

Metodyka Stowarzyszenia PEMI

eSODA – wdrożenie referencyjne Plan Projektu

Wersja 0.2

Kierownik projektu:	
Autor Dokumentu:	Zespół Stowarzyszenia PEMI
Właściciel Dokumentu:	Stowarzyszenie PEMI
Wersja Dokumentu:	0.2
Miejsce przechowywania	
<hr/>	
Data utworzenia:	2007-08-02
Data ostatniej modyfikacji:	2007-08-30

SPIS TREŚCI

1	Wstęp	3
1.1	Definicje	3
1.2	Podział wdrożenia na fazy	3
1.3	Podstawowe założenia	3
2	Faza Wdrożenia eSODA	4
2.1	Przygotowanie do wdrożenia	4
2.1.1	Stworzenie Zespołu Projektowego	4
2.1.2	Określenie harmonogramu wdrożenia	4
2.1.3	Powiadomienie pracowników Urzędu o prowadzonych pracach	4
2.2	Opracowanie procedur	4
2.3	Uruchomienie platformy sprzętowej	5
2.3.1	Dobór serwera	5
2.3.2	Instalacja serwera	5
2.3.3	Utwardzenie serwera	5
2.3.4	Instalacja systemu eSODA	5
2.3.5	Konfiguracja systemu E-SODA	6
2.4	Szkolenia	6
2.4.1	Pracownicy (liderzy)	6
2.4.2	Pracownicy (pozostali)	7
2.4.3	Kierownictwo	7
2.4.4	Administratorzy	7
2.5	Testy	7
2.6	Raportowanie uwag dla programistów	7
3	Faza uruchomienia pilotowego	8
3.1	Odbiór systemu	8
3.2	Uruchomienie pilotowe	8
4	Faza Rozwoju	9
4.1	Harmonogram rozwoju eSODA	9
4.2	Kolejne sprawy	9
4.2.1	Prace nad sprawami	9
4.2.2	Monitorowanie infrastruktury	9
5	Faza Utrzymania	10
5.1	Dostarczanie aktualizacji systemu	10
5.2	Opieka serwisowa	10

1 WSTĘP

Niniejszy dokument przedstawia szczegółowo wdrożenie aplikacji eSODA w przykładowym Urzędzie.

1.1 DEFINICJE

Definicje znajdują się w dokumencie ([esoda Słownik.pdf](#)).

1.2 PODZIAŁ WDROŻENIA NA FAZY

Proces wdrożenia eSODA można podzielić na następujące Etapy i Fazy:

- A. Etap 0** – przygotowanie i podpisanie Umowy
- B. Etap 1** – Analiza przedwykonawcza (Audyt)
 - 1. Faza Przygotowania
 - 2. Faza Audytu
 - 3. Faza raportowania i wyboru opcji
- C. Etap 2** – Wdrożenie eSODA
 - 1. Faza Wdrożenia eSODA
 - 2. Faza Uruchomienia Pilotowego – dla wybranych procesów i / lub grupy użytkowników
 - 3. Faza Rozwoju – dołączanie coraz większej liczby procesów i użytkowników do systemu eSODA aż do uruchomienia wszystkich spraw urzędowych w wersji elektronicznej.
 - 4. Faza Utrzymania – wsparcie Urzędu:
 - a. Dostarczanie aktualizacji systemu
 - b. Opieka serwisowa

W niniejszym dokumencie opisano jedynie **Etap 2**.

Etap 0 oraz **Etap 1** zostały przedstawiony w dokumencie „Plan Przeprowadzenia Audytu przed wdrożeniem eSODA” ([esoda plan audytu.pdf](#)).

1.3 PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA

Podstawowe założenia leżące u podstaw niniejszego dokumentu:

- przeprowadzono Analizę Przedwykonawczą (Audyt) w Urzędzie
- zaprezentowano jego wyniki właściwym przedstawicielom Urzędu
- właściwa osoba w Urzędzie dokonała wyboru drogi wdrożenia eSODA
- zostały zamknięte wszelkie sprawy formalne (podpisana Umowa, etc.)

2 FAZA WDROŻENIA ESODA

Po podjęciu decyzji przez kierownictwo Urzędu następuje faza właściwego wdrożenia.

2.1 PRZYGOTOWANIE DO WDROŻENIA

2.1.1 STWORZENIE ZESPOŁU PROJEKTOWEGO

Przed rozpoczęciem Fazy Wdrożenia, Komitet Sterujący powołany podczas Audytu, tworzy Zespół Projektowy (ZP). Zespół Projektowy stanowić będą osoby faktycznie biorące udział we wdrożeniu. W jego skład powinni wchodzić co najmniej:

- Sekretarz Urzędu – jako osoba odpowiedzialna za wdrożenie projektu
- Wyznaczeni pracownicy Wydziałów, w których wdrażana będzie eSODA
- Informatycy odpowiedzialni za:
 - Infrastrukturę IT Urzędu
 - Utrzymanie sieci IT Urzędu
 - Bezpieczeństwo IT
- Inne osoby, które będą brały udział we wdrożeniu na dowolnym jego etapie.

2.1.2 OKREŚLENIE HARMONOGRAMU WDROŻENIA

Przykładowy harmonogram wdrożenia eSODA w Urzędzie znajduje się w pliku „[esoda plan projektu harmonogram.xls](#)”.

Harmonogram ten powinien być traktowany jako referencyjny, a nie jako obowiązujący przy danym wdrożeniu. W zależności od specyfiki konkretnego Urzędu poszczególne zadania mogą zostać usunięte, bądź zmianie może ulec czas ich wdrożenia. Mogą również pojawić się nowe, nieprzewidziane w harmonogramie referencyjnym, zadania.

2.1.3 POWIADOMIENIE PRACOWNIKÓW URZĘDU O PROWADZONYCH PRACACH

W celu uzyskania wsparcia ze strony pracowników pożądane jest skierowanie do nich działań informacyjnych analogicznych do podejmowanych na etapie przygotowań do audytu.

2.2 OPRACOWANIE PROCEDUR

W zależności od wybranego wariantu wdrożenia opracowywane są procedury obrazujące przebieg spraw. Zebrane informacje są podstawową wiedzą służącą do konfiguracji systemu. W sytuacji, gdy analizowana sprawa nie ma odzwierciedlenia w systemowej bazie obsługiwanych spraw – dokumentacje przekazuje się programistom celem opracowania niezbędnych formularzy i akcji (patrz: załącznik 4 w pliku [esoda plan projektu załączniki.pdf](#)).

2.3 URUCHOMIENIE PLATFORMY SPRZĘTOWEJ

W przypadku zakupu, modernizacji lub rekonfiguracji sprzętu wykorzystywanego przez eSODA niezbędne jest zestawienie kompletnej platformy sprzętowo-systemowej przed instalacją eSODA. Poniżej przedstawiono zagadnienia dotyczące wspomnianej tematyki.

2.3.1 DOBÓR SERWERA

Doboru serwera dokonuje się uwzględniając model wdrożenia, ilość obsługiwanych spraw w systemie, ilość przyjmowanych pism dziennie, ilości pracowników.

Zalecany modelem dla średniego Urzędu (np. Starostwo Powiatowe) są dwa serwery pełniące funkcje serwera aplikacji i serwera bazy danych z możliwością przejęcia obu funkcjonalności przez każdą z maszyn. Ilość przestrzeni dyskowej należy dobrać indywidualnie (pojedyncze dyski, RAID, macierz).

2.3.2 INSTALACJA SERWERA

Instalacja serwera obejmuje następujące elementy:

- formatowanie dysków, podział na partycje, konfigurację RAID, macierzy,
- instalację Windows 2003 Server,
- instalację poprawek, service packów,
- instalację IIS,
- instalację centrum certyfikacji,
- instalację środowiska ASP.NET + poprawek,
- instalację SQL Server 2005 i dodatków administracyjnych + poprawek,
- konfigurację połączeń sieciowych,
- przetestowanie pracy IIS,
- skonfigurowanie zdalnego dostępu serwisowego,
- przygotowanie mechanizmów backupu,
- dostosowanie ustawień sieci (routery) w celu wprowadzenia zabezpieczeń,

2.3.3 UTWARDZENIE SERWERA

Proces konfigurowania systemu, wyłączania zbędnych dodatków i usług, badanie stabilności pracy maszyny, przeprowadzenie prostych testów wydajnościowych sieci, dysków. Optymalizacja ustawień Windows pod kątem pracy jako serwer.

2.3.4 INSTALACJA SYSTEMU ESODA

Instalacja obejmuje następujące elementy (dotyczy wariantu lokalnego):

- założenie bazy danych,
- zasilenie bazy danych danymi startowymi,
- przeniesienie systemu na serwer,
- stworzenie aplikacji w IIS,
- konfigurację centrum certyfikacji,
- sprawdzenie poprawności działania.

2.3.5 KONFIGURACJA SYSTEMU E-SODA

Konfiguracja systemu eSODA obejmuje następujące elementy:

- wprowadzenie podstawowych informacji o Urzędzie,
- wprowadzenie informacji o strukturze organizacyjnej Urzędu,
- wprowadzenie informacji o pracownikach (założenie kont),
- wprowadzenie informacji o rozszerzeniach JRWA (Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt),
- zdefiniowanie spraw – poprzez wybranie z dostępnej bazy zdefiniowanych spraw,
- zdefiniowanie formularzy – poprzez wybranie z dostępnej bazy zdefiniowanych formularzy,
- zdefiniowanie akcji – poprzez wybranie z dostępnej bazy zdefiniowanych akcji,
- skonfigurowanie Workflow
- zdefiniowanie szablonów e-mail,

2.4 SZKOLENIA

W zależności od wariantu wdrożenia po zakończonej instalacji i konfiguracji systemu następuje etap szkoleń. Aby nie zakłócać normalnej pracy Urzędu oraz aby optymalnie wykorzystać czas poświęcony na szkolenia i uzyskać dobry efekt proponuje się podzielić wszystkich pracowników na grupy.

2.4.1 PRACOWNICY (LIDERZY)

Osoby wdrażające powinny wytypować pracowników (liderów), z poszczególnych wydziałów, oraz dodatkowo wybrać osoby mające najczęściej kontakt z systemem (biuro podawcze, kancelaria, sekretariat). Wybrane osoby powinny cechować się płynną pracą z komputerem (aplikacje internetowe), nie bać się nowości i wykazywać zainteresowanie tematem. Osoby te będą miały za zadania dzielić się wiedzą z innymi pracownikami i być źródłem odpowiedzi na pytania. W związku z tym czas poświęcony tym pracownikom powinien być maksymalnie duży.

Liderzy pierwsze szkolenia odbywają już podczas uruchamiania systemu – to oni jako pierwsi widzą jak działa system i jak jest konfigurowany. Podczas etapów wdrożenia nabierają niezbędnego doświadczenia, które jest ugruntowane podczas grupowego szkolenia. Szacuje się, że czas poświęcony na szkolenia liderów wynosi około

30% z całego zaplanowanego czasu szkoleń. (Te 30% nie obejmuje czasu, który poświęcono liderom wcześniej – tj. podczas instalowania i konfiguracji systemu).

2.4.2 PRACOWNICY (POZOSTALI)

Z uwagi na dużą ilość pracowników należy ich podzielić na co najmniej 2 grupy – im większy Urząd tym więcej powinno być grup. Wynika to ze sposobu pracy Urzędu – w każdym wydziale, zawsze musi być określona, minimalna ilość pracowników. Należy wziąć pod uwagę, żeby wielkość grup była dobrana tak, aby z jednej strony nie zakłócać pracy Urzędu dużą absencją pracowników, z drugiej zaś strony maksymalizować czas, jaki pracownik spędzi na szkoleniu.

Pracownicy ci przechodzą z wdrożeniowcem tylko szkolenie grupowe. Szacuje się, że łączny czas (wszystkie grupy) poświęcony na szkolenia wynosi 50% z całego zaplanowanego czasu szkoleń. (Np. dla pakietu 10 godzin szkoleń, przy 2 grupach: każdy pracownik odbędzie 2,5 godzinne szkolenie. Przy 3 grupach będzie to 1,5 godziny)

Dalsze szkolenia w wydziałach prowadzą liderzy.

2.4.3 KIEROWNICTWO

Specyficzna grupa pracowników (prezydent, starosta, burmistrz, wójt, sekretarz, skarbnik). Należy przewidzieć, że oczekiwaniem tej grupy będzie organizacja odrębnego szkolenia, lub szkoleń indywidualnych.

Szacuje się, że czas poświęcony na szkolenia kierownictwa wynosi około 20 % z całego zaplanowanego czasu szkoleń.

2.4.4 ADMINISTRATORZY

Tym osobom należy poświęcać maksymalnie dużo czasu i przekazywać maksymalnie dużo informacji. Pokazywać wszelkie czynności administracyjne. Administratorzy są osobami, do których będą kierowane pytania ze strony pracowników i liderów. Nie wyznacza się dla nich odrębnego szkolenia. Są osobami, które nabeżdżą wiedzę stykając się codziennie z całym procesem wdrożenia.

2.5 TESTY

W czasie, gdy pracownicy zaznajamiają się z systemem badane jest zachowanie systemu i eliminowane są ewentualne usterki, mających swe źródło najczęściej w nieprawidłowej konfiguracji.

Testy użytkownika (UAT) prowadzone będą przez wskazanych pracowników Urzędu. Scenariusze do tych testów dostarczone powinny zostać przez Dostawcę.

2.6 RAPORTOWANIE UWAG DLA PROGRAMISTÓW

Wszelkie sugestie, problemy i dodatkowe wymagania pojawiające się w czasie instalacji, konfiguracji i testów systemu powinny być przesyłane do programistów eSODA.

Ważne jest aby zbierane informacje dokładnie dokumentować, podając maksymalną ilość szczegółów, tak aby programista mógł zrozumieć przedstawiony problem i właściwie na niego zareagować.

3 FAZA URUCHOMIENIA PILOTOWEGO

3.1 ODBIÓR SYSTEMU

Na podstawie wyników przeprowadzonych testów UAT dokonywany jest odbiór systemu.

Podpisywane są następujące dokumenty:

- Protokół Końcowy (którego wzór stanowi załącznik do Umowy pomiędzy Urzędem i Dostawcą)
- Umowa Serwisowa (patrz: Załącznik 2 – wzór Umowy serwisowej i Załącznik 8 – utrzymanie eSODA w pliku [esoda plan projektu załączniki.pdf](#))

3.2 URUCHOMIENIE PILOTOWE

Zostaje uruchomiony dostęp do eSODA dla wybranych pracowników Urzędu. W dniu uruchomienia pilotowego zaczynają oni procesować wybrane wcześniej sprawy urzędowe wykorzystując eSODA.

Prowadzony jest ciągły monitoring działania eSODA zgodny z podpisaną Umową Serwisową.

4 FAZA ROZWOJU

Faza ta rozpoczyna się po ustabilizowaniu systemu eSODA zainstalowanego w Urzędzie.

4.1 HARMONOGRAM ROZWOJU ESODA

Pierwszym krokiem jest przygotowanie harmonogramu włączania poszczególnych spraw urzędowych do procesowania w eSODA. Harmonogram ten powinien zostać przygotowany przez Urząd przy wsparciu Dostawcy.

Harmonogram powinien potem zostać zaakceptowany przez obie strony.

Następnie Dostawca przygotowuje kosztorys wprowadzania kolejnych spraw do eSODA. Kosztorys ten jest przekazywany do Urzędu, który dokonuje akceptacji (po ew. negocjacjach). Zakończeniem procesu przygotowania jest podpisanie odpowiednich Umów lub Aneksów. Od tego momentu harmonogram staje się obowiązujący dla obu stron.

4.2 KOLEJNE SPRAWY

Zgodnie z harmonogramem prowadzone są prace nad wprowadzeniem do eSODA kolejnych spraw urzędowych.

4.2.1 PRACE NAD SPRAWAMI

Prace prowadzone są zgodnie z metodyką wykorzystywaną w fazie wdrożeniowej projektu. W przypadku dużego zakresu prac może zostać otwarty osobny projekt opisujący kolejne kroki.

4.2.2 MONITOROWANIE INFRASTRUKTURY

Regularnie prowadzony jest monitoring infrastruktury. W przypadku wprowadzenia liczby spraw nadmiernie obciążających wykorzystywaną infrastrukturę należy poddać ją rozbudowie.

5 FAZA UTRZYMANIA

System jest monitorowany i utrzymywany zgodnie z założeniami zawartymi w Umowie Serwisowej.

Dwa podstawowe zakresy wsparcia Urzędu to:

- a. Dostarczanie aktualizacji systemu
- b. Opieka serwisowa

5.1 DOSTARCZANIE AKTUALIZACJI SYSTEMU

Producent eSODA cały czas pracuje nad:

- Doskonaleniem technicznym systemu
- Uaktualnianiem eSODA w odpowiedzi na zmieniającą się sytuację formalno – prawną

Uaktualnienia takie będą przekazywane Urzędowi na warunkach określonych w Umowach.

5.2 OPIEKA SERWISOWA

Producent / Dostawca eSODA będzie świadczył opiekę serwisową eSODA dla Urzędu na warunkach zapisanych w poszczególnych Umowach.