

IT verksamhets- förmågor

Användarnära tjänster och Infrastruktur och
cybersäkerhet

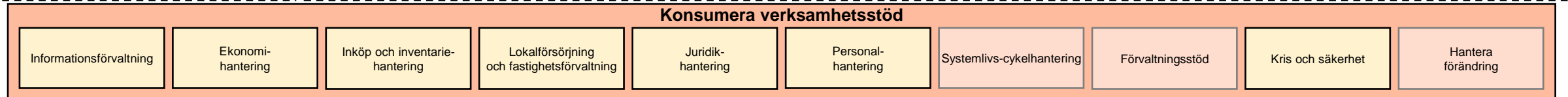
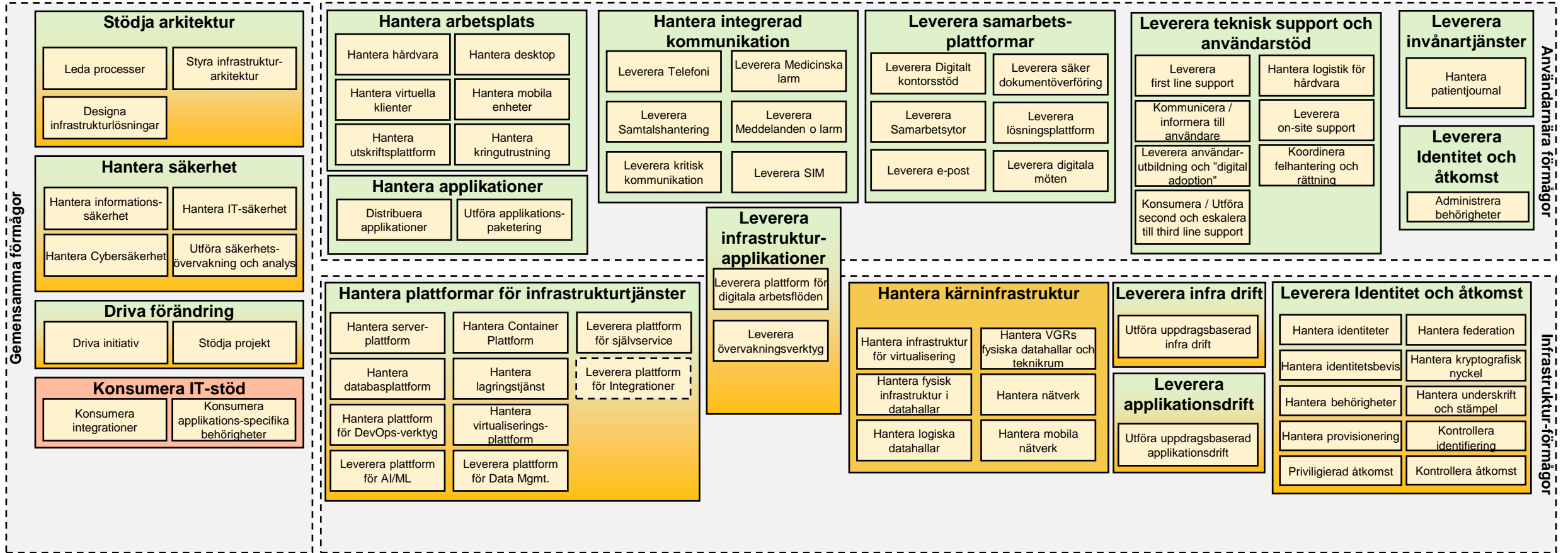
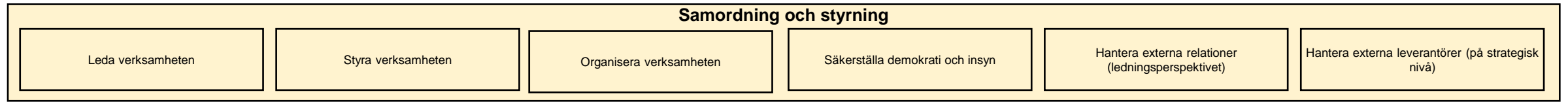
Version 2025-03-28

Gemensamma förmågor (AT och IoC) – 2025-03-28

Avdelnings-extern

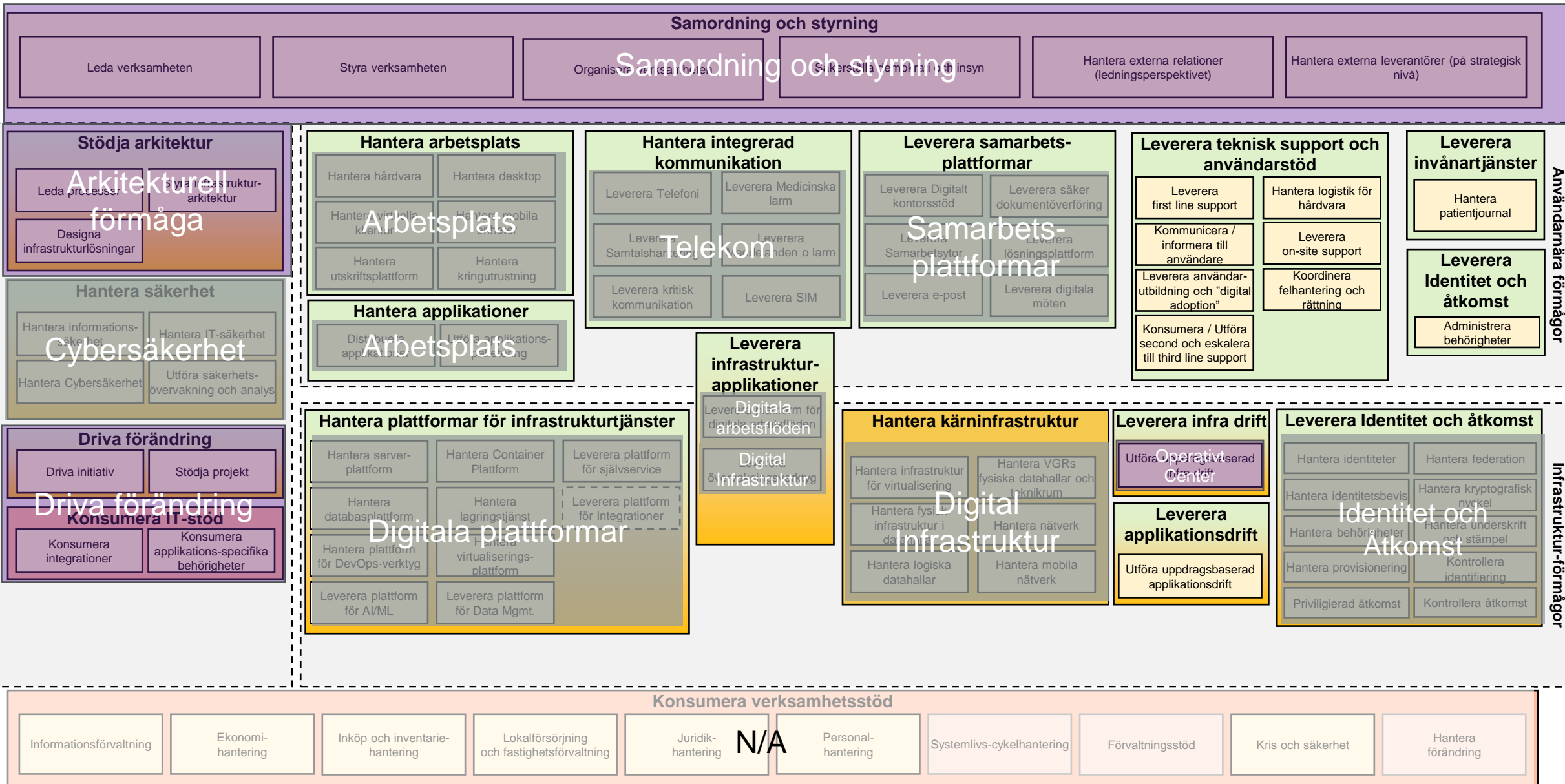
Avdelnings-intern

Centraliserad



Gemensamma förmågor (AT och IoC) – 2025-03-28

- Avdelnings-extern
- Avdelnings-intern
- Centraliserad



Gemensamma förmågor

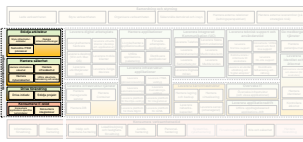
Användartjänst-förmågor

Infrastruktur-förmågor

Beskrivningar (nivå 1)

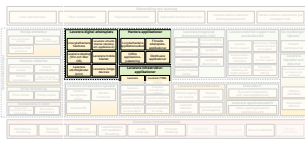
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Samordning och styrning	Leda verksamheten	Göra löpande prioriteringar utifrån behov från exempelvis verksamheterna, lagstiftning och tekniska krav samt se över kapacitetsbehov utifrån leveransplanen och justera leveranserna under året. Följa upp och fördela budgeten på verksamheten i enlighet med budgetmodell.	Intern förmåga	Per avdelning
	Styra verksamheten	Styra leveranserna så att de är i linje med vision, strategi, mål och förväntade nyttor. Följa upp och analysera nyckeltal för leveranserna och leveransorganisationen. Säkerställa underlag till den löpande prioriteringen och att den görs utifrån nyttor.	Intern förmåga	Per avdelning
	Organisera verksamheten	Hantera och ansvara för personal och dess kompetensförsörjning. Säkerställa rekrytering vid behov och god arbetsmiljö samt för att uppfylla ålagda åtagande i form av lag och andra uppdrag, för vidare information se Ineras övergripande förmågeindelning.	Intern förmåga	Per avdelning
	Säkerställa demokrati och insyn	Att hantera expediering av allmänna handlingar samt sekretessprövning. Enligt lagar, regelverk och riktlinjer för regionen, för vidare information se Ineras övergripande förmågeindelning.	Intern förmåga	Per avdelning
	Hantera externa relationer (ledningsperspektivet)	Hantera samverkan, beslut och kommunikation med ledningen inom regionen och koncernstaben, via tillämpliga kanaler.	Intern förmåga	Per avdelning
	Hantera externa leverantörer (på strategisk nivå)	Utforma krav på leverantörer, följa upp leveranser samt löpande göra inköp och avrop på avtal. Förmågan stöds av och hanteras i kombination med inköp och inventarie-hanteringen inom verksamhetsstöd (se nedan).	Intern förmåga	Per avdelning

Beskrivningar (nivå 1)



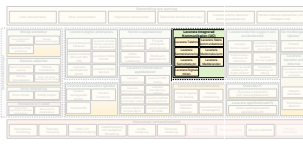
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Stödja arkitektur	Leda processer	Säkerställa att det finns fungerande processer (ITSM), ex. för hantering av support (inkl. incidenter, problem och beställningar); för att planera och hantera ändringar och releaser m.fl. Förmågan inkluderar metodstöd för ex. release och configuration mgmt.	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Styra infrastruktur-arkitektur	Sätta standards och ramar för infrastrukturlösningar samt säkerställa holistisk sammansättning av IT-infrastrukturen.	Extern / Intern förmåga	IOC
	Designa infrastrukturlösningar	Utveckla och underhålla lösnings- och applikationsarkitektur. Bistå vid utformande och vidmakthållande av lösningar för IT-infrastruktur.	Intern förmåga	Per avdelning
Hantera säkerhet	Hantera informations-säkerhet	Bevarande av konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet av information inom IT-lösningar.	Extern / Intern förmåga	IOC
	Hantera IT-säkerhet	Yttre skydd av hårdvaru- och mjukvarulösning. Underliggande förmågor såsom kryptering, fullgod åtkomstkontroll etc. Utveckla och underhålla it-säkerhet, inklusive policys och implementering av kontroller.	Extern / Intern förmåga	IOC
	Hantera cybersäkerhet	Tekniska och administrativa åtgärder till skydd mot fientliga eller illvilliga externa IT-hot. (Administrativa åtgärder inkluderar rutiner, föreskrifter, utbildningar m.m.)	Extern / Intern förmåga	IOC
	Utföra säkerhetsövervakning och analys	Kontinuerlig övervakning av larm och potentiella incidenter relaterade till säkerhet. Även analyser och uppföljning kopplat till ovanstående.	Extern / Intern förmåga	IOC
Driva förändring	Driva initiativ	Personal för andra former av tillfälliga aktiviteter som inte avser projekt.	Extern / Intern förmåga	Per avdelning
	Stödja projekt	Personal för att leda projekt.	Extern / Intern förmåga	Per avdelning
Konsumera IT-stöd	Konsumera integrationer	Utforma egenkodade integrationer enligt beställning.	Centraliserad förmåga	Applikationsleverans
	Konsumera applikations-specifika behörigheter	Ex. behörighetsplattform för vårdinformation.	Centraliserad förmåga	Applikationsleverans

Beskrivningar (nivå 1)



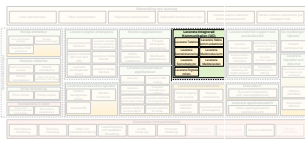
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Hantera arbetsplats	Hantera hårdvara	Livscykelhantering och certifiering av hårdvara kopplat till arbetsplatsen. Mobila enheter (Mobiler, surfplattor); Desktops (stationära och bärbara datorer).	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Hantera virtuella klienter och applikationer	Tillhandahålla klienter och applikationer genom virtualiseringsteknik som bygger på kundgemensam serverkapacitet och infrastruktur.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Hantera utskriftsplattform	Tillhandahålla standardiserad hantering av skrivare och utskrifter inkl. förvaltning av hanteringsverktyg.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Hantera desktop	Tillhandahålla standardiserad hantering av Windows och MacOS-baserade datorer inkl. förvaltning av hanterings- och supportverktyg.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Hantera mobila enheter	Tillhandahålla standardiserad hantering av mobiler och surfplattor inkl. förvaltning av hanterings- och supportverktyg.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Hantera kringutrustning	Livscykelhantering och certifiering av kringutrustning kopplat till arbetsplatsen, ex. skrivare, bildskärmar och skannrar.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
Hantera applikationer	Distribuera applikationer	Utföra automatiserad leverans av applikationer, inkl. uppdatering (exempelvis beroende på användargrupp och hårdvara).	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Utföra applikationspaketering	Tillhandahålla tjänst för att utföra paketering och anpassning av applikationer.	Extern förmåga	Användarnära tjänster

Beskrivningar (nivå 1)



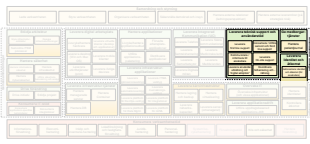
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Hantera integrerad kommunikation	Leverera Telefoni	Tillhandahålla tjänster för telefoni (Telefonväxel, VGRs mobillösning m.m.)	Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera Samtalshantering	Tillhandahålla tjänster för samtalshantering (contact center m.m.)	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera kritisk kommunikation	Tillhandahålla tjänster för krypterad och/eller samhällskritisk kommunikation.	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera Medicinska larm	Tillhandahålla plattform för medicinska larm. (t ex akuta medicinska larm)	Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera Meddelanden och larm	Tillhandahålla tjänster för meddelanden (SMS, integrerade larm från system ex hiss- och brandlarm ut till handenhet)	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera SIM	Tillhandahålla SIM-kort (VGRs mobillösning)	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster

Beskrivningar (nivå 1)



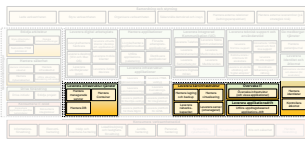
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Leverera samarbetsplattformar	Leverera Digitalt kontorsstöd	Tillhandahålla regionala tjänster och applikationer för digitalt kontorsstöd så som Teams, M365, Office, OneDrive	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera Samarbetsytor	Tillhandahålla plattform för webbaserade samarbetsytor och dokumenthantering	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera e-post	Tillhandahålla plattform för e-postsystem och e-postbrevlådor, rum, resurser, e-postsäkerhetsskydd	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera säker dokumentöverföring	Tillhandahålla regionala tjänster och applikationer för säker dokumentöverföring så som SDK	Intern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera lösningsplattform	Tillhandahålla lösningsplattform så som Power Platform och applikationer så som Power Apps, Power Automate	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera digitala möten	Tillhandahålla plattform samt utrustning för digitala möten, så som Säkert Videomöte (Pexip), streaming av video	Intern förmåga	Användarnära tjänster

Beskrivningar (nivå 1)



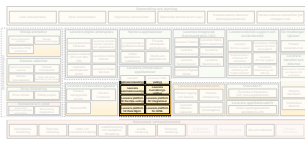
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Leverera invånartjänster	Hantera patientjournal	Utföra forcering av spärrar samt försegling av patientjournal enligt gällande lagar och regelverk (inkl. barns journal på nätet) liksom loggutdrag.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
Leverera teknisk support och användarstöd	Leverera first line support	Lösa, följa upp och återkoppla på incidenter, problem och beställningar till användare samt säkerställa rätt kontaktvägar till olika lösningsgrupper.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Konsumera / Utföra second och third line support	Utreda, lösa och felsöka supportärenden som inte lösts av första linjen, av teknisk karaktär samt säkerställa rätt kontaktvägar till olika lösningsgrupper.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Kommunicera / informera till användare	Säkerställa tillämplig och målgruppsanpassad kommunikation om ändringar och avbrott i IT-miljön som har påverkan för användarna.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera användar-utbildning och "digital adoption"	Vägleda och supportera användare i användandet av IT.	Extern förmåga	Användarnära tjänster
	Leverera On-site support	Ge användarstöd till användare på plats.	Extern förmåga	Per avdelning
	Koordinera felhantering och -rättning (Incident Mgmt. och Problem Mgmt.)	Samordna åtgärder för att lösa fel (Incident mgmt.) inom utsatta servicenivåer (jfr. "Trafikledning") samt utföra rättningar av återkommande fel (Problem mgmt.)	Extern / Intern förmåga	Användarnära tjänster

Beskrivningar (nivå 1)



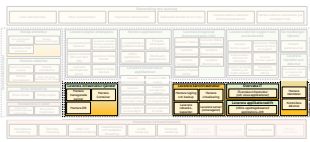
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Hantera Plattformer för infrastruktur-tjänster	Hantera serverplattform	Tillhandahålla plattform för hanterade operativsystem för servertjänster	Extern förmåga	IOC
	Hantera databasplattform	Tillhandhålla plattform för hanterade databastjänster	Extern förmåga	IOC
	Hantera plattform för DevOps-verktyg	Verktyg för att understödja utveckling i enlighet med DevOps såsom exempelvis automation eller ärendehantering.	Extern förmåga	IOC
	Leverera plattform för AI / ML	Tillhandahålla tjänster för utvecklare och dataforskare som nyttjar teknik för AI och ML.	Extern förmåga	IOC
	Hantera Containerplattform	Tillhandahålla hanterad plattform för containeriserade applikationer och system	Extern / Intern förmåga	IOC
	Hantera lagringstjänst	Tillhandahålla hanterade lagringstjänster	Extern / Intern förmåga	IOC
	Hantera virtualiseringsplattform	Tillhandahålla hanterade virtuella maskiner.	Intern förmåga	IOC
	Hantera plattform för Data Mgmt.	Tillhandhålla tjänster inom Data mgmt. (exempelvis data warehousing, datatransformationer, masterdata etc.)		
	Leverera plattform för självservice	Plattform för självbetjäning som möjliggör för produkter att etablera självbetjäning av sina tjänster.	Extern / Intern förmåga	IOC
	Leverera plattform för Integrationer	Tillhandahålla "nav" för att samlat hantera integrationer som möjliggör att skicka och hämta information mellan olika applikationer eller databaser mm.	Extern/Intern förmåga	IOC

Beskrivningar (nivå 1)



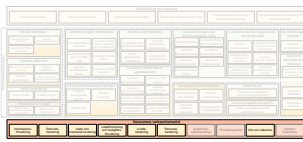
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Leverera infrastruktur-applikationer	Leverera plattform för digitala arbetsflöden	Plattform för digitala arbetsflöden	Extern / Intern förmåga	IOC
	Leverera övervakningsverktyg	Tillhandahålla verktyg för övervakning (monitorering) av infrastruktur och applikationer.	Extern / Intern förmåga	IOC
Leverera applikationsdrift	Utföra uppdragsbaserad applikations-drift	Utföra drift av "externa" applikationer på uppdrag av andra grupperingar, med funktionsansvar alternativt enligt överenskommen instruktion.	Extern förmåga	IOC
Hantera kärninfrastruktur	Hantera infrastruktur för virtualisering	Tillhandahålla Hanterad plattform för Virtuella Maskiner, dessa VM användas framför allt av virtuella servrar, VDI:er och appliances.	Intern förmåga	IOC
	Hantera fysisk infrastruktur i Datahallar	Hantera fysisk infrastruktur samt kablage i Datahallar och teknikrum.	Intern förmåga	IOC
	Hantera VGRs fysisk datahallar och teknikrum	Tillhandahålla drift och övervakning av fysiska datahallar och teknikrum (inkl. lokaler, strömförsörjning, kylning, perimeterskydd m.m.)	Intern förmåga	IOC
	Hantera logiska datahallar	Tillhandahålla säkra och tillförlitliga logiska datahallar hos samarbetspartners och publika molntjänster.	Intern förmåga	IOC
	Hantera nätverk	Tillhandahålla och hantera kompletta nätverkslösningar LAN/WLAN, WAN, Core. Inkl. brandväggar.	Intern förmåga	IOC
	Hantera mobila nätverk	Tillhandahålla och hantera kärnnät och radioinfrastruktur	Intern förmåga	IOC
Leverera infra drift	Utföra uppdragsbaserad infra drift	Monitorering och larm- och händelsehantering av IT-infrastruktur samt applikationer på uppdrag och genomförande av åtgärd enligt instruktion.	Extern / Intern förmåga	IOC

Beskrivningar (nivå 1)



Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Leverera Identitet och åtkomst	Hantera identiteter	Tillhandahålla centrala tjänster för livscykelhantering av digitala identiteter.	Centraliserad förmåga	Applikationsleverans
	Hantera identitetsbevis	Tillhandahålla centrala tjänster för livscykelhantering av digitala identitetsbevis	Centraliserad förmåga	Regionservice Infrastruktur och Cybersäkerhet
	Hantera behörigheter	Tillhandahålla centrala tjänster för livscykelhantering av behörigheter	Centraliserad förmåga	Applikationsleverans
	Administrera behörigheter	Administrera livscykel av behörigheter knutna till en digital identitet.	Centraliserad förmåga	Användarnära tjänster
	Hantera provisionering	Tillhandahålla centrala tjänster för provisionering av digitala identiteter och behörigheter	Centraliserad förmåga	Applikationsleverans
	Hantera federation	Tillhandahålla centrala tjänster för identitets-, behörighets- och organisationstillit.	Centraliserad förmåga	Infrastruktur och cybersäkerhet
	Hantera kryptografisk nyckel	Tillhandahålla centrala tjänster för livscykelhantering av kryptografiska nycklar.	Centraliserad förmåga	Infrastruktur och cybersäkerhet
	Hantera underskrift och stämpel	Tillhandahålla centrala tjänster för att kunna utföra elektronisk underskrift och stämpel	Centraliserad förmåga	Infrastruktur och cybersäkerhet
	Kontrollera identifiering	Tillhandahålla centrala tjänster för identifiering av digitala identiteter	Centraliserad förmåga	Infrastruktur och cybersäkerhet
	Kontrollera åtkomst	Tillhandahålla centrala tjänster för åtkomstkontroll	Centraliserad förmåga	Infrastruktur och cybersäkerhet
Priviligierad åtkomst	Tillhandahålla centrala tjänster för lagring av lösenord för privilegierade konton, t ex Lösenordsvalv.	Centraliserad förmåga	Infrastruktur och cybersäkerhet	

Beskrivningar (nivå 1)

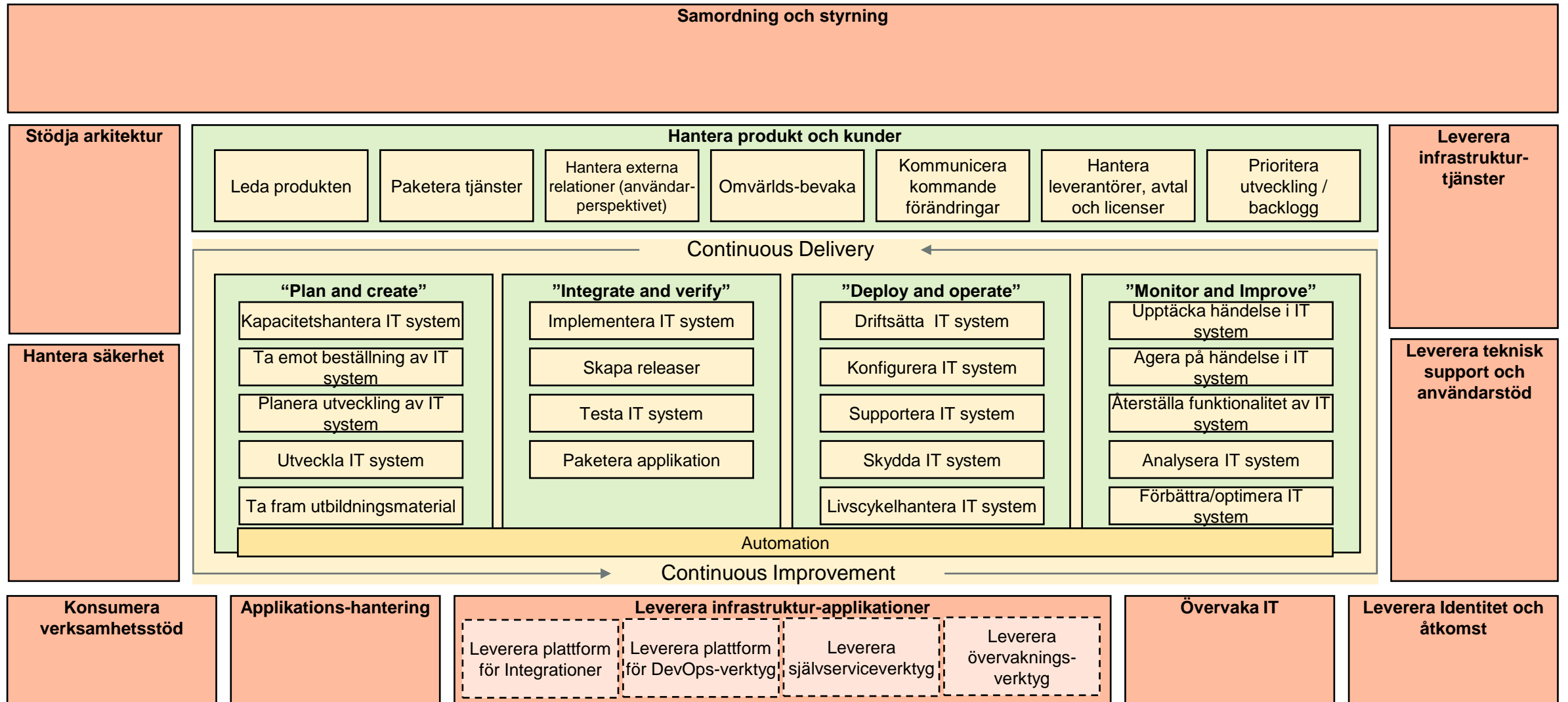


Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Extern / Intern förmåga	Avdelning som tillhandahåller förmågan
Konsumera verksamhetsstöd	Informations-förvaltning	Informationsförvaltning omfattar hantering av information som en organisation eller en person skapat, mottagit och bevarat som verifiering eller information, för att uppfylla lagstiftningens krav eller i den löpande verksamheten, under hela dess livscykel, för vidare information se Ineras övergripande förmågeindelning.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret
	Ekonomihantering	Ekonomihantering omfattar budget och redovisning samt fakturering och reskontra. Omfattar även finans dvs. ekonomisk förvaltning och intern finansiering, för vidare information se Ineras övergripande förmågeindelning.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret
	Inköp och inventarie-hantering	Upphandling och inköp av varor och tjänster samt avtalsförvaltning. Inventariehantering så som anskaffa, vårda och avyttra eller kassera, (även licenser) för vidare information se Ineras övergripande förmågeindelning.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret
	Lokalförsörjning och fastighets-förvaltning	Tillhandahålla lokaler till verksamhet samt förvalta fastigheter, för vidare information se Inera.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret
	Juridik-hantering	Verksamhetsnära stöd i juridiska frågor inom kommunens eller regionens områden. Avtalshantering (tecknande, förhandling och tolkning) och rättsprocesser. Bereda förslag, granska, ge anvisningar och rekommendationer i juridiska frågor, för vidare information se Inera.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret
	Personal-hantering	Personalhantering syftar till att säkerställa att organisationen har rätt kompetens både på kort och lång sikt. Genom att arbeta med kompetensplanering och kompetensutveckling i kombination med att strukturerat arbeta med arbetsmiljöfrågor, personaladministration och lönehantering ges förutsättningar för en utveckling av såväl individer som organisationen. Se Inera.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret
	Kris och säkerhet	Förmågan att hantera och leda verksamheten i händelse av kris. Hantering av personalens säkerhet, systematiskt brandskyddsarbete såväl som skalskydd till verksamhetslokaler. Se Inera.	Centraliserad förmåga	Koncernkontoret

Generiska förmågor per produkt ("DevOps"-förmågor)

Produkt-unik förmåga

Centraliserad förmåga



Obs! För att anpassa till specifik produkt, ersätt "IT system" ovan med produkten...

Beskrivningar (Generiska "DevOps"-förmågor)

Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Primära stödjande förmågor
Hantera produkt och kunder	Leda produkten	Beskriva vision, mål och färdplan för produkten inkl. att identifiera långsiktiga och kortsiktiga behov.	Samordning och styrning
	Paketera tjänster	Ta fram, beskriva och underhålla konsumerbara tjänster enligt överenskommen kvalitet och avtalsnivåer. Sammansättning av verksamhetens erbjudande(n) i form av leveranser, dvs. att paketera tjänster utåt (ex. samling av tjänster för olika personas genom konfiguration i selfserviceportal).	Samordning och styrning, Leverera självserviceverktyg
	Hantera externa relationer (användarperspektivet)	Sammankalla och driva/medverka i nätverk kopplat till produkten. Kommunicera förändringar i olika användarnätverk och genom lämpliga kanaler.	Samordning och styrning
	Omvärldsbevaka	Utföra inre och yttre omvärldsbevakning för områden som berör produkten.	Samordning och styrning
	Kommunicera kommande förändringar	Kommunicera och planera färdplaner för produkten.	Leverera teknisk support och användarstöd
	Hantera leverantörer och avtal	Styra och samverka med leverantörer i olika leverantörsfora (såsom exempelvis fora för teknisk förvaltning och operativa fora). Förtydliga behov genom kravställning och prioritering och följ upp leverantörernas leveranser.	Samordning och styrning, Inköp och inventarie-hantering
	Prioritera utveckling / backlogg	Ta fram, sammanställa och besluta om leveransplan utifrån genomförd analys av verksamheternas behov. Följa upp leveransplan och rapportera status.	-

Beskrivningar (Generiska "DevOps"-förmågor)

Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Primära stödjande förmågor
"Plan and create"	Kapacitetshanterar IT system	Proaktivt hantera ökat eller minskat behov av kapacitet i en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	-
	Planera utveckling av IT system	Ha förmåga att ta fram strategier kring olika en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	Stödja arkitektur
	Ta emot beställning av IT system	Hantera beställningar av tjänster, från användare och målgrupper, via kanaler (ex. självserviceverktyg).	Samordning och styrning, Hantera självservice
	Utveckla IT system	Utveckla och förbättra IT systemet och dess tjänster baserat på prioritering i backlogg. Säkersälla data-överföring och kommunikation med övrigt systemlandskap.	Stödja arkitektur, Leverera plattform för DevOps-verktyg, Leverera plattform för Integrationer, Konsumera integrationer
	Ta fram utbildningsmaterial	Skapa, uppdatera och rensa kunskapsmaterial för bland annat utbildning, kommunikation och förändringsledning.	Leverera teknisk support och användarstöd
"Integrate and verify"	Implementera IT system	Installera en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	Leverera kärninfrastruktur
	Testa IT system	Testa en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning. Men kan även innefatta test av andra förmågor.	Leverera plattform för DevOps-verktyg
	Skapa releaser	Utforma releaser inkl. testplaner, testinstruktioner, checklistor och testscript för produktionssättning,	Koordinera ITSM processer
	Paketera applikation	Paketera applikation för centraliserad distribution inom arbetsplats-tjänsten.	Applikationshantering

Beskrivningar (Generiska "DevOps"-förmågor)

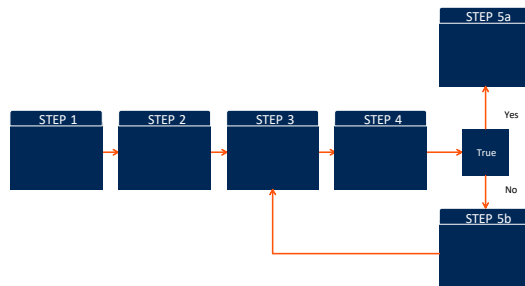
Förmåga (Nivå 0)	Förmåga (Nivå 1)	Beskrivning av förmågan	Primära stödjande förmågor
"Deploy and operate"	Konfigurera IT system	Konfigurera en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	-
	Skydda IT system	Skydda en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning. Som i sin tur skyddar underliggande information. Finns underliggande förmågor så som säkerhetskopiera, kryptera, åtkomstkontroll etc. Utför support som 2nd och 3rd line som förlängning av användarstöd. Även IOC konsumtion av andra avdelningars support.	Hantera säkerhet
	Livscykelhantera IT system	På ett kontrollerat sätt följa riktlinjer, livscykelplaner för hårdvaru- eller mjukvaru-lösning från både VGR och underliggande mjukvaruleverantör. Finns underliggande förmågor så som patchhantera, versionsuppdatera och avveckla.	
	Supportera IT system	Möta behovet av att supportera till både leverantörer, kunder och VGR IT för en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	Leverera teknisk support och användarstöd, Övervaka IT
	Driftsätta IT-system	Ta IT-system i produktion i enlighet med releaseplan.	-
"Monitor and Improve"	Upptäcka händelse i IT system	Upptäcka händelser, larm och trender i en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	Övervaka IT, Tillhandahålla övervakningsverktyg
	Agera på händelse i IT system	Reagera på upptäckta händelser, larm och trender i en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	Övervaka IT, Tillhandahålla övervakningsverktyg
	Återställa funktionalitet av IT system	Återställa en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning. Finns underliggande förmågor så som återläsa säkerhetskopia, följa kontinuitetsplan.	Leverera kärninfrastruktur
	Analysera IT system	Genom analys av ex. övervakning eller loggar kunna hjälpa till att skapa en så stabil och säker teknisk lösning som möjligt.	Hantera säkerhet, Tillhandahålla övervakningsverktyg
	Förbättra/optimera IT system	Förmågan att kontinuerligt förbättra leveransen av en hårdvaru- eller mjukvaru-lösning.	-

Bilagor

Allmänt om förmågekartläggning

Förmågekartläggning möjliggör produktindelning

Hur – Processer



Anger hur en organisation arbetar

- ✗ Processer skapar komplexitet och överlapp
- ✗ Kan ändras ofta
- ✗ Borde inte replikeras till en förmågekarta

Vem – Organisationen



Anger vem som gör vad i en organisation

- ✗ Verksamhetsområden skapar silos och överlapp
- ✗ Kan ändras ofta
- ✗ Borde inte replikeras till en förmågekarta

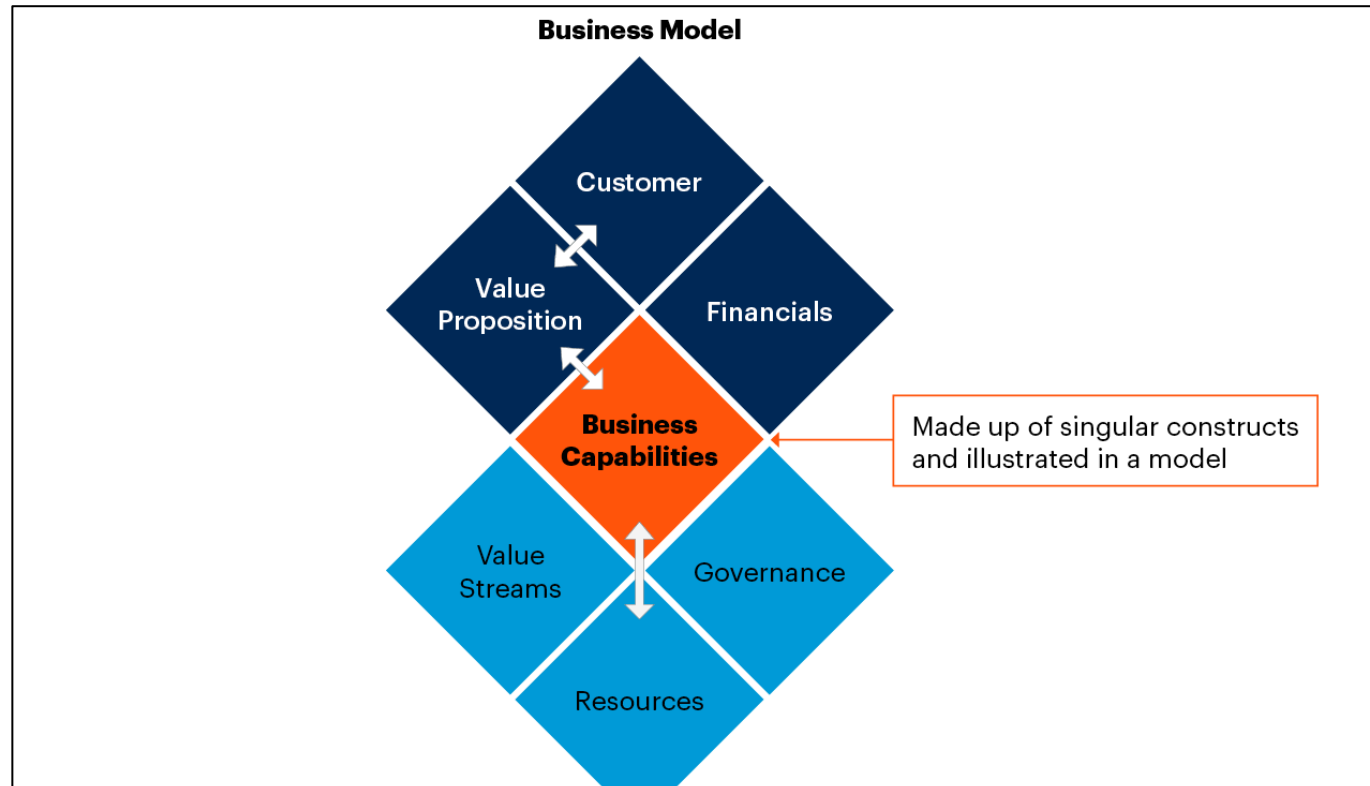
Vad – Förmågor



Anger vad en organisation gör

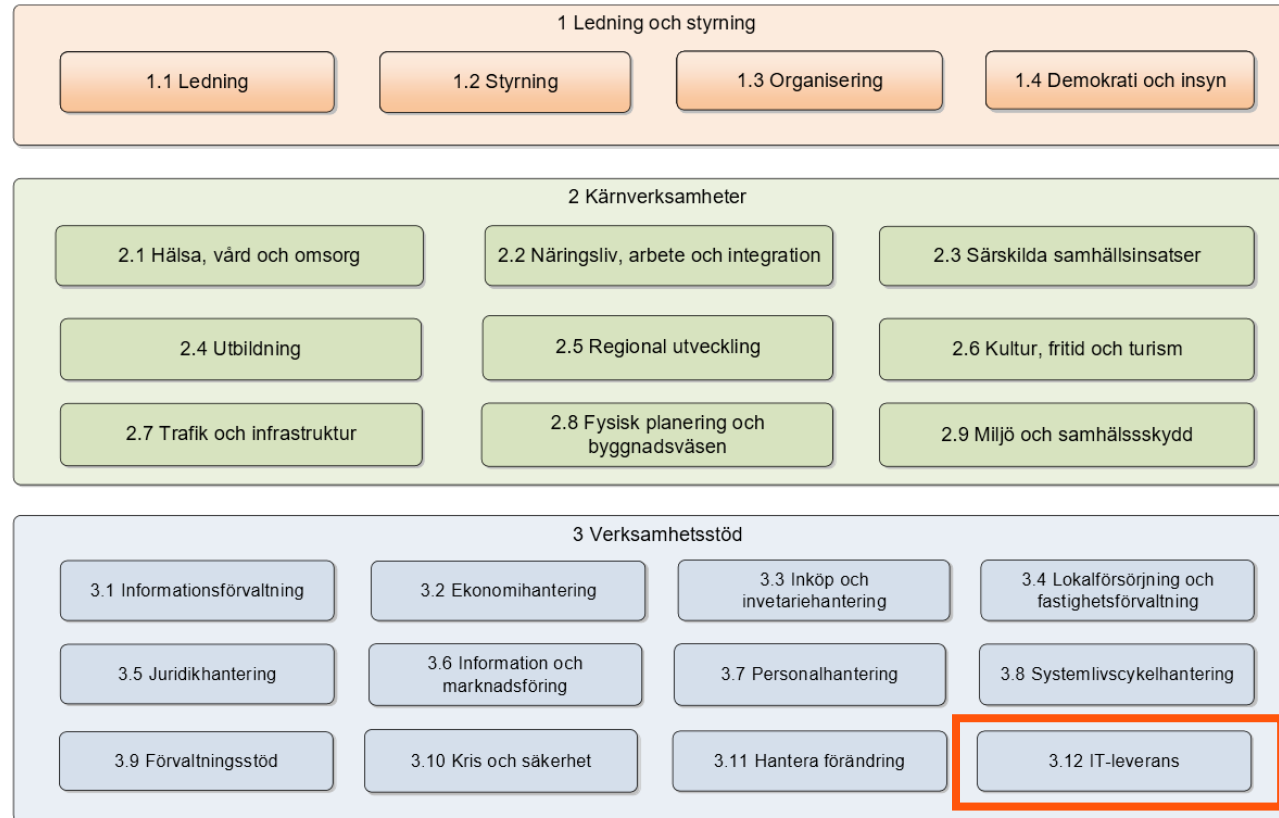
- ✓ Förmågor upprepas inte och förebygger överlapp
- ✓ Stabila och förändras inte så ofta
- ✓ Tar i beaktning processer, organisation och teknik

Förmågor utgör ett gränssnitt mellan verksamhetsstrategi och leveransmodell



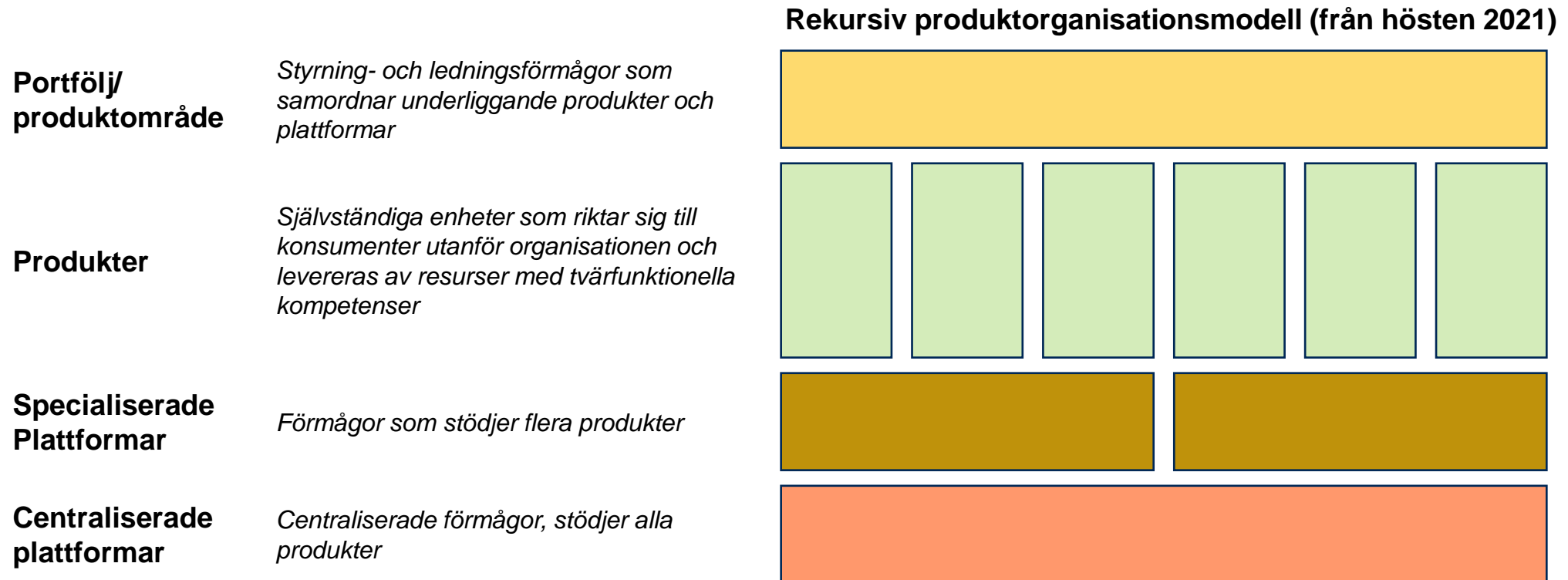
Förmågeindelning kan också vara ett kraftfullt verktyg för att definiera och koppla förändringar (jfr. effektkedja).

Befintlig kartläggning av VGRs förmågor (Inera)



Vi förhåller oss till Ineras förmågeindelning. De verksamhetsstödande förmågorna (nr 3) är desamma för IOC och AT.

Framtida kartläggning av förmågor bör vara segmenterad för att stödja produktindelning



För att tydliggöra produktteamens ansvar och leveransmodell behöver vi segmentera mellan "avdelnings-externa" vs. "avdelnings-interna" vs. "centraliserade" förmågor.