

4 Transformation

Inspiration til teknisk målbillede for fælles
kommunal IT-drift

08.05.2026 | Version 1.3



Conscia
Secure progress

Indholdsfortegnelse

1	Formål og styring	2
1.1	Overordnede styringsprincipper	3
2	Konsolideringsfase (2028)	4
2.1	Udvalgte tværgående tiltag	4
2.2	Udvalgte interne tiltag	4
2.3	Underliggende aktiviteter	4
2.4	Udvalgte leverancer og milepæle	4
3	Standardiseringsfase (2029)	5
3.1	Udvalgte tværgående tiltag	5
3.2	Udvalgte interne tiltag	5
3.3	Underliggende aktiviteter	5
3.4	Udvalgte leverancer og milepæle	5
4	Optimeringsfase (2030)	6
4.1	Udvalgte tiltag	6
4.2	Underliggende aktiviteter	6
4.3	Udvalgte leverancer og milepæle	6
5	Fremtidssikring 2030+	6
5.1	Udvalgte tiltag	7
5.2	Underliggende aktiviteter	7
5.3	Udvalgte leverancer og milepæle	7
6	Tværgående KPI'er	8
7	Anbefalet styring	8

Dette dokument bygger på de arkitekturprincipper, der er fastlagt i hoveddokumentet, og som er kvalificeret gennem en analyse- og workshopfase med deltagelse fra relevante kommunale aktører. Principperne afspejler dermed både et fagligt perspektiv og de erfaringer og behov, der er identificeret på tværs af kommunerne.

Dokumentet består af udvalgte arkitekturprincipper og tilhørende anbefalinger baseret på erfaringer, analyser, best practice og standarder, som vurderes at være centrale for at understøtte en stabil, sikker og robust fælleskommunal IT-drift.

Dokumentet er et fagligt udgangspunkt for det videre arbejde med at etablere en konkret arkitektur og implementeringsplan i den enkelte IT-serviceorganisation. Dette arbejde forudsætter lokal tilpasning og skal gennemføres i samspil med ejerkommunerne samt med inddragelse af eksisterende producenter og leverandører, hvor det er relevant.

Det endelige ambitionsniveau for sikkerhed, drift og servicemodel fastlægges af den enkelte IT-serviceorganisation på baggrund af ejerkommuners behov, prioriteringer og risikovurderinger.

1 Formål og styring

Formålet med transformationen er at realisere synergieffekter gennem fælles standarder, en højere automatiseringsgrad, stærkere sikkerhed og mindre leverandørafhængighed. For at lykkes bør transformationen styres som et flerårigt program med klare KPI'er for stabilitet, effektivitet, sikkerhed, selvkørende drift og fokus på kontinuerlig forbedring.

Transformationen er baseret på arkitekturprincipperne om automatisering, standardisering og datadrevet drift. Formålet er at videreudvikle den fælles driftsplatform til en skalerbar og moden IT-serviceorganisation, hvor effektiv drift, løbende optimering og teknologisk udvikling understøtter både kvalitet, sikkerhed og økonomi.

Mange af aktiviteterne i transformationen stammer fra transitionen, hvor formålet er at etablere et effektivt fælles samarbejde. Ligeledes skal de forskellige faser ses som inspirationsmateriale, hvor IT-serviceorganisationerne og kommunerne i fællesskab skal planlægge temaer, konkrete tiltag og aktiviteter under hensyntagen til den enkelte kommunes ønsker, målsætninger og modenhed.

IT-serviceorganisationerne kan med fordel samordne nogle tiltag og standarder på tværs, især i de indledende faser, således der på nationalt plan opstår en fælles ramme og sprog. I de kommende afsnit betegnes dette som tværgående tiltag, hvor regionale tiltag og aktiviteter betegnes som interne tiltag i IT-serviceorganisationerne, som afvikles i tæt samarbejde med kommunerne.

I læsevejledningen til denne dokumentpakke findes begrebsforklaringer og kildehenvisninger.

1.1 Overordnede styringsprincipper

- Prioritering af udvikling af standarder, automatisering og sikkerhed på tværs af IT-serviceorganisationerne.
- Målbare gevinster pr. fase, f.eks. færre variationer, færre manuelle opgaver og bedre udnyttelse af ressourcer, kvantificeret i metrikker.
- Tydelige beslutningsgates mellem faserne, så modenhed og effekter kan dokumenteres før næste skridt.
- Løbende governance med driftsdata, risici, leverandørperformance og compliance-status.

2 Konsolideringsfase (2028)

I 2028 foreslås det, at fokus er på forbedring af driftsstabilitet. IT-serviceorganisationerne bør samles om fælles driftspraksis, og internt i IT-serviceorganisationen bør processer og dokumentation konsolideres, så grundlaget for standardisering bliver robust.

2.1 Udvalgte tværgående tiltag

- Så vidt muligt, konsolidering af driftsstruktur, roller og vagtfunktioner
- Etablering af drifts-KPI'er for opetid, svartider, fejlratere og recovery-tider (RTO og RPO).
- Gennemførelse af stabiliseringsreviews for hver IT-serviceorganisation med fokus på kendte fejltyper og driftsrisici.
- Videreudvikling af en fælles model for monitoring, incident management, change management og problem management.

2.2 Udvalgte interne tiltag

- Reduktion af lokale specialopsætninger, hvor det er muligt uden at kompromittere stabiliteten.
- Harmonisering af servicevinduer og eskalationsprocedurer.
- Gennemgang af leverandørporteføljen for overlappende services og mulighed for samordning.

2.3 Underliggende aktiviteter

- Dokumentation af "as-is" driftsvariationer.
- Kortlægning af hændelser og gentagne problemkategorier for at finde de største stabilitetsgevinster.
- Etablering af driftsforum for prioritering af incident trends og forbedringer.
- Standardisering af ledelsesrapportering, så performanceopfølgning er ensartet.
- Opbygning af en fælles vidensdatabase og runbooks til de mest kritiske platforme.
- Indføring af kvalitetskontrol af ændringer, så varianter begrænses.

2.4 Udvalgte leverancer og milepæle

- Fælles driftsmodel godkendt.
- Stabilitetsbaselines etableret.
- Antallet af kritiske driftsvariationer reduceret.
- Første gevinster dokumenteret i form af færre incidents og mere ensartet håndtering.

3 Standardiseringsfase (2029)

I 2029 foreslås fokus på videreudvikling af standarder for teknologi, drift og sikkerhed, så kompleksitet og variation reduceres, og effektiviteten stiger. Standardisering er ofte en central løftestang i offentlig IT, især når målet er lavere omkostninger og højere driftssikkerhed.

3.1 Udvalgte tværgående tiltag

- Harmonisering af services, SLA'er og supportmodeller.
- Videreudvikling af standarder for change-, release- og configuration management.
- Etablering af fælles compliance-kontroller, revisionsspor og dokumentation.

3.2 Udvalgte interne tiltag

- Reduktion af antallet af teknologiske varianter med tilhørende support.
- Forbedring af fælles kapacitetsstyring og livscyklusplaner for hardware og software.

3.3 Underliggende aktiviteter

- Gennemførelse af standardiseringsworkshops med teknikere og arkitekter.
- Prioritering af hvilke platforme og services der først skal harmoniseres.
- Opdatering af dokumentation, skabeloner og tekniske standarder.
- Afvikling af lokale afvigelser, når standardalternativet er klar.
- Aktiv brug af compliance-kontroller for at sikre, at standarderne faktisk efterleves.

3.4 Udvalgte leverancer og milepæle

- Opdaterede procedurer for drift og sikkerhed.
- Antallet af tekniske varianter reduceret.
- Fælles SLA- og supportmodel implementeret.
- Compliance og effektivitet dokumenteret gennem fælles rapportering.

4 Optimeringsfase (2030)

I 2030 foreslås fokus flyttet mod avancerede sikkerhedstiltag, automatisering og resiliens. Her er målet at have en proaktiv, forebyggende og mere datadrevet tilgang til systemdriften, så organisationen kan reagere hurtigere på risici og ændringer.

4.1 Udvalgte tiltag

- Indførelse af automatisering af standarddrift, patching, onboarding og overvågning.
- Optimering af den avancerede sikkerhedsovervågning, med tilhørende korrelationsregler og hændelseshåndtering.
- Implementering af automatiseret compliancekontrol og rapportering.
- Løbende review af den risikobaserede prioritering af sikkerhedstiltag.
- Forbedring af resiliens via forbedret backup, Disaster Recovery test og segmentering.
- Reduktion af manuel håndtering af gentagne driftsopgaver.
- Brug af data og trendanalyse til at forudsige problemer før de opstår.

4.2 Underliggende aktiviteter

- Identifikation af processer med høj gentagelse og lav kompleksitet, som egner sig til automatisering.
- Gennemførelse af pilotprojekter for f.eks. RPA eller policybaseret automatisering.
- Test af sikkerhedsautomation i kontrollerede miljøer før bred udrulning.
- Etablering af dashboards for drift, sikkerhed og automatisering.
- Udarbejdelse af playbooks for automatiseret incident response og hændelseshåndtering.
- Gennemførelse af regelmæssige test af resiliens, inklusiv restore- og failover øvelser.

4.3 Udvalgte leverancer og milepæle

- Roadmap for automatisering implementeret i prioriterede processer.
- Proaktiv sikkerhedsovervågning i drift.
- Forbedrede metrikker og målinger af resiliens.
- Manuelle driftstimer reduceret mærkbart.

5 Fremtidssikring 2030+

I denne fase bør IT-serviceorganisationerne stræbe efter at være i høj grad selvkørende og mindre afhængige af eksterne leverandører. Nøgleord kunne være kontinuerlig forbedring, strategisk opbygning af kapabiliteter og løbende tilpasning til nye krav.

5.1 Udvalgte tiltag

- Implementering af en forretningsmodel med regelmæssige forbedringsinitiativer.
- Udbygning af intern ekspertise, så flest mulige opgaver kan håndteres uden ekstern bistand.
- Reduktion af leverandørafhængighed gennem kompetenceopbygning og standardiserede platforme.
- Indførelse af regelmæssige reviews af arkitektur, sikkerhed og driftseffektivitet.
- Brug af performance- og hændelsesdata til identificering af områder, der kan forbedres.
- Årlig opdatering af roadmap, så ny teknologi og nye krav kan indarbejdes.
- Udvikling af en robust model for governance, så IT-serviceorganisationerne kan skaleres uden at miste kontrol.

5.2 Underliggende aktiviteter

- Etablering af kompetenceplan for centrale tekniske roller.
- Formalisering af intern certificering og erfaringsdeling.
- Gennemførelse af årlige leverandør- og sourcingreviews.
- Kontinuerlig vedligeholdelse af standarder, runbooks og arkitekturprincipper.
- Kør modenhedsvurderinger for at identificere nye afhængigheder og forbedringsområder.

5.3 Udvalgte leverancer og milepæle

- Kontinuerlig forbedringsmodel i drift.
- Årlig opdatering af strategi og roadmap.
- Dokumenteret høj modenhed i drift og resiliens.

6 Tværgående KPI'er

For at kunne vise synergieffekter bør transformationen måles på tværs af alle faser. Det gør det muligt at dokumentere, at der faktisk sker en udvikling fra stabil drift til høj modenhed og selvkørende enheder.

- Antal standardiserede services.
- Antal teknologiske varianter.
- Andel af processer automatiseret.
- Antal sikkerhedshændelser og gennemsnitlig responstid.
- Andel af driftsopgaver håndteret internt.
- Leverandørafhængighed og kontraktkompleksitet.
- Oppetid, restore succes og fejlrate.

7 Anbefalet styring

Det vil være hensigtsmæssigt at styre denne transformation i en årlig cyklus med kvartalsvise gate reviews. Hver fase bør afsluttes med en formel vurdering af gevinster, modenhed og resterende risici, før næste fase igangsættes.