjon

N.4.1.1: Godkjenne produksjon/endring av view

Behovet for nye eller endrede database-views kan komme fra flere hold. Tredjeparts software som skal ha tilgang til data i Oslo kommunes AGRESSO database, OLAP-verktøy som skal settes opp og lignende. Uansett hvordan behovet oppstår vil det måtte reises en konkret forespørsel til SAI før evt. et nytt view kan lages. Tilgangsnivået må reguleres for å sikre informasjonen. Brukerne som skal benytte disse viewene bør settes opp som "Read-only"-brukere med tilgang til kun disse brukere. Dette for å unngå tilgang til annen informasjon, og unngå uønskede dataendringer.

N.4.1.2: Lage nytt view eller endre view i TST

Nye views blir laget eller endret i TST. Ansvarlig er Driftsleverandør applikasjon. Har dataene i TST ikke blitt oppfrisket på en stund, bør en kopiere over databasen fra produksjonsmiljøet før en lager eller endrer views i TST.

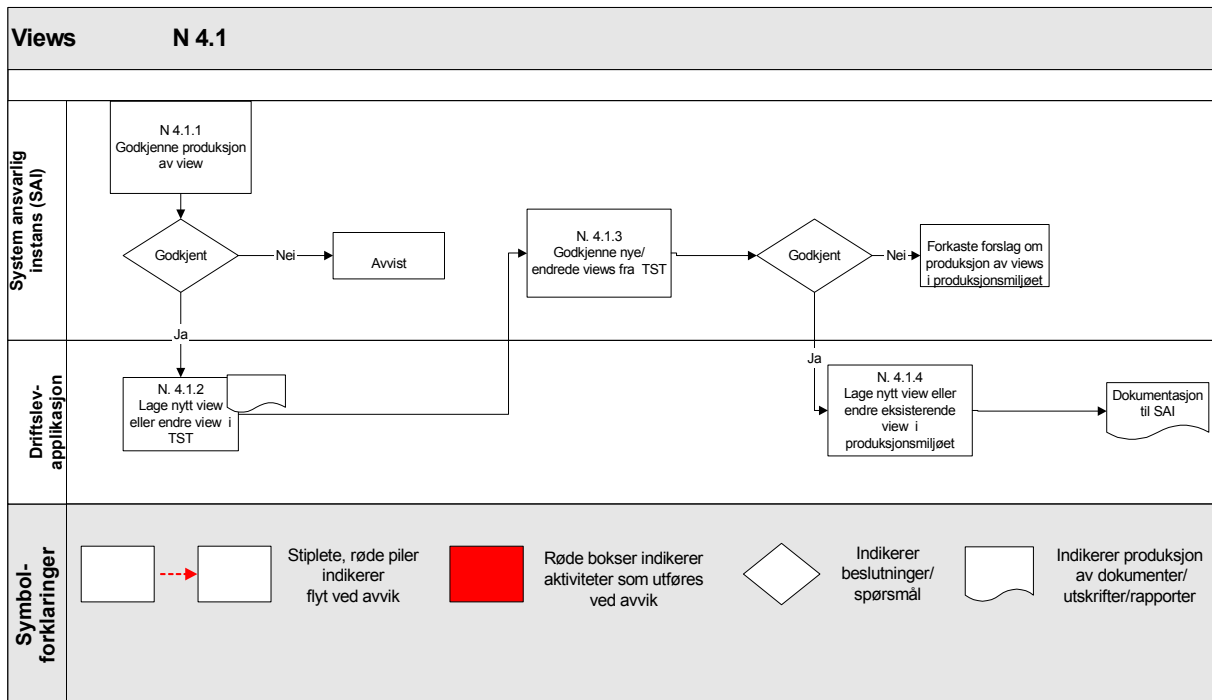
N.4.1.3: Godkjenne nye/endrede views fra TST

Ved endt produksjon og testing av nye/endrede views i TST, overleveres dokumentasjon på resultater og konklusjon til SAI. SAI vil da godkjenne/forkaste forslaget om å produsere disse viewene i produksjonsmiljøet.

N.4.1.4: Lage nytt view eller endre eksisterende view i produksjonsmiljøet

Etter at SAI har godkjent dokumentasjon og testresultater fra TST, vil Driftsleverandør applikasjon produsere disse viewene i produksjonsmiljøet. Alt som blir gjort i produksjon skal dokumenteres utførlig til SAI.

Flyttdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.4.1 "Views", samt flyten mellom aktivitetene.



N.4.2: SALDOTABELLER

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI) og Driftsleverandør applikasjon

N.4.2.1: Godkjenne produksjon av ny saldotabell eller endring av eksisterende tabell

En forespørsel om en ny eller endret saldotabell kan komme fra flere hold; sluttbrukere kan trenge sammenstillinger av data som avviker fra eksisterende saldotabeller. Driftsleverandør applikasjon kan oppdage forhold i eksisterende tabeller som ikke er hensiktsmessig i forhold til dagens bruksmønster og lignende. Uansett hvordan behovet oppstår vil det måtte reises en konkret forespørsel til SAI før evt. tuning kan igangsettes.

N.4.2.2: Kopiering av produksjonsbasen til TST

Produksjon eller endring av saldotabeller skal skje i TST, og før dette kan skje, må en kopiere over produksjonsbasen til TST, for å ha realistiske forhold for testing og utvikling av databaseobjekter. Kopiering blir gjennomført av Driftsleverandør applikasjon.

N.4.2.3: Lage ny saldotabell eller endre eksisterende i TST

Produksjon av ny saldotabell eller endring av en eksisterende tabell vil bli gjort i TST etter gjeldende retningslinjer. Ansvarlig er Driftsleverandør applikasjon.

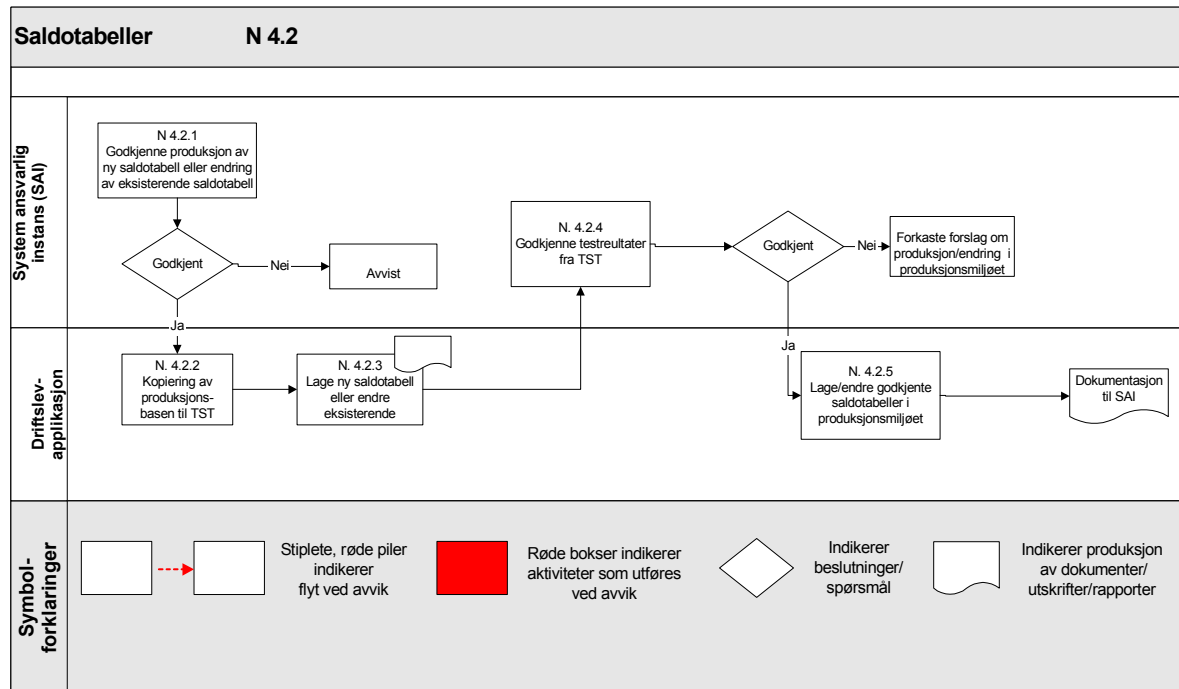
N.4.2.4: Godkjenne testresultat fra TST

Ved endt testing av produserte eller endrede saldotabeller i TST, overleveres dokumentasjon på resultater og konklusjon til SAI. SAI vil da godkjenne/forkaste forslaget om å gjennomføre slik produksjon eller endring i produksjonsmiljøet.

N.4.2.5: Lage/endre godkjente saldotabeller i produksjonsmiljøet

Etter at SAI har godkjent testresultater saldotabellen, vil Driftsleverandør applikasjon produsere eller endre saldotabellen(e) i produksjonsmiljøet. Alt som blir gjort i produksjon skal dokumenteres utførlig til SAI.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.4.2 "Saldotabeller", samt flyten mellom aktivitetene.



N.4.3 DATAVAREHUS

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

N.4.3.1 Generering av datavarehus til bruk ved periodeavslutning og rapportering

Det genereres datavarehus for følgende saldotabeller:

- OKGL01 Budsjettoppfølging
- OKGL02 Prosjektoppfølging (sentrale prosjekter)
- OKGL03 Prosjektoppfølging (interne prosjekter)
- OKGL05 Oppfølging kostrafunksjoner
- OKGL07 Mastertabell for art, koststed og prosjekt
- OKGL08 Oppfølging anleggsmidler
- OKGL09 Havneforskriften (gjelder kun havnevesenet)
- LONNAVST Lønnsavstemming

Datavarehusene oppdateres etter et fast kjøremønster på følgende måte:

- Oppdatering av forrige periode utføres fra og med den 1. til og med den 15. hver måned.
- Oppdatering av denne periode utføres fra og med den 16. til og med den siste hver måned.

Det er ikke tillatt å genere datavarehus tilbake i tid, for eksempel generering for juni i oktober osv. Datavarehusene er statiske i forhold til innholdet i saldotabellen på opprettelsestidspunktet. Oppdateringer av grunnlaget (dvs. saldotabellene) i etterkant, vil ikke påvirke datavarehuset.

Ansvarlig for generering av slike datavarehus er SAI. Genereringen er satt opp automatisk ved hjelp av AGRESSO Scheduler.

Det er ikke laget flytdiagram for denne subprosessen da det ikke er funnet hensiktsmessig grunnet aktivitetenes natur.

N.5: HARDWARE / NETTVERK

I alle tekniske driftsmiljøer vil det alltid være behov for endringer i hardware og nettverk. Ved oppsett f.eks printerinstallasjoner eller tilgang av nye servere så må dette foregå etter gjeldene rutiner. For å fange opp slike behov for slike endringer så må dette beskrives i en rutine. Det er Brukerstøtte 2. linje (SAI) som foretar godkjenning og sender bestilling til Driftsleverandør teknisk.

De to prosessene som er beskrevet her er:

- Oppsett printere
- Overvåking nettverk

Formål:

Rutinen skal sikre at en får opprettet/endret oppsett av hardware/nettverk. Denne rutinen er dog begrenset til subprosessene oppsett printere og overvåking nettverk.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil være ansvarlig for all tilgang til og produksjon / endring av database-objekter, etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.

Sentrale begreper:

Onyx

Brukerstøtteverktøyet som benyttes av Brukerstøtte 3.linje og Driftsleverandør applikasjon. Alle saker som blir meldt til en av de ovennevnte instanser vil få tildelt saksnr. og få tildelt en saksbehandler som hele tiden har ansvar for oppfølging av saken.

Brukerstøtte 1. linje

Brukerstøtte lokalt hos virksomheten. Sluttbruker skal henvende seg hit ved problemer i tilknytning til AGRESSO. Består vanligvis av minimum 2 personer, avhengig av virksomhetens størrelse. Vil være superbruker i forhold til Sluttbruker og har en generell kompetanse fordelt på alle modulene i AGRESSO som brukes av virksomheten. Er ansvarlig for å informere Sluttbruker samt for kommunikasjon med Oslo kommunes driftsleverandører for interne nettverk.

Brukerstøtte 1. linje oppgave i denne prosessen er å melde behovet for endringer i hardware/ nettverk til Brukerstøtte 2. linje.

Brukerstøtte 2. linje

Brukerstøtte lokalisert hos System og Regnskapsetaten hos Oslo kommune ved Seksjon økonomi. Saker som ikke Brukerstøtte1.linje kan løse sendes til Brukerstøtte 2.linje. Vil være det sentrale kontaktpunkt i Oslo kommune knyttet til all feilhåndtering, også når det gjelder å informere den enkelte virksomhet om driftstekniske problemer i tilknytning til AGRESSO. Er ansvarlig for graden av kvalitet og responstid for oppfølging av åpne saker.

Brukerstøtte 2. linje sin oppgave i denne prosessen er å vurdere og anbefale om endring av hardware/nettverk skal sendes som bestilling til Driftsleverandør applikasjon

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

Eksternt nettverk

Eksterne nettverksleverandør (frem til OKDN)

Internt nettverk

Virksomhetens nettverk (fra kobling til OKDN og rundt på virksomheten)

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Tabellen viser aktiviteter ved maksimal lengde ved oppsett av printere. Tabellen viser aktiviteter hvor saksbehandlingen er på full lengde, dvs i fra behov til meldt av Brukerstøtte 1. linje til Driftsleverandør applikasjon. Det vil selvsagt være saker som har kortere saksbehandlings lengde; saker hvor bestilling blir sendt direkte fra Brukerstøtte 2. linje

Prosess nr: N.5	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Driftsleverandør Infrastruktur	Driftsleverandør applikasjon	Systemansvarlig instans (SAI)	Brukerstøtte 2.linje	Brukerstøtte 1.linje
Hardware & Nettverk							
N.5.1	Oppsett printere	Ved behov					
N.5.1.1	Brukerstøtte 1. linje melder behov til Brukerstøtte 2. linje						X
N.5.1.2	Brukerstøtte 2. Linje vurderer behovet og kommer med anbefaling.					X	
N.5.1.3	Godkjenne bestilling av oppsett printere ? J/N				X		
N.5.1.4	Brukerstøtte 2. linje sender bestilling via mail/fax til Driftsleverandør.					X	
N.5.1.5	Registrerer bestillingen i Onyx og melder tilbake bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje.			X			
N.5.1.6	Installasjon og konfigurasjon av printere på printserver			X			
N.5.1.7	Klargjøring av printer i AGRESSO			X			
N.5.1.8	Driftsleverandør applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at oppdrag er utført. Avslutter bestillingen i Onyx			X			
N.5.1.9	Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje.					X	
N.5.1.10	Brukerstøtte 2.linje avslutter oppdraget.					X	
N.5.2	Overvåking nettverk	Ved behov					
N.5.2.1	Brukerstøtte 1. linje melder behov til Brukerstøtte 2. linje						X
N.5.2.2	Brukerstøtte 2.linje vurderer behov og kommer med anbefaling					X	
N.5.2.3	Godkjenne bestilling av endring i nettverk ? J/N				X		
N.5.2.4	Ved endring av internt nettverk sender Brukerstøtte 2. linje tilbake godkjenning til Brukerstøtte 1. linje					X	
N.5.2.5	Ved endring av eksternt nettverk sender Brukerstøtte 2. linje bestilling via mail/fax til Driftsleverandør applikasjon.					X	
N.5.2.6	Registrerer bestillingen i Onyx og melder tilbake bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje.			X			
N.5.2.7	Installasjon og konfigurasjon av endringen i nettverket.		X				
N.5.2.8	Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune		X				
N.5.2.9	Driftsleverandør applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at oppdrag er utført. Avslutter bestillingen i Onyx			X			
N.5.2.10	Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje.					X	
N.5.2.11	Brukerstøtte 2.linje avslutter oppdraget.					X	

N.5.1: OPPSETT AV PRINTERE

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI), Driftsleverandør applikasjon og brukerstøtteapparatet

N.5.1.1: Brukerstøtte 1. linje melder behov til Brukerstøtte 2. Linje

Brukerstøtte 1. linje melder sine behov for printere til Brukerstøtte 2. linje via mail/fax.

N.5.1.2: Brukerstøtte 2. linje vurderer behovet og kommer med anbefaling.

Brukerstøtte 2. linje kartlegger behovet og kommer med en anbefaling til SAI.

N.5.1.3: Godkjenne bestilling av oppsett printere ? J/N

SAI er den som godkjenner om det skal bestilles oppsett av ny printer eller endring. Dersom de godkjenner bestilling utløses aktivitet N.5.1.4. Dersom de ikke godkjenner bestillingen gå til aktivitet N.5.1.10

N.5.1.4: Brukerstøtte 2. linje bestilling via mail/fax til Driftsleverandør applikasjon.

Brukerstøtte 2. linje sender en formell bestilling via mail/fax til Driftsleverandør applikasjon. Denne bestillingen må inneholde følgende:

- Ip-adresse for printer
- Printertype
- Lokasjon
- Hva slags type print forekommer på printeren (faktura eller vanlig print)

N.5.1.5: Registrerer bestillingen i Onyx og melder tilbake bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje

Bestillingen blir registrert inn i Onyx hos Driftsleverandør applikasjon og de melder tilbake et bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje som de har å forholdet seg til.

N.5.1.6: Installasjon og konfigurasjon av printere på printserver

Driftsleverandør applikasjon foretar installasjon og konfigurasjon av printere på printserver som er gitt i bestillingen. Det blir foretatt en testutskrift for å sjekke at oppsettet fungerer.

N.5.1.7 Klargjøring av printer i AGRESSO

Driftsleverandør applikasjon foretar klargjøring av printer i AGRESSO etter det som er gitt i bestillingsopplysningene. Det blir også foretatt en testutskrift fra AGRESSO.

N.5.1.8 Driftsleverandøren applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at oppdrag er utført. Avslutter bestillingen i Onyx

Driftsleverandør applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at printer er klar til bruk. Saksbehandler avslutter bestillingen i Onyx.

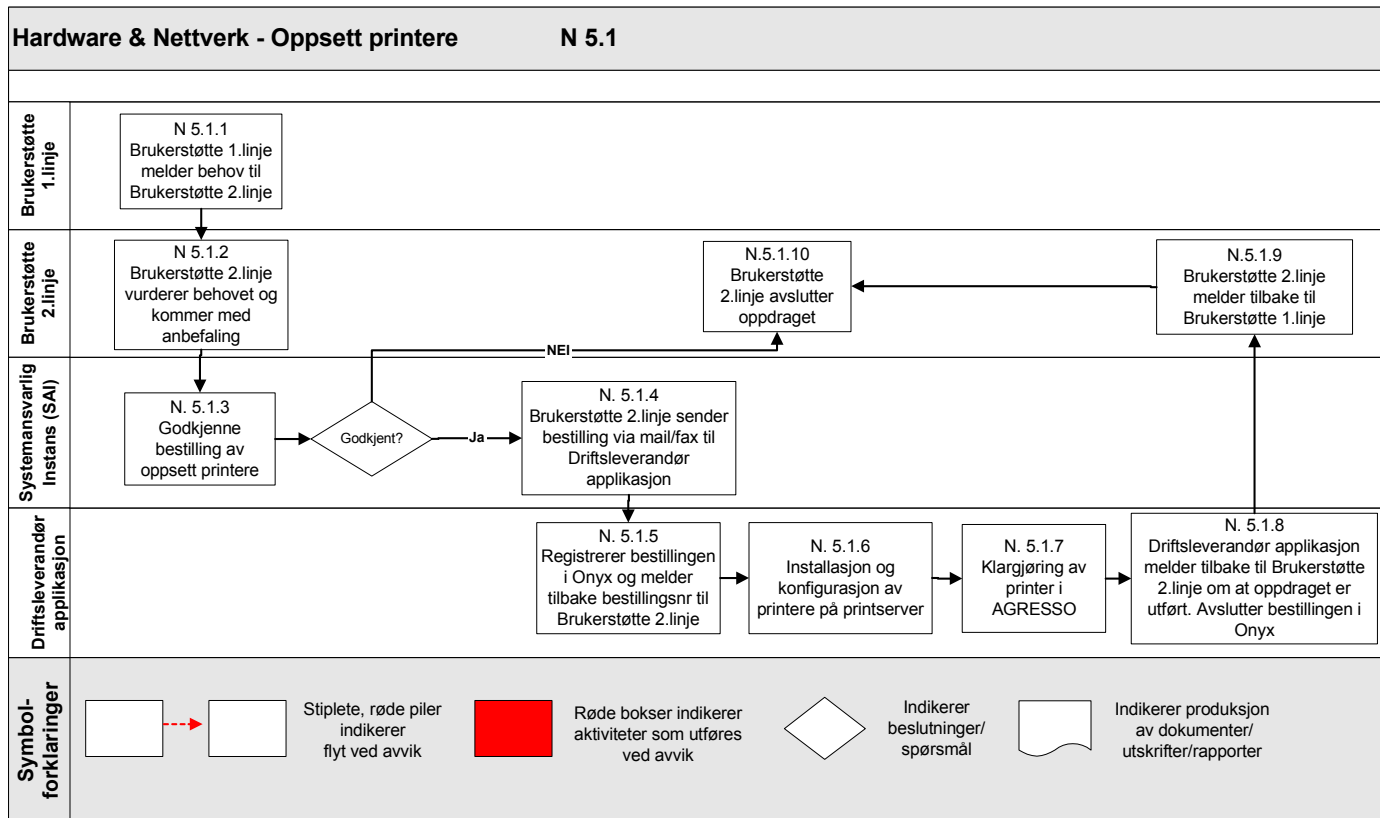
N.5.1.9 Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje.

Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje om printer er klar for bruk og ber de om å foreta en test.

N.5.1.10 Brukerstøtte 2. linje avslutter oppdraget.

Brukerstøtte 2. linje avslutter saken.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.5.1 "Oppsett printere", samt flyten mellom aktivitetene.



N.5.2: OVERVÅKING AV NETTVERK

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI), Driftsleverandør applikasjon og brukerstøtteapparatet

N.5.2.1: Brukerstøtte 1. linje melder behov til Brukerstøtte 2. linje

Brukerstøtte 1. linje melder sine behov for endring i nettverk til Brukerstøtte 2. linje via mail/fax.

N.5.2.2: Brukerstøtte 2. linje vurderer behovet og kommer med anbefaling

Brukerstøtte 2. linje kartlegger behovet og kommer med en anbefaling til SAI om det skal gjøres endringer i nettverket.

N.5.2.3: Godkjenne bestilling av endring i nettverk ? J/N

SAI er den som godkjenner om det skal gjøres endring i nettverk. Ved godkjenning av endring i internt nettverk gå til aktivitet N.5.2.4. Ved endring i eksternt nettverk gå til aktivitet M.5.2.5. Dersom de ikke godkjenner bestillingen gå til aktivitet N.5.2.10

N.5.2.4: Ved endring av internt nettverk sender Brukerstøtte 2. linje tilbake godkjenning til Brukerstøtte 1. linje

Ved endring av internt nettverk så sender Brukerstøtte 2. linje tilbake godkjenning til Brukerstøtte 1. linje som vil sende bestillingen til sin leverandør av nettverket. Saken avsluttes her når Brukerstøtte 1.linje overtar ansvaret.

N.5.2.5: Ved endring av eksternt nettverk sender Brukerstøtte 2. linje bestilling via mail/fax til Driftsleverandør applikasjon

Når endring i eksternt nettverk er godkjent av SAI så sender Brukerstøtte 2. linje bestilling til Driftsleverandør applikasjon via mail eller fax.

N.5.2.6 Registrerer bestillingen i Onyx og melder tilbake bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje.

Bestillingen blir registrert inn i Onyx hos Driftsleverandør applikasjon og de melder tilbake et bestillingsnr til Brukerstøtte 2. linje som de har å forholdet seg til.

N.5.2.7 Installasjon og konfigurasjon av endringen i nettverket.

Driftsleverandør applikasjon foretar installasjon og konfigurasjon av den aktuelle endringen i nettverket som er bestilt.

N.5.2.8 Kontroll av at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos Oslo kommune

Det skal kontrolleres at AGRESSO-applikasjonen er tilgjengelig hos brukere som er tilknyttet OKDN. Det skal testes at pålogging og enkel spørring fungerer.

N.5.2.9 Driftsleverandør applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at oppdrag er utført. Avslutter bestillingen i Onyx

Driftsleverandør applikasjon melder tilbake til Brukerstøtte 2. linje om at ønsket endring i nettverket er utført og klart for bruk. Saksbehandler avslutter bestillingen i Onyx.

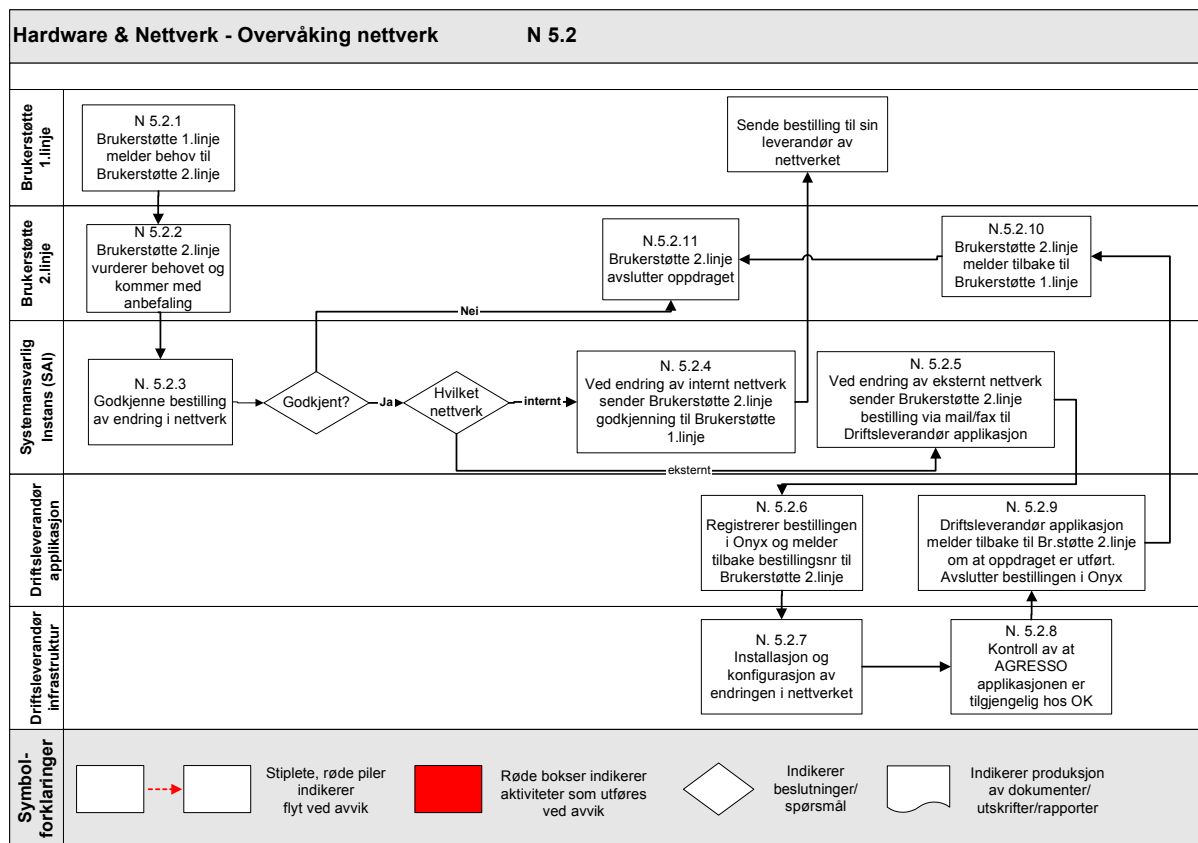
N.5.2.10 Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje.

Brukerstøtte 2. linje melder tilbake til Brukerstøtte 1. linje om at endringen i nettverket er utført og klart for bruk.

N.5.2.11 Brukerstøtte 2. linje avslutter oppdraget.

Brukerstøtte 2. linje avslutter saken.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.5.2”Overvåking nettverk”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.6: INTEGRITETSKONTROLL

Formål:

Sikre at databaseintegriteten i AGRESSO-installasjonen for Oslo kommune til en hver tid er høy ved hjelp av gode rutiner for feilhåndtering og arkivering.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil som systemeier være ansvarlig for at nødvendig tilsyn og vedlikehold av databasen blir utført etter gjeldende bestemmelser.

Sentrale begreper:

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.6	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør applikasjon	Driftsleverandør infrastruktur
Integritets-kontroll					
N.6.1	Feilovervåkning i DB	Ved behov			
N.6.1.1	Overvåke feillogger i database				X
N.6.1.2	Varsle ved feil oppdaget i logg				X
N.6.1.3	Godkjenne feilretting i database		X		
N.6.1.4	Utføre feilretting i database				X
N.6.2	Arkivering	Ved behov			
N.6.2.1	Kartlegger behovet for og hva som skal arkiveres		X		
N.6.2.2	Godkjenner operasjon arkivering.		X		
N.6.2.3	Bistand fra Driftsleverandør ? J/N		X		
N.6.2.4	Foretar arkivering i henhold til godkjent plan.		X		
N.6.2.5	Dokumenterer og brenner arkiveringsfiler på CD.		X		

N.6.1: FEILOVERVÅKNING I DATABASE

Formål:

Sikre at databaseintegriteten i AGRESSO-installasjonen for Oslo kommune til en hver tid er høy ved hjelp av gode rutiner for feilovervåking i Database.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil som systemeier være ansvarlig for at nødvendig tilsyn og vedlikehold av databasen blir utført etter gjeldende bestemmelser. Driftsleverandør infrastruktur er ansvarlig for å overvåke feillogger i database og varsle om feil.

N.6.1.1: Overvåke feillogger i databasen

Driftsleverandør infrastruktur er ansvarlig for den rutinemessige gjennomgangen av alle feillogger som blir produsert i databasen til Oslo kommunes AGRESSO-installasjon.

N.6.1.2: Varsle ved feil oppdaget i database-logg

Oppdages det feil i database-loggen, vil Driftsleverandør infrastruktur underrette SAI om feilen så snart som dette lar seg gjøre.

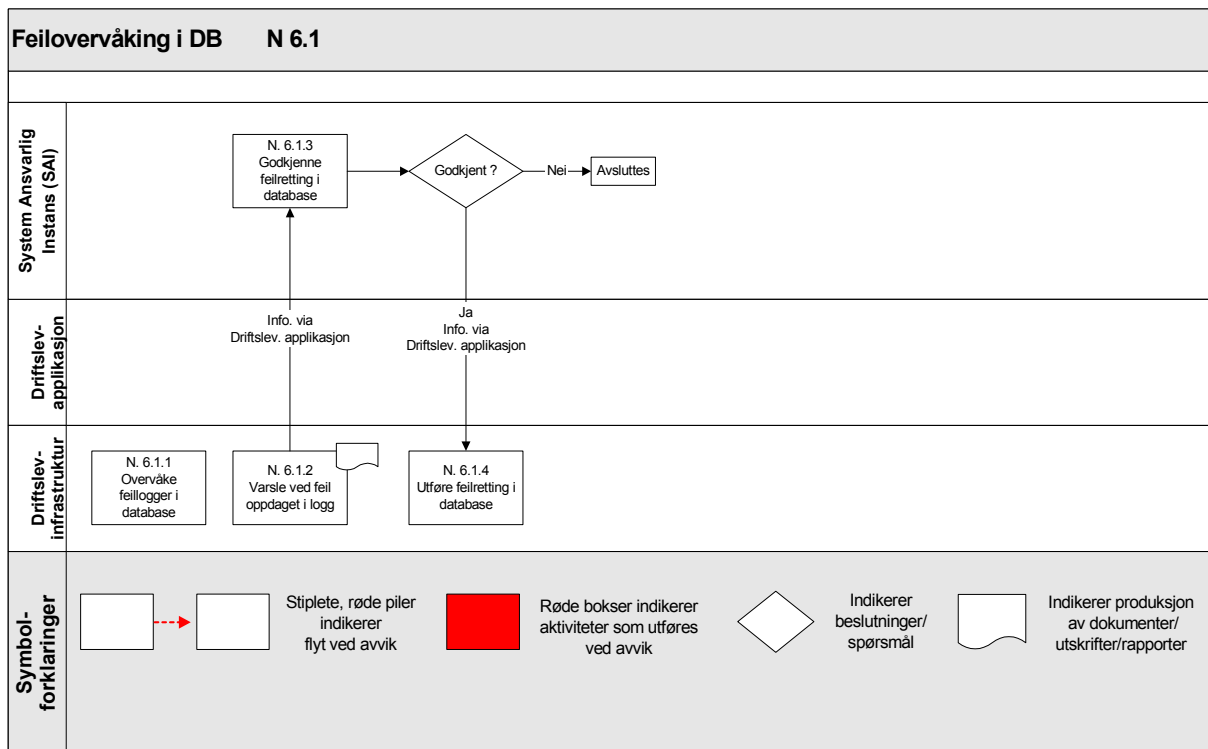
N.6.1.3: Godkjenne feilretting i database

Hvis SAI får meldingen fra Driftsleverandør infrastruktur at en feil er oppdaget, skal SAI godkjenne at feilretting i databasen initieres.

N.6.1.4: Utføre feilretting i database

Etter at godkjenning til feilretting i database er mottatt fra SAI, er Driftsleverandør infrastruktur ansvarlig for at forsvarlig og tilstrekkelig feilretting blir utført. Evt. kan rapport for alvorlige feil med tilhørende feilretting oversendes SAI for gjennomlesning.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.6.1 "Feilovervåking i DB", samt flyten mellom aktivitetene.



N.6.2: ARKIVERING

Formål:

Sikre at databaseintegriteten i AGRESSO-installasjonen for Oslo kommune til en hver tid er høy ved hjelp av gode rutiner for arkivering.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil som systemeier være ansvarlig for at nødvendig tilsyn og vedlikehold av databasen blir utført etter gjeldende bestemmelser.

N.6.2.1: Kartlegger behovet for og hva som skal arkiveres

Etter noen års drift vil det være aktuelt å foreta arkivering. SAI er ansvarlig for å kartlegge behovet og gi en oversikt over hva som skal arkiveres. Ut i fra den oversikten skal SAI bestemme fra og til periode som skal arkiveres.

N.6.2.2: Godkjenner operasjon arkivering

SAI godkjenner om operasjon arkivering skal godkjennes ut fra det som er kartlagt i aktivitet N.6.2.1. Dersom svaret er nei avsluttes saken her. Er svaret ja så gå til aktivitet N.6.2.3.

N.6.2.3: Bistand fra Driftsleverandør ? J/N

SAI foretar vurdering om assistanse skal hentes fra Driftsleverandør applikasjon. Er svaret ja så foretar SAI henvendelse til Driftsleverandør applikasjon for teknisk bistand for utførelsen av arkiveringen.

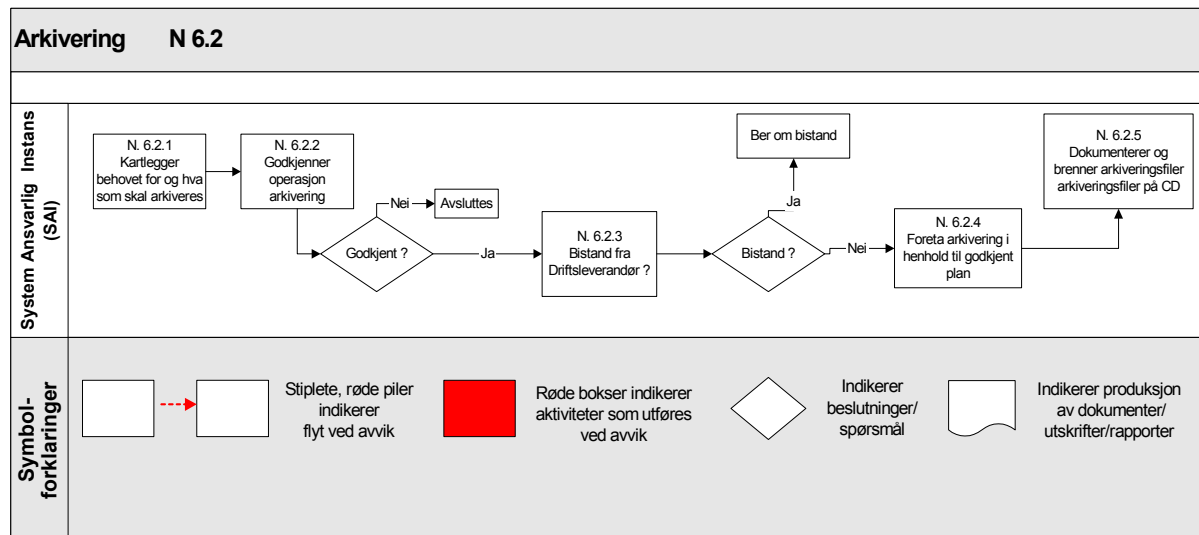
N.6.2.4: Foretar arkivering i henhold til godkjent plan

SAI iverksetter arkivering av i henhold til godkjent plan. Alle filer og rapporter som blir avkvittert fra AGRESSO skal overføres annet fysisk lagbart media (CD).

N.6.2.5: Dokumenterer og brenner arkiveringsfiler på CD

SAI dokumenterer hva som er arkivert og slettet fra databasen. De brenner arkiveringsfilene over på CD og legger disse i et brannsikkert rom for oppbevaring. Saken avsluttes her.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.6.2 "Arkivering", samt flyten mellom aktivitetene.



N.7: FASTE REGISTRE

Formål:

Sikre kontroll over de faste registrene i AGRESSO-installasjonen til Oslo kommune.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) har overordnet beslutningsmyndighet og er ansvarlig for at alle aktiviteter blir utført etter gjeldende bestemmelser. Selve utførelsen av enkelt oppgaver kan allikevel delegeres til andre.

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører/ er ansvarlig for de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.7	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)
Faste registre			
N.7.1	Vedlikehold av registeret "Postnummer"	Ved behov	
N.7.1.1	Opprettelse av nytt postnummer		X
N.7.1.2	Endring av eksisterende postnummer		X
N.7.1.3	Sletting av eksisterende postnummer		X
N.7.2	Vedlikehold av registeret "Bankfrie dager"	Ved etablering av nytt regnskapsår	
N.7.2.1	Innlegging av nye bankfrie dager		X
N.7.2.2	Sletting av eksisterende bankfrie dager		X

N.7.1: VEDLIKEHOLD AV REGISTERET "POSTNUMMER"

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

N.7.1.1: Opprettelse av nytt postnummer

Enhver ny innleggelse av postnummer i AGRESSO er SAIs ansvar, uavhengig om behovet har oppstått hos FIN, SAI eller lokal virksomhet. Innleggelse av nye postnummer gjøres i skjermbildet "Postnummer" under menypunktet Systemadministrasjon > Faste registre. Før postnummeret legges inn i AGRESSO skal det sjekkes mot Postens register at det antatte postnummeret er reelt.

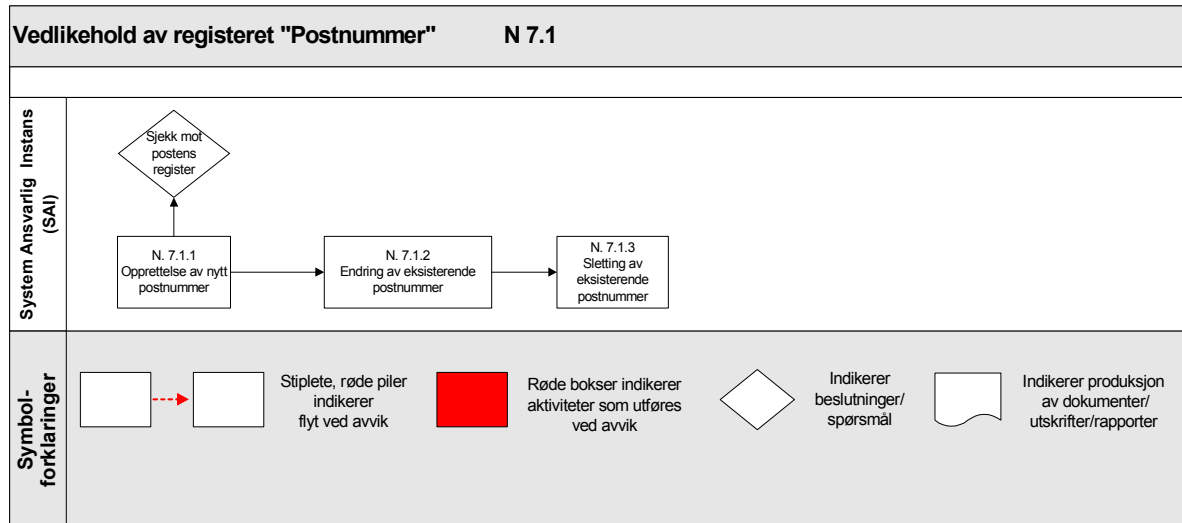
N.7.1.2: Endring av eksisterende postnummer

Alle behov for endring av eksisterende postnummer skal meldes til SAI, som er ansvarlig for å utføre endringen. Endring av postnummer (navn) gjøres i skjermbildet "Postnummer" under menypunktet Systemadministrasjon > Faste registre. Før postnummeret endres i AGRESSO skal det sjekkes mot Postens register at endringen er korrekt.

N.7.1.3: Sletting av eksisterende postnummer

Alle behov for sletting av eksisterende postnummer skal meldes til SAI, som er ansvarlig for å utføre slettingen. Før sletting utføres skal det sjekkes mot Postens register at endringen er korrekt. Selve slettingen utføres i skjermbildet "Postnummer" under menypunktet Systemadministrasjon > Faste registre. Marker postnummeret som skal slettes og velg "Slett rad" fra verktøymenyen.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.7.1 "Vedlikehold av registeret "Postnummer", samt flyten mellom aktivitetene.



N.7.2: VEDLIKEHOLD AV REGISTERET "BANKFRIE DAGER"

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI)

N.7.2.1: Innlegging av nye bankfrie dager

Enhver ny innleggelse av bankfrie dager i AGRESSO er SAIs ansvar. Rapportjobben kjøres vanligvis i forbindelse med etablering av nytt regnskapsår i AGRESSO. Selve bestillingen av jobben gjøres fra skjermbildet "Bankfrie dager" under menypunktet Systemadministrasjon > Faste registre.

N.7.2.2: Sletting av eksisterende bankfrie dager

Alle behov for sletting av eksisterende bankfrie dager (for eksempel ved feildefinering) skal meldes til SAI, som er ansvarlig for å utføre sperringen.

Det er ikke tegnet flytdiagram for denne subprosessen da aktivitetene er uavhengige av hverandre.

N.8: TILPASNINGER APPLIKASJON

Formål:

Sikre at tilpasninger gjort i AGRESSO-installasjonen til Oslo kommune blir godkjent og kvalitetssikret ved hjelp av gode rutiner for produksjon og endring av slike tilpasninger.

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI) vil være ansvarlig for alle tilpasninger utført i installasjonen, etter til enhver tid gjeldende bestemmelser.

Kommentar:

”Skjema for saksbehandling av endringer” skal benyttes ved dokumentasjon av endringer i systemet (se vedlagt skjema).

Sentrale begreper:

ARW-filer

ARW er forkortelse for Agresso Report Writer, og er et format som benyttes ved utvikling og tilpasning av Agresso rapporter.

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

TST

Akseptansetestmiljøet i Oslo kommunes AGRESSO-miljø

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.8	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Systemansvarlig instans (SAI)	Driftsleverandør applikasjon
Tilpasninger applikasjon				
N.8.1	ARW-filer	Ved behov		
N.8.1.1	Godkjenne igangsetting av ny eller endret tilpasning		X	
N.8.1.2	Lage ny eller endre eksisterende tilpasning			X
N.8.1.3	Flytte tilpasning fra Testmiljøet til TST			X
N.8.1.4	Testing av ny eller endret tilpasning		X	
N.8.1.5	Godkjenne ny/endret tilpasning fra TST		X	
N.8.1.6	Flytte tilpasning fra TST til Produksjonsmiljøet			X
N.8.1.7	Oppdatere dokumentasjon			X

N.8.1: ARW-FILER

Ansvarlig: Systemansvarlig instans (SAI) og Driftsleverandør applikasjon

N.8.1.1: Godkjenne igangsetting av ny eller endret tilpasning

Behovet for nye eller endrede rapporter kan komme fra flere hold; Sluttbrukere som melder inn behov via brukerstøttesystemet, rapporter som inneholder feil som må rettes. Uansett hvor behovet oppstår vil det måtte reises en konkret forespørsel til SAI før en ny tilpasning kan lages. Slik forespørsel skal inneholde dokumentasjon av nødvendige endringer, samt estimat på nødvendig antall timer for å gjennomføre tilpasningen.

N.8.1.2: Lage ny eller endre eksisterende tilpasning

Tilpasninger blir laget eller endret i Testmiljøet. Ansvarlig er Driftsleverandør applikasjon. Alle endringer av rapportfiler skal dokumenteres kort i heading på selve ARW-filen med signatur av utvikler.

N.8.1.3: Flytte tilpasning fra Testmiljøet til TST

Fil må kopieres over fra Testmiljøet til riktig(e) rapportkatalog(er) i TST. Ansvarlig er driftsleverandør applikasjon.

N.8.1.4: Testing av ny eller endret tilpasning

Testing av ny eller endret tilpasning blir gjennomført i Akseptansetestmiljøet (TST). Ansvarlig er SAI.

N.8.1.5: Godkjenne ny/endret tilpasning fra TST

Ved endt produksjon og testing av ny/endret tilpasning i TST, overleveres dokumentasjon på resultater og konklusjon til SAI. SAI vil da godkjenne eller forkaste forslaget om å gjennomføre disse tilpasningene i produksjonsmiljøet basert på om tilpasningen oppfyller de krav som ble stilt før utviklingen startet, samt de gjeldende krav til konsistens og stabilitet i produksjonsmiljøet. Det skal også kontrolleres at dokumentasjonen av tilpasningen er tilstrekkelig.

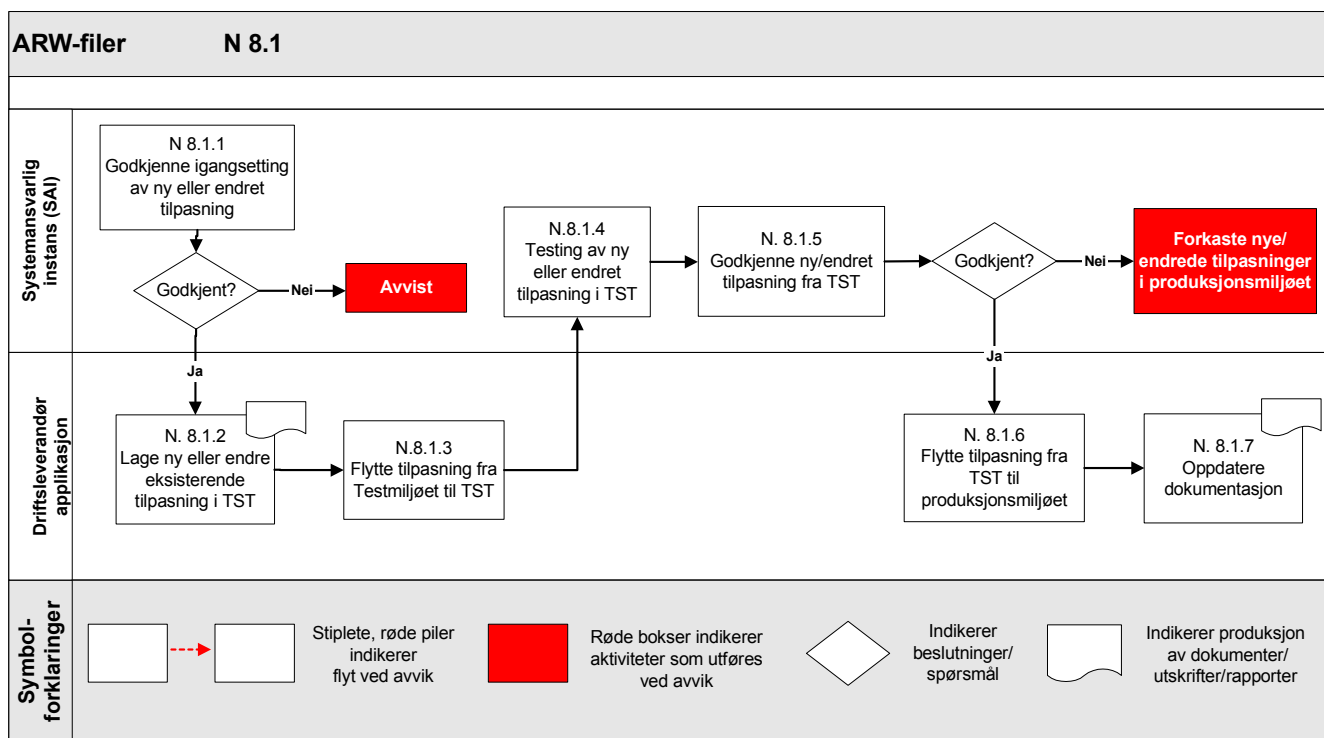
N.8.1.6: Flytte tilpasning fra TST til Produksjonsmiljøet

Etter en eventuell godkjenning fra SAI må rapportfilen(e) kopieres over fra TST til riktig(e) rapportkatalog(er) i Produksjonsmiljøet. Ansvarlig er driftsleverandør applikasjon

N.8.1.7 Oppdatering av dokumentasjon

Fyll ut saksflytskjema (se vedlagte skjema) og foreta oppdatering av løsningsbeskrivelsen.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.8.1 "ARW-filer", samt flyten mellom aktivitetene.



Skjema/maler

SAKSFLYTSKJEMA FOR ENDRINGER I SYSTEMET			
1) Sak nr.:	2) Dato: Forespurt av: Virksomhet:		3) ☐ Innleggelse av patch ☐ Endring på ARW fil ☐ Servicepack Andre endringer, spesifiser:
4) Agresso versjon:	5) Servicepack:	6) Miljø:	7) Database:
8) Beskrivelse av ønsket endring:			
9) Endringsønske godkjent av: Dato: Sign:		10) Endring installert i testmiljø Maskin – katalog: Dato: Sign:	
11) Test godkjent i testmiljø Kommentar: Dato: Sign:		12) Endring installert i produksjonsmiljø Maskin – katalog: Dato: Sign:	
13) Hvem må informeres når tilpasning er lagt inn:			
14) Kommentar:			

Rutine for innleggelse av endringer i ABW og ABM

SAI har hovedansvaret for å godkjenne, dokumentere og teste tilpasninger til systemet.

1. Fyll inn Saksnr. (*hvor kommer dette nr fra?*)
2. Fyll inn dato, person og virksomhet for endringsønske.
3. Kryss av i den boksen saken gjelder.
4. Legg inn den AGRESSO versjonen du jobber på.
5. Legg inn den Servicepacken som AGRESSO kjører på.
6. Legg inn hvilket miljø AGRESSO installasjonen ligger på.
7. Legg inn hvilken database AGRESSO kjører på.
8. Beskriv bakgrunn for ønsket endring, er endringsønsket omfattende skal kravspek legges ved dette skjema. Pkt 1-8 gjøres av SAI.
9. SAI sender dette skjema og Innstillingsdokumentet ”Skjema for vurdering av konsekvenser ved endringsønsker” til Forvaltningsforumet i NØKOS som godkjenner/ikke godkjenner ønsket endring. Forvaltningsforumet sender skjemaet til ASP -miljøet når godkjent endring er fattet. De sier også fra til SAI hva som er besluttet.
10. ASP -miljøet installerer endringen i testmiljøet. Skriv inn Maskin-nr, dato og signer elektronisk på skjema og send det videre til SAI.
11. Testing gjøres av SAI. Elektronisk signert skjema sendes ASP- miljøet etter godkjent test. Dersom test ikke er godkjent skal SAI gi beskjed om at ny tilpasning må gjøres for så og teste på nytt. Lagre så testresultatet og andre dokumenter som ligger ved endringsønske på følgende sted: XXXX
12. ASP - miljøet installerer godkjent endring i produksjonsmiljø. Skriv inn Maskin-nr, dato og signer elektronisk på skjema. Skjema sendes videre til SAI.
En kopi av aktuelle tilpasningsfiler legges på et sentralt beskyttet lokasjon (master).
13. Når endring er lagt inn i produksjonsmiljø skal SAI gi beskjed om at dette er gjort.
14. Legg til ønskede kommentarer før skjema arkiveres. SAI har ansvaret for å arkivere.

N.9: OPPETIDSRAPPORTERING

Formål:

Sørge for rapportering av oppetid i forhold til det driftsleverandør har forpliktet seg til i Driftsavtalens bilag 5 pkt. 3.1 og i notat som omhandler oppetid og prosesser i ABW. Rapporteringen skal være grunnlag for eventuell refusjon av driftsavgift til Oslo kommune. Det vil også bli sendt en månedlig driftsrapport fra Driftsleverandør applikasjon som en informasjon til SAI.

Ansvarlig:

Ansvarsfordelingen for oppetidsrapporteringen er:

Driftsleverandør infrastruktur:

- Databaseserver
- Applikasjonsserver
- Linjer

Driftsleverandør applikasjon:

- ABW

Sentrale begreper:

Driftsleverandør applikasjon

En datasentral som drifter Oslo kommunes AGRESSO system. Dette er nå Ephorma AS. Driftsleverandør applikasjon er Oslo kommunes avtalepart for all drifting knyttet til NØKOS avtalen. Henvendelse gjøres til samme telefonnummer som Brukerstøtte 3. linje med innvalg for teknisk art, (ASP Teknisk, valg 7).

Driftsleverandør infrastruktur

Med dette mener vi følgende fire roller:

- Driftsleverandør kommunikasjon frem til OKDN
- Driftsleverandør database
- Driftsleverandør applikasjonsserver
- Driftsleverandør backup

Driftsleverandør infrastruktur er en datasentral som drifter Oslo kommunes totale infrastruktur for AGRESSO på applikasjon og databasenivå. Er underleverandør til Driftsleverandør applikasjon. Dette er nå EDB-Teamco.

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.9	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	Driftsleverandør applikasjon	Driftsleverandør infrastruktur	Systemansvarlig instans (SAI)
Oppetid					
N.9.1	Oppetidsrapportering				
N.9.1.1	Utarbeide oppetidsrapport	den 5.		X	
N.9.1.2	Motta rapport fra Driftsansvarlig infrastruktur	den 5.	X		
N.9.1.3	Sjekk rapport mot loggførte avvik	den 6.	X		
N.9.1.4	Utarbeide rapport for oppetid AGRESSO	den 5.	X		
N.9.1.5	Sammenstill rapportene og beregn nedetid	den 10.	X		
N.9.1.6	Send rapport til SAI	den 10.	X		
N.9.1.7	Godkjenne rapport	den 15.			X
N.9.2	Driftsrapportering				
N.9.2.1	Utarbeide driftsrapport	den 5.	X		
N.9.2.2	Sende rapport til SAI	den 10.	X		

N.9.1: OPPETIDSRAPPORTERING

Ansvarlig: Ansvarsfordelingen for oppetidsrapporteringen er:

Driftsleverandør infrastruktur:

- Databaseserver
- Applikasjonsserver
- Linjer

Driftsleverandør applikasjon:

- ABW

N.9.1.1 Utarbeide oppetidsrapport

Driftsleverandør infrastruktur skal utarbeide en månedlig rapport som spesifiserer oppetid for applikasjonsserver, databaseserver og linjer.

N.9.1.2 Motta rapport fra driftsansvarlig infrastruktur

Driftsleverandør infrastruktur sørger for at rapport er mottatt innen angitt frist.

N.9.1.3 Sjekk rapport mot logg førte avvik

Mottatt rapport sjekkes mot loggførte feil. Ved avvik skal Driftsleverandør infrastruktur kontaktes.

N.9.1.4 Utarbeid rapport for oppetid ABW

Det skal utarbeides rapport for oppetid for ABW. Dette gjelder de sentrale serverprosessen; TPS.

N.9.1.5 Sammenstille rapportene og beregn nedetid

Rapportene skal sammenstilles for å finne total nedetid og trekke ut det som er overlappende.

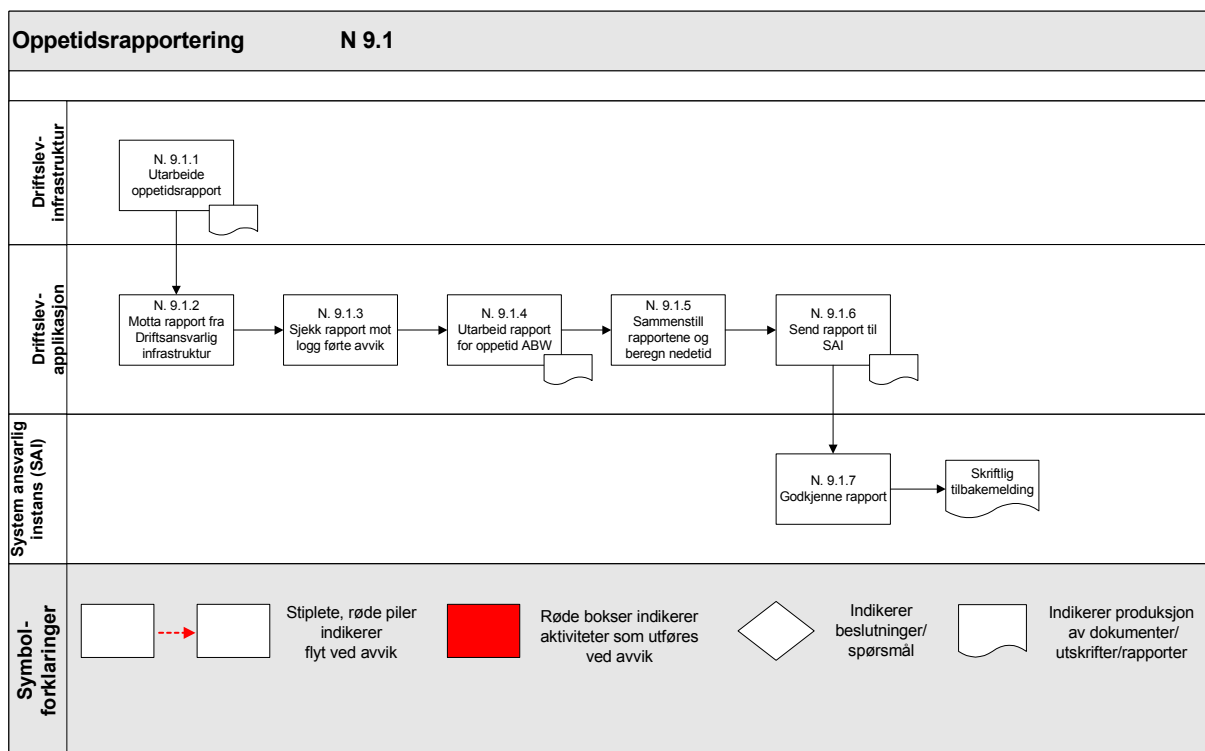
N.9.1.6 Send rapport til SAI

Det skal sendes en total oppetidsrapport til SAI, der total oppetid for perioden angis. Det skal også angis om dette gir grunnlag for refusjon.

N.9.1.7 Godkjenne rapport

SAI har 5 dager på å godkjenne rapport. Dersom SAI ikke gir skriftlig tilbakemelding innen 5 dager er rapporten å anse som godkjent.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.9.1 "Oppetidsrapportering", samt flyten mellom aktivitetene.



N.9.2: DRIFTSRAPPORTERING

Ansvarlig: Driftsleverandør applikasjon

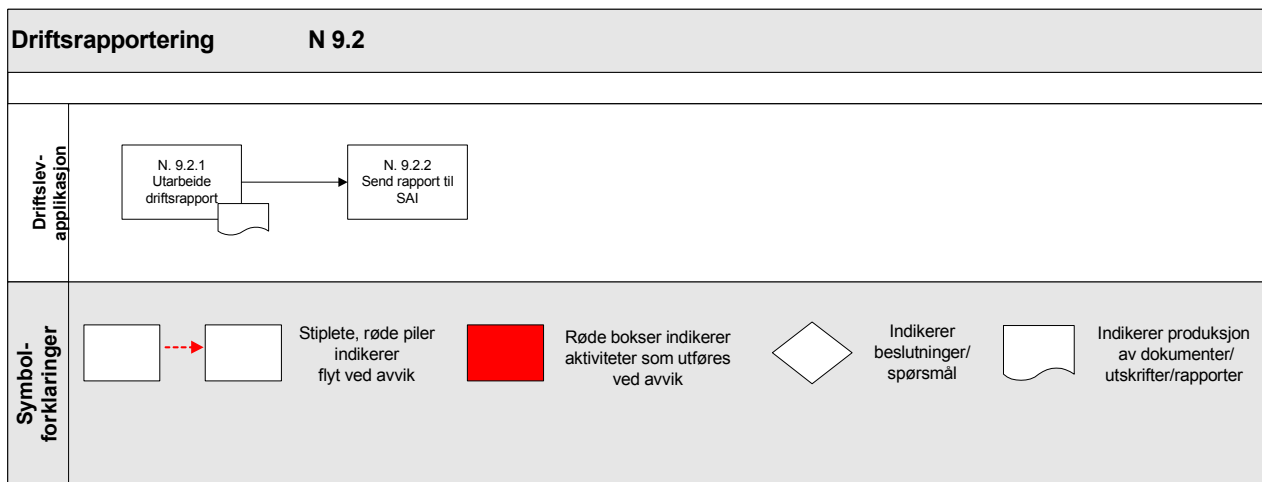
N.9.2.1 Utarbeide driftsrapport

Driftsleverandør applikasjon skal utarbeide en månedlig rapport over drift som en informasjon til SAI. Dette skjemaet ligger vedlagt på neste side.

N.9.2.2 Sende rapport til SAI

Månedlig driftsrapport oversendes SAI.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.9.2 ”Driftsrapportering”, samt flyten mellom aktivitetene.



Skjema/maler

DRIFTSRAPPORTERING - SJEKKLISTE FOR: (MÅNED/ÅR)

Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Uke	Måned
1 Rutine A Dato Sign.	2 Rutine A Dato Sign.	3 Rutine A Dato Sign.	4 Rutine A Dato Sign.	5 Rutine A Dato Sign.	Ukesjekk Rutine B Dato Sign.	
8 Rutine A Dato Sign.	9 Rutine A Dato Sign.	10 Rutine A Dato Sign.	11 Rutine A Dato Sign.	12 Rutine A Dato Sign.	Ukesjekk Rutine B Dato Sign.	
15 Rutine A Dato Sign.	16 Rutine A Dato Sign.	17 Rutine A Dato Sign.	18 Rutine A Dato Sign.	19 Rutine A Dato Sign.	Ukesjekk Rutine B Dato Sign.	
22 Rutine A Dato Sign.	23 Rutine A Dato Sign.	24 Rutine A Dato Sign.	25 Rutine A Dato Sign.	26 Rutine A Dato Sign.	Ukesjekk Rutine B Dato Sign.	
29 Rutine A Dato Sign.	30 Rutine A Dato Sign.	31 Rutine A Dato Sign.	1 Rutine A Dato Sign.	2 Rutine A Dato Sign.	Ukesjekk Rutine B Dato Sign.	Måned- sjekk Rutine C Dato Sign.

N.10: SENTRALE PERIODISKE AKTIVITETER

Formål:

Gjennomføre avslutning av perioder, oppdage systemtekniske feil og avhjelpe virksomhetene med feilretting dersom systemtekniske feil oppstår.

Ansvarlig:

Ansvarlig for gjennomføring av disse aktivitetene er SAI

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.10 Sentrale periodiske aktiviteter	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	SAI
N.10.1	Sentrale periodiske rapporter	Ved behov	
N.10.1.1	Bilag som ikke går i null		X
N.10.1.2	Bilagskontroll		X
N.10.1.3	Avstemming hovedbok - reskontro		X
N.10.2	Avslutning av regnskapsperiode		
N.10.2.1	Stenging av regnskapsperiode	Den 5. virkedag i ny regnskaps-periode (Ihht Retningslinjer FIN)	X
N.10.2.2	Terminering av regnskapsperiode	Ihht Retningslinjer fra FIN	X
N.10.2.3	Posterings- og nummerrunder		X

N.10.1 SENTRALE PERIODISKE RAPPORTER

Ansvarlig: SAI

N.10.1.1 Bilag som ikke går i null

Bestill rapporten ”Bilag som ikke går i null” (AG07). Rapporten skal ikke vise forekomster, men avrundingsproblematikk kan gi forekomster. Dette bør rettes av en konsulent med god kjennskap til SQL og tabellverket i AGRESSO. Ansvarlig for utførelsen er SAI.

N.10.1.2 Bilagskontroll

Dersom det fra en virksomhet oppdages problembilag som nevnt i kapittel B.1.6. ”Regnskapstekniske rapporter”, kan rapporten ”Bilagskontroll” (AG03) bestilles. Rapporten er et hjelpemiddel for AGRESSO-konsulent som skal rette feilen.

N.10.1.3 Avstemming hovedbok-reskonto

For avstemming mellom hovedbok og reskonto internt i AGRESSO, kontrolleres Balansekonti av type AR og AP mot henholdsvis åpne poster kunder og leverandører ved å ta ut rapporten ”Avstemming Hovedbok-Reskonto” (AG06). Denne finnes under Hovedbok – Periodeavslutning – Periodiske kontroller. Serverprosessen skal **ikke** generere noen rapport.

Avstemmingen må skje for AGRESSO og eventuelle forsystemer med egen reskonto.

For avstemming mot forsystem med egen fakturering og overvelting av periodesaldi på hovedboksnivå til AGRESSO, blir avstemmingen noe annerledes. Her må balansekonti for fordring fra aktuelt forsystem (type GL) avstemmes mot åpne poster i aktuelt forsystem.

Det er ikke tegnet flytdiagram for denne subprosessen da det ikke er funnet hensiktsmessig grunnet aktivitetenes natur.

N.10.2 AVSLUTNING AV REGNSKAPSPERIODE

Ansvarlig: SAI

N.10.2.1 Stenging av regnskapsperiode

Den 5. virkedagen i ny måned skal SAI gjennomføre stenging av forrige regnskapsperiode for alle virksomheter.

Periode satt til status 'C' kan gjenåpnes dersom spesielle forhold tilsier dette.
Jfr. Retningslinjer fra FIN

N.10.2.2 Terminering av regnskapsperiode

SAI skal gjennomføre terminering av forrige regnskapsperiode for alle virksomheter ihht. Retningslinjer fra FIN

Periode satt til status 'T' kan ikke gjenåpnes.

N.10.2.3 Posteringsrunder og nummerrunder

Det skal i god tid før nytt år begynner, legges opp årsavhengige posteringsrunder og nummerrunder

Det er ikke tegnet flytdiagram for denne subprosessen da det ikke er funnet hensiktsmessig grunnet aktivitetenes natur.

N.11 FORVALTNING AV SIGILLERINGS-NØKLER

For å ivareta tilstrekkelig sikkerhet ved overførsel av betalingsfiler i Oslo kommune, skal sigillering benyttes til å forsegle betalingsfilene. Dette skjer ved at Oslo kommune utsteder en 35-siffers nøkkel som overleveres til Oslo kommunes bankforbindelse (for tiden Nordea) for innleggelse i deres system.

Ved produksjon av betalingsfil , forsegles filen i det den skrives til Export-katalogen. Forseglingen gjøres på felter i betalingsfilen som er av kritisk art for manipulering, og vil ikke kunne føre til en belastning av transaksjonen dersom disse feltene er editert.

Bruk av sigillering i Oslo kommunes virksomheter som benytter AGRESSO som økonomisystem, medfører et visst vedlikehold hva gjelder:

- ✓ Registrering av sigill-nøkler for nye virksomheter når de tar i bruk AGRESSO
- ✓ Innleggelse av reserve sigill-nøkler ved brudd på forseglingen, eller asynkronitet mellom bankens og vår nøkkel (skyldes ofte feilproduksjon av betalingsfiler)
- ✓ Innsending av nye nøkler til bankforbindelse når eksisterende nøkler er benyttet

Rapportvarianter som generer forsegling er lagt opp for både SU11A – Innenlandsbetaling Telepay og SU11B – Utenlandsbetaling Telepay

Denne rutinen henviser til Rutine D.1 Remittering , hva gjelder fremgangsmåte for produksjon av filen, mens denne rutinen ivaretar forvaltningen tilknyttet bruk av Sigillering.

SENTRALE BEGREPER FORVALTNING AV SIGILLERINGS-NØKLER

Formål:

Sikre at tilstrekkelig sikkerhet ivaretas ved oversendelse av betalingsfiler mellom Oslo kommune og bankforbindelse, samt løpende vedlikehold av faste registre i AGRESSO som omfatter sigillering

Ansvarlig:

Systemansvarlig instans (SAI AGRESSO) er ansvarlig for utstedelse av sigillnøkler, innleggelse av nye sigillnøkler samt arkivering av sigillnøkler.

Sentrale begreper:

Sigillnøkkel

35-siffers kombinasjon som Oslo kommune og bankforbindelse benytter for forsegling av betalingsfiler.

Oppstartsnøkkel

Sigillnøkkel som legges inn ved oppstart i AGRESSO.

Reservenøkkel

Enhver nøkkel som legges inn etter oppstartsnøkkel, som en konsekvens av at man får feilkode 83 – Feil i sigill i returdata fra banken.

Betalingsformidler 1

Oppsett i AGRESSO pr virksomhet , som inneholder kundeopplysninger virksomheten har hos banken mtp sending av utbetalingstransaksjoner. BetalingsformidlerID er lagt opp i hovedsak som virksomhetens firmakode i AGRESSO (for de virksomheter som har eget regnskapskontor) . For de som har felles regnskapskontor (eks SRE) er det lagt opp egen bet.formidler for disse med et felles begrep , f.eks SRE

Oppsett Telepay betalingsfil

Oppsett i AGRESSO pr. betalingsformidler som styrer sekvensnummer til bruk i produksjon av fil

Oppsett forsegling av betalingsfil

Oppsett i AGRESSO pr. betalingsformidler som styrer sigillnøkkel til bruk i produksjon av fil

AGRESSO Brukerstøtte

Gruppe underlagt SAI AGRESSO som bistår virksomhetene i Oslo kommune med AGRESSO-saker

K-Link Brukerstøtte

Nordeas brukerstøtte for K-Link applikasjonen som bistår Oslo kommune med informasjon rundt betalingsformidling og filhåndtering. Tlf 22 48 65 50

Tabellen under beskriver hvilke roller som utfører de ulike aktivitetene. Aktivitetene er gruppert i subprosesser og er nummererte.

Prosess nr: N.11 Forvaltning av sigillerings-nøkler	Subprosesser & Aktiviteter	Tidsfrist	SAI AGRESSO	Bankforbindelse
N.11.1	Innmelding av sigillerings-nøkler			
N.11.1.1	Generering av sigillnøkler		X	
N.11.1.2	Etablering av sigillskjema		X	
N.11.1.3	Oversendelse til bank etter gjeldende retningslinjer		X	
N.11.2	Innleggelse av sigilleringsnøkler i AGRESSO (Oppstart)			
N.11.2.1	Legge inn sigillnøkkel på korrekt betalingsformidler		X	X
N.11.2.2	Kontrollere opplysningene under oppsett Telepay Betalingsfil		X	
N.11.3	Innleggelse av reserve sigilleringsnøkkel i AGRESSO			
N.11.3.1	Slette gammelt nøkkeloppsett på korrekt betalingsformidler		X	
N.11.3.2	Kontakte bankforbindelse for instruering av nøkkelbytte		X	X
N.11.3.3	Legge inn reservenøkkel på korrekt betalingsformidler		X	
N.11.3.4	Kontrollere opplysningene under oppsett Telepay Betalingsfil		X	
N.11.3.5	Reproduksjon av betalingsfil		X	
N.11.4	Arkivering av sigilleringsnøkkelskjema			
N.11.4.1	Arkivering av sigilleringsnøkkelskjema		X	

N.11.1: INNMELDING AV SIGILLERINGSNØKLER

Ansvarlig: SAI AGRESSO

N.11.1.1: Generering av sigilleringsnøkler

Det er utarbeidet en egen Excel-rapport for generering av sigilleringsnøkler (sigillgenerering.xls) som genererer 2 sigillnøkler à 35 siffer pr. virksomhet som benytter sigillering.

Det er viktig at nøkkelen er tilfeldig, slik at Excel-rapporten benytter en randomiserings-funksjonalitet som gjør nøklene helt unike. Nøklene som arket genereres , skal kopieres til sigillskjema som omhandles i aktivitet N.11.1.1.2

N.11.1.2: Etablering av sigillskjema

Når prosess 1.1.2 er gjennomført , vil man ha 2 stk sigillnøkler pr. virksomhet. Disse to nøklene må kopieres til eget skjema som er utarbeidet (sigillskjema.doc). Det er viktig at følgende fylles ut på skjemaet:

Kundenummer (tilsvarende kundenummer som er oppgitt i virksomhetens ”betalingsformidler” i AGRESSO. (00+organisasjonsnummer)

Virksomhetens navn

Sigillnøkkel Kopieres fra Sigillgenereringsarket

Reserve sigillnøkkel Kopieres fra Sigillgenereringsarket

Signatur Signeres av den som har denne myndighet for SAI AGRESSO

Det tas kopi av ferdig utfylt skjema, slik at SAI AGRESSO har 1 eksemplar og banken har 1 eksemplar.

N.11.1.3: Oversendelse til bank etter gjelden retningslinjer

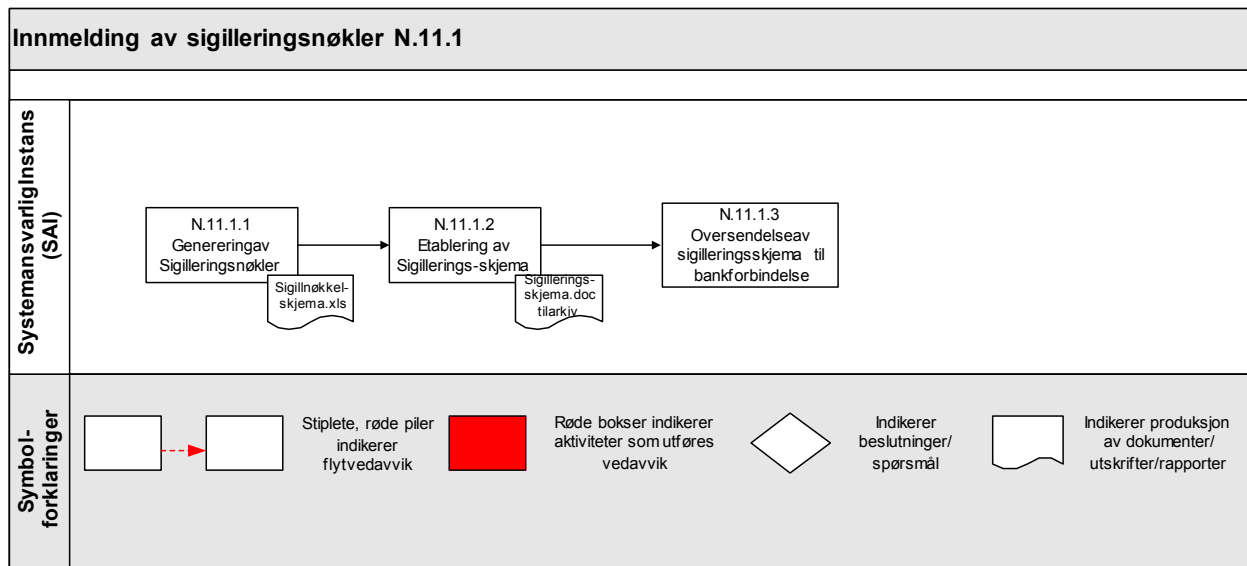
Sigilleringsskjemaet representerer sikkerhetsaspektet rund oversendelse av betalingsfiler i Oslo kommune. Det er derfor viktig at man håndterer nøklene på en forsvarlig måte. Dette skal gjøres på følgende måte:

1. Sigillskjema legges i en konvolutt som merkes med:
 - a. K-Link Brukerstøtte
 - b. Virksomhetens Navn
 - c. Merkes med Sigillnøkkel
2. Legg konvolutten i (1) i en ny konvolutt som sendes til :

K-Link Brukerstøtte
Postboks 1166 Sentrum
0107 Oslo

3. Konvolutten skal sendes rekommandert

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.11.1. ”Innmelding av sigilleringsnøkler”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.11.2: INNLEGGELSE AV SIGILLERINGSNØKKEL PÅ KORREKT BETALINGSFORMIDLER (OPPSTART NY VIRKSOMHET)

Ansvarlig: SAI AGRESSO

N.11.2.1: Legge inn sigillnøkkel på korrekt betalingsformidler

Etter at man har lagt opp "betalingsformidler" og "oppsett telepay betalingsfil", velger man "oppsett forseglings av betalingsfil". Her må man angi følgende:

Betalingsformidler	Korrekt betalingsformidler (ofte firmakode)
--------------------	---

Velg "Legg til ny rad"

Stå da på første tilgjengelige rad og velg nøkkel i verktøymenyen. En egen dialogboks kommer opp, og her legges oppstarts-nøkkel inn. Kontroller nøye at innlagt nøkkel er korrekt.

Generator ny nøkkel fylles inn med bare 1-tall til det ikke er plass til flere (20 stk). I feltet Bytt velger man Hele nøkkelen. Dette medfører at ny nøkkel genereres ved neste produksjon av fil, og dette vil også skje i bankens systemer også. Avslutt med Lagre.

N.11.2.2: Kontrollere opplysningene under oppsett Telepay Betalingsfil

Ved innleggelse av sigillnøkkel vi opplysninger tilknyttet oppsett telepay betalingsfil bli nullstilt. Dette gjør at dette punkt må fylles ut på nytt. Følgende felter må fylles ut etter at betalingsformidler er valgt:

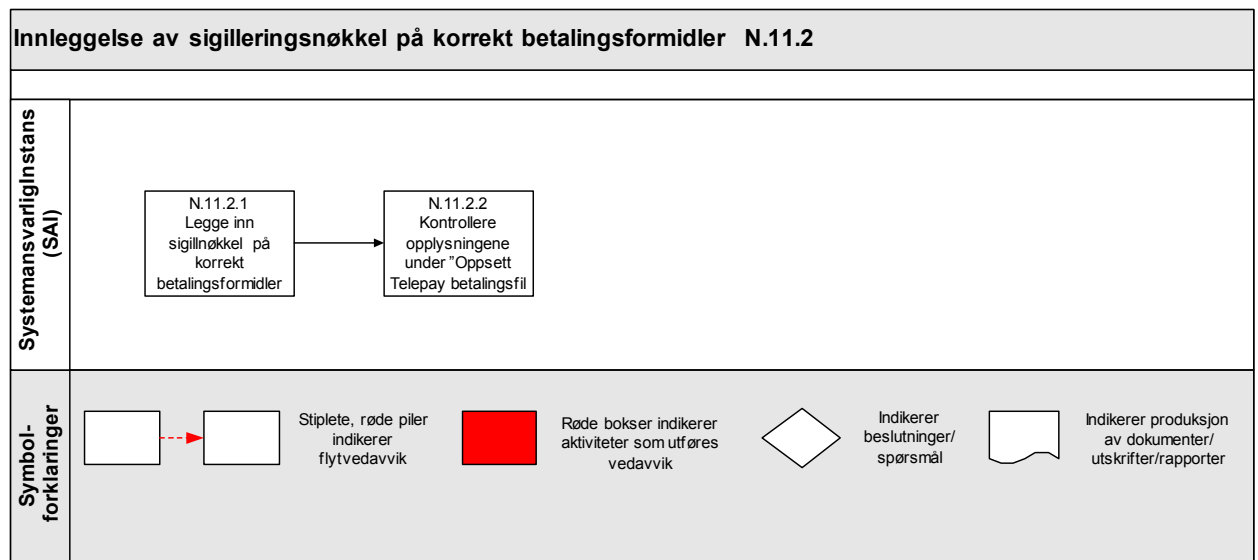
Dato siste kjøring	Dagens dato angis
Operatørnr	Legg inn f.eks virksomhetens kundenummer
Sekv.kontr.	Legg inn siste sekvensnummer som banken har (kontakt K-Link brukerstøtte)
SekvNrDag	Settes til 0
Rid.Inn	Skal være TBII (NB!! Må fylles ut)
Rid.Utl	Skal være TBIU (NB!! Må fylles ut)

Avslutt med Lagre

Kontroller opplysningene som er lagt inn.

Sekvensnummerfeltet (Sekv.kontr) angir siste brukte sekvensnummer. Dette betyr at neste sekvensnummer blir 1 nummer høyere. Det er viktig at man avklarer dette med banken, slik at ikke problemstilling rund sekvensnummer og sigill skjer på nytt. Bankene oppgir ofte hva de forventer som neste nummer, noe som betyr at vi må legge inn et lavere enn det de forventer.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.11.2.1 ”Innleggelse av sigilleringsnøkkel på korrekt betalingsformidler”, samt flyten mellom aktivitetene.



N.11.3: INNLEGGELSE AV RESERVE SIGILLERINGSNØKKEL I AGRESSO

Ansvarlig: SAI AGRESSO

N.11.3.1: Slette gammelt nøkkeloppsett på korrekt betalingsformidler

Før man kan legge inn en reservenøkkel, må nåværende nøkkeloppsett slettes. Velg korrekt betalingsformidler, marker rad som kommer opp, og velg slett rad fra rediger-menyen. Avslutt med Lagre

N.11.3.2: Kontakte bankforbindelse for instruering av nøkkelbytte

Når det oppstår feil i sigill ved oversendelse av utbetalingstransaksjoner til bankforbindelse vil virksomheten henvende seg til AGRESSO brukerstøtte og opplyse om feilen. AGRESSO Brukerstøtte henvender seg til Brukerstøtte K-Link og informerer om saken. Følgende er viktig å meddele:

Virksomhetens navn

Virksomhetens kundenummer (00+org.nr) (sjekk betalingsformidler for virksomheten i AGRESSO)

Problemstilling Feil i sigill, instruer de om å bytte sigillnøkkel

I tillegg bør man se på virksomhetens sigillskjema og se hvilken nøkkel som skal benyttes. Oppgi de 4 første sifrene i neste nøkkel slik at banken kan gjøre en kontroll på at de legger inn riktig nøkkel

I tillegg skal Brukerstøtte Agresso høre med banken hvilket sekvensnummer som er sist benyttet for kundenummeret, slik at dette kan kontrolleres, evt endres under oppsett telepay betalingsfil, slik at man unngår unødvendige feilsituasjoner ved oversendelse av ny fil.

N.11.3.3: Legge inn reserve sigillnøkkel

Når banken er instruert om hvilken nøkkel som skal legges inn, legger Brukerstøtte Agresso inn korrekt nøkkel under skjermbildet ”oppsett forseglings av betalingsfil”. Man sletter under aktivitet 11.3.1 den gamle nøkkelen, slik at det ikke skal ligge noen nøkkel i dette skjermbildet (må kontrolleres). Velg legg til ny rad og registrer ny nøkkel på samme måte som i 11.2.1.

N.11.3.4: Kontrollere opplysningene under oppsett Telepay betalingsfil

Ved innleggelse av sigillnøkkel vi opplysninger tilknyttet oppsett telepay betalingsfil bli nullstilt. Dette gjør at dette punkt må fylles ut på nytt. Følgende felter må fylles ut etter at betalingsformidler er valgt:

Dato siste kjøring	Dagens dato angis
Operatørnr	Legg inn f.eks virksomhetens kundenummer
Sekv.kontr.	Legg inn siste sekvensnummer som banken har (kontakt K-Link brukerstøtte)
SekvNrDag	Settes til 0
Rid.Inn	Skal være TBII (NB!! Må fylles ut)
Rid.Utl	Skal være TBIU (NB!! Må fylles ut)

Avslutt med Lagre

Kontroller opplysningene som er lagt inn.

Sekvensnummerfeltet (Sekv.kontr) angir siste brukte sekvensnummer. Dette betyr at neste sekvensnummer blir 1 nummer høyere. Det er viktig at man avklarer dette med banken, slik at ikke problemstilling rund sekvensnummer og sigill skjer på nytt. Bankene oppgir ofte hva de forventer som neste nummer, noe som betyr at vi må legge inn et lavere enn det de forventer.

N.11.3.5: Reproduksjon av betalingsfil

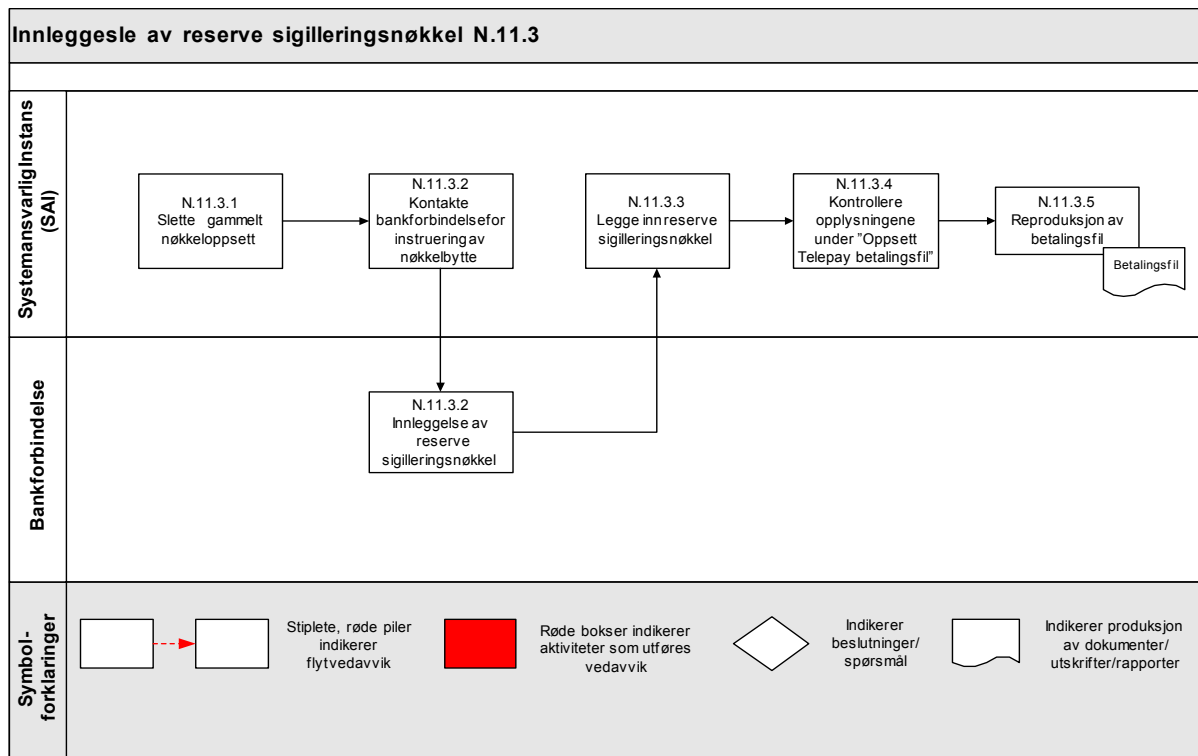
Når ny sigillnøkkel er registrert, og sekvensnummer er kontrollert og funnet OK, skal brukerstøtte AGRESSO reproducere filen for virksomheten. Følgende sjekkes ut:

SU11A/B som forårsaket problemet må sjekkes ut og følgende informasjon noteres:

RemittID	fra bestillingen av SU11A/B (dobbeltklikk på korrekt rapport i ajourhold betalingsoppdrag)
Buntnr	Velg vis rapportutskrift for gjeldende SU11A/B og noter batch_id som fremkommer øverst (midtstilt) på side 2

Velg Innenlandsbetaling Telepay/ Utenlandsbetaling Telepay , velg korrekt rapportvariant, og angi remitteringsID i feltet RemittID og buntnr skal angis i feltet buntnummer regenerering. Dette må gjøres for å kunne reproducere en fil. Ny fil vil da ligge på virksomhetens export-området, og brukerstøtte Agresso informerer virksomhetene om dette , og ber de oversende filen på nytt. Det er viktig at man følger med på returfilene som virksomhetene får , slik at man forsikrer seg om at sigillbyttet har vært vellykket.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.11.3 ”Innleggelse av reserve sigilleringsnøkkel”, samt flyten mellom aktivitetene.



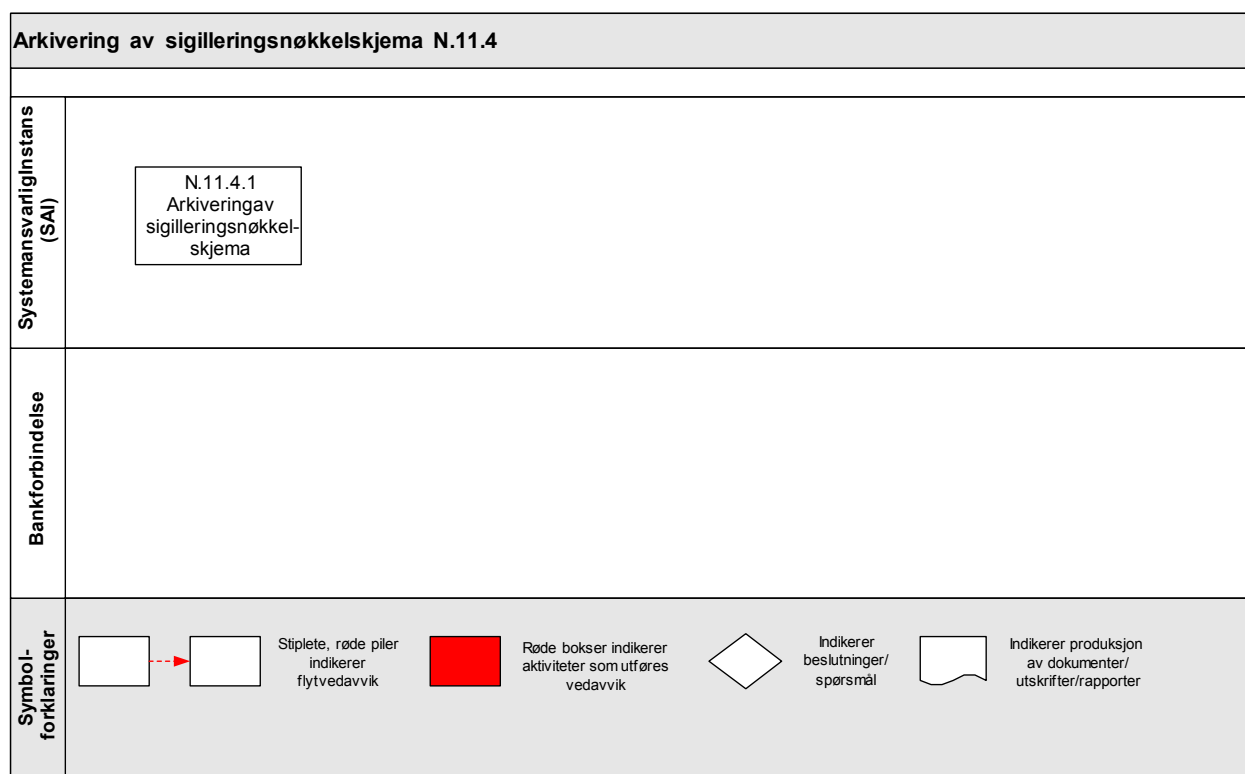
N.11.4: ARKIVERING AV SIGILLERINGSNØKKELSKJEMA

Ansvarlig: SAI AGRESSO

N.11.4.1: Arkivering av sigilleringsnøkkelskjema

Det er viktig at arkivering av sigilleringsnøkkelskjemaene skjer på forsvarlig måte. Skjemaer som er i bruk (og oversendt bank) skal arkiveres i et innelåst skap slik at det ikke er tilgjengelig for andre enn de som administrerer sigillnøkler hos SAI AGRESSO.

Flytdiagrammet under viser hvilke roller som er ansvarlig for å utføre de ulike aktivitetene under subprosess N.11.4 ”Arkivering av sigilleringsnøkkelskjema”, samt flyten mellom aktivitetene.



STIKKORDREGISTER

A

Arkivering	53; 57
ARW-filer	63; 64; 65

B

Bankfrie dager	62
Betalingsformidler	78
Brukerstøtte 1. linje	44; 46; 47; 48; 50; 51
Brukerstøtte 2. linje	44; 46; 47; 48; 50; 51

D

Driftsleverandør applikasjon	7; 10; 15; 17; 19; 21; 23; 29; 31; 33; 35; 37; 39; 41; 43; 44; 45; 46; 47; 48; 50; 51; 53; 57; 63; 68; 70; 72
Driftsleverandør infrastruktur	7; 10; 15; 16; 17; 18; 19; 22; 23; 25; 29; 31; 33; 35; 37; 45; 53; 55; 68; 70

E

<u>Eksternt nettverk</u>	45
--------------------------------	----

F

Foregling av betalingsfil	78
Forsystem	75

I

<u>Internt nettverk</u>	45
-------------------------------	----

K

<u>Kommunikasjon</u>	7
----------------------------	---

O

<u>Onyx</u>	44; 47; 48; 50; 51
Oppetidsrapporteringen	68; 70
Oppstartsnøkkel	78

P

Postnummer	60
<u>Prinsipp ved endringer</u>	7
Printere	44; 46; 47; 49

R

Reservenøkkel	78
Reskontro	75

S

Saldotabell	41
Saldotabeller	41
Sigillnøkkel	78
SU07C	82

T

Telepay betalingsfil	78
<u>TST</u>	7; 10; 13; 15; 17; 19; 21; 23; 27; 31; 33; 35; 37; 39; 41; 63; 64

V

<u>View</u>	37
-------------------	----

