

Handlekraft



Erfaringer fra myndigheders og leverandørers anvendelse af VTU's modenhedsmodeller Undersøgelse foretaget af IT- og Telestyrelsen efteråret 2008



IT- og Telestyrelsen

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Erfaringer fra myndigheders og leverandørers anvendelse af MVTU's modenhedsmodeller

Undersøgelse foretaget af IT- og Telestyrelsen efteråret 2008

Januar 2009

Indhold

Baggrund	3
Undersøgellesdesign	3
Indsamling af materiale vedrørende myndigheder	3
Indsamling af materiale vedrørende leverandører	4
Resultater fra myndighederne	5
Resultater fra leverandørerne	6
Afslutning	8

Bilag:

Myndigheder: Kvalitativ undersøgelse	9
Leverandører: Kvalitativ undersøgelse	10
Leverandører: Kvantitativ undersøgelse	11
Resultater fra indberetninger til SKI's rammekontrakt 02.18	11
Resultater fra "Undersøgelse om IT-modenhed" udarbejdet af ITEK, IT-Brancheforeningen og Dansk Management Råd	17

Baggrund

I 2006 udkom publikationen ”Modenhed i it-baserede forretningsprojekter. Modeller til måling af modenhed hos kunde og leverandør” udgivet af en gruppe bestående af IT-Branchen, ITEK, Dansk IT, Dansk Management Råd, KL, Danske Regioner og IT- og Telestyrelsen. I foråret 2008 blev det i samme gruppe besluttet at igangsætte en indsamling af erfaringer med disse modenhedsmodeller. Formålet med erfaringsindsamlingen er

- At gøre status over udbredelsen og anvendelsen af modenhedsmodellerne hos myndigheder og leverandører
- At få klarhed over, om modenhedsmodellerne bidrager til en forbedret styring af it-baserede forretningsprojekter
- Om modenhedsvurderingen opleves som relevant hos brugerne
- At få afklaret fordele/ulempen ved anvendelse af modenhedsmodellerne.

Baggrunden for udarbejdelsen og udgivelsen af modenhedsmodellerne er en fælles interesse blandt offentlige myndigheder, leverandører og interesseorganisationer om at søge at forbedre evnen til at gennemføre it-projekter.

En af vejene hertil er at sikre sig at have tilstrækkeligt gode arbejdsgange og processer undervejs i projektet - ikke mindst hvad angår projekternes styring. Dette kaldes også at have en høj modenhed. Med en høj modenhed øger man sandsynligheden for, at projektets leverancer giver den ønskede nytteværdi, mens risikoen for budgetoverskridelser og projektforslis mindskes.

Det er derfor vigtigt for både myndighed og leverandør at kunne måle og vurdere sin egen modenhed, for derudfra at træffe beslutning om, hvor det vil give størst mulig effekt at arbejde med at forbedre sin modenhed.

Men det er også vigtigt at kunne vurdere partnerens modenhed – det vil sige, at myndigheden kan vurdere leverandørens modenhed, og at leverandøren kan vurdere myndighedens modenhed. Dette har betydning for valget af partner, prissætning, og for at man i fællesskab kan tilrettelægge en styring og nogle processer, der sikrer, at projektet kommer godt i havn og dermed giver gevinst til både myndighed og leverandør. Publikationen om modenhedsmodellerne skaber således fundamentet for såvel myndigheder som leverandører til at arbejde med modenhed.

Undersøgelserdesign

Indsamling af oplysningerne er foretaget i efteråret 2008 og er foretaget som både en kvalitativ og kvantitativ undersøgelse. Resultaterne er delt op i modenhed for myndigheder og modenhed for leverandører i lighed med de to modeller.

Indsamling af materiale vedrørende myndigheder

Kvalitativ undersøgelse

Det har vist sig, at materialet om erfaringer fra myndigheder er sparsomt. Samtidig har det været vanskeligt at få kontakt til personer, som ville kunne svare på spørgsmål om modenhed og /eller styring af it-udviklingsprojekter. På møder i Statens It-forum er der blevet efterlyst eventuelle erfaringer, men desværre uden positive tilbagemeldinger. Der er taget telefonisk eller mailkontakt til udvalgte myndigheder, som IT- og Telestyrelsen har fået nys om ved kontakt med andre myndigheder eller med leverandører. Dette betyder, at materialet fra myndigheder består af korte interviews med de få myndigheder, som har anvendt modenhedsmodellen.

I december 2008 offentliggjorde Rigsrevisionen rapporten ”Beretning til Statsrevisorerne om styring af statslige digitaliseringsprojekter”. Fem statslige projekter er undersøgt. Et af de tre delformål med undersøgelsen er: Er institutionens projektstyring, herunder planlægning og monitorering, af digitaliseringsprojekterne tilfredsstillende? Selv om modenhedsmodellerne ikke nævnes direkte, kan resultaterne fra undersøgelsen give et fingerpeg om status for projektstyring af digitaliseringsprojekter og dermed om en institutions modenhedsniveau.

Kvantitativ undersøgelse

Et nyt spørgsmål om modenhed er medtaget i Danmarks Statistiks årlige undersøgelse ”Den offentlige sektors brug af it.” (udkommer februar 2009). I de tidligere udgaver af Danmarks Statistiks årlige undersøgelse ”Den offentlige sektors brug af it” findes der spørgsmål, der relaterer sig til modenhed i større eller mindre grad. Disse tal er anvendt.

Indsamling af materiale vedrørende leverandører

Kvalitativ undersøgelse

Nogle få leverandører, som har arbejdet med modenhed gennem længere tid, er blevet interviewet om deres erfaringer. Der eksisterer endnu ikke erfaringer fra konkrete kontraktsammenhænge under anvendelse af SKI-02.18-rammekontrakten om Systemløsninger, Projekter samt Vedligehold, hvor leverandørerne har indberettet deres modenhedsniveau.

Kvantitativ undersøgelse

Kravet i SKI's rammekontrakt 02.18 om Systemløsninger, Projekter samt Vedligehold om indberetning af modenhed for at blive godkendt under denne rammekontrakt har givet et helt nyt grundlag for at opnå et generelt billede af leverandørers modenhed. Det skal dog understreges, at indberetningerne til SKI's rammekontrakt har karakter af selvevaluering, som først i en konkret kontraktsammenhæng skal dokumenteres over for kunden, hvis kunden i øvrigt stiller krav herom.

70 leverandører har indberettet deres modenhed i forbindelse med godkendelse under SKI's rammekontrakt 02.18. På baggrund af disse indberetninger har IT- og Telestyrelsen fået udarbejdet et udtræk af leverandørernes indberetninger. Udtrækket er udarbejdet ud fra et ønske om at kunne se tendenser på tværs af leverandørernes indberetninger, det vil sige se på de gennemsnitlige resultater og altså ikke resultater for den enkelte leverandør.

Indberetningerne fra leverandørerne omfatter indberetninger på 15 delaftaler, hvor hver delaftale har relation til et serviceområde i den offentlige sektor, som samlet set dækker den offentlige sektors behov for it-løsninger. De fleste virksomheder har i det store hele angivet det samme for alle delaftalerne.

Indberetningerne fra leverandørerne følger slavisk opbygningen af leverandørmodenhedsmodellen, som består af tre hovedkategorier: A (Evner til at udvikle og tilpasse it-systemer), B (Evner til at styre projekter) og C (Evner til at samarbejde med kunden). Disse hovedkategorier er igen opdelt i henholdsvis 10, 12 og otte spørgsmål, som igen hver er sammensat af tre underspørgsmål (a, b og c). Det betyder, at hver leverandør har indberettet på 90 forskellige parametre. Det materiale, som danner baggrund for resultaterne, er et gennemsnit af indberetningerne på disse 90 parametre. Besvarelserne er kategoriseret fra 100 procent (kriteriet er fuldt ud opfyldt) over 75 procent, 50 procent, 25 procent og endelig 0 procent, hvis kriteriet slet ikke er opfyldt. Udtrækket medtager antal ansatte for hver af de 70 leverandører, som dog er anonymiseret.

De 70 leverandører fordeler sig med 10 virksomheder med over 1.000 ansatte, 19 virksomheder med ansatte fra 100-1.000 og 41 virksomheder med under 100 ansatte. Der er dog ikke foretaget beregninger på baggrund af disse variable.

Så vidt det har været muligt at efterspore, er der kun få leverandører, som før ikrafttrædelsen af 02.18 den 1. juli 2008 har vurderet egen modenhed. Visse leverandører er blevet CMMI-certificeret (en international standard for leverandørmodenhed - Capability Maturity Model Integration), da det har været et krav fra kunden – typisk en udenlandsk kunde.

Endelig har ITEK, IT-Brancheforeningen og Dansk Management Råd udarbejdet rapporten ”Undersøgelse om IT-modenhed” fra foråret 2007. Undersøgelsen er foretaget som en spørgeskemaundersøgelse, hvor 47 virksomheder har besvaret spørgeskemaet.

Resultater fra myndighederne

Resultaterne fra såvel den kvalitative som den kvantitative undersøgelse bør vurderes i relation til det opstillede formål med undersøgelsen:

- At gøre status over udbredelsen og anvendelsen af modenhedsmodellerne hos myndigheder og leverandører

Som nævnt ovenfor har det kun været muligt at indhente et begrænset materiale om myndigheders erfaringer med anvendelse af modellen. På baggrund af det foreliggende materiale må det konstateres, at udbredelsen og anvendelsen af modenhedsmodellen for myndigheder er begrænset.

Undersøgelsen fra ITEK, IT-Branchen og Dansk Management Råd fra foråret 2007 viser, at ca. en tredjedel af respondenterne vurderer, at de offentlige kunders kendskab til vejledningen er godt (4 procent) eller begrænset (30 procent). Hele 40 procent af respondenterne antager ikke, at de offentlige kunder overhovedet kender til vejledningen. Samme undersøgelse viser, at modenhedsmodellen kun indgår i 14 procent af kundernes udbudsmateriale. Et lignende resultat gælder for krav til leverandøren om anvendelse af MVTU's modenhedsmodeller.

- At få klarhed over, om modenhedsmodellerne bidrager til en forbedret styring af it-baserede forretningsprojekter

I en enkelt af de interviewede myndigheder påpeges det, at dét at både kunde og leverandør har evalueret deres modenhed har optimeret styringen af it-projektet og forbedret samarbejdet. Projektet er endnu ikke afsluttet, så der foreligger ikke en endelig evaluering. For de øvrige myndigheder foreligger der ikke evalueringer af lignende karakter.

- Om modenhedsvurderingen opleves som relevant hos brugerne

Flere myndigheder udtrykker tilfredshed med modellerne. En af myndighederne fortæller, at de har haft rigtig megen gavn af at skulle besvare de 90 spørgsmål. Denne myndighed ser anvendelse af modenhedsmodellerne som et vigtigt redskab i den forventningsafstemning, som er altafgørende i kontraktsammenhænge. Også for leverandøren har det været en stor fordel at kende til kundens modenhedsniveau i forbindelse med prisfastsættelse, risikovurdering og omfanget af projektledelse.

En anden myndighed har oplevet, at processen med udvælgelsen af leverandør var særdeles værdifuld, idet den gav anledning til at diskutere og afklare, hvilke af spørgsmålene om leverancesikkerhed og leverancekvalitet, der var særligt vigtige i det specifikke udbud. Erfaringen fra selve vurderingen af tilbuddene er, at modenhedsmodellen var et værdifuldt redskab i bedømmelsen af leverandørernes erfaringer.

- At få afklaret fordele/ulempes ved anvendelse af modenhedsmodellerne.

En af myndighederne har foretaget en selvevaluering efter modenhedsmodellen. Det har givet anledning til at påbegynde et forbedringsprojekt, hvor man prioriterer de områder og processer, som har scoret lavest i selvevalueringen. Man har dog ikke anvendt selvevalueringen i en konkret kontraktsituation, da der ikke er igangsat it-udviklingsprojekter, siden selvevalueringen blev færdiggjort.

Flere myndigheder har udtrykt en vis bekymring over omfanget af modenhedsmodellen. De i alt 90 underspørgsmål opfattes af nogle af de interviewede som en barriere for at gå i gang med modenhedsarbejdet.

Undersøgelsen fra Rigsrevisionen tegner et billede af fem statslige digitaliseringsprojekter For så vidt angår delformål 2: Er institutionens projektstyring, herunder planlægning og monitorering, af digitaliseringsprojekterne tilfredsstillende? er resultaterne på plussiden, at alle institutionerne har defineret projektorganisationen for digitaliseringsprojekterne samt foretaget en analyse af tilbudsgiverne i relation til valget af leverandør og også dokumenteret analysen. På minussiden har ingen af de fem institutioner anvendt de styringselementer, som efter Rigsrevisionens opfattelse hører til god projektstyring. Der er svagheder i relation til definition af mål, milepæle og efterlevelse af egen standarder for monitorering og afrapportering

Den kvantitative undersøgelse udgøres af resultater fra Danmarks Statistiks årlige undersøgelse "Den offentlige sektors brug af it" fra henholdsvis 2005, 2006 og 2007. Der er ikke i disse år spurgt direkte til anvendelse af modenhedsmodellen, og resultaterne kan derfor ikke vurderes i relation til det opstillede formål for undersøgelsen. Men der findes dog spørgsmål, der relaterer sig til modenhed i større eller mindre grad, og som derfor kan give et fingerpeg om udviklingen i aktiviteterne for en forbedret styring af it-projekter.

De adspurgte myndigheder er departementer, styrelser, direktorater, regioner og kommuner. Resultaterne herfra er:

Resultatet for, om myndighederne bruger projektmodel ved digitaliseringsprojekter viser, at der fra 2005 til 2007 har været en kraftig stigning i anvendelsen af projektmodel fra 33 procent til 51 procent – mest markant har stigningen for kommunerne været – fra 24 til 43 procent.

Resultatet for ledelse og organisering af digitaliseringsarbejdet viser, at topledelsen har en formel styrende rolle i ét eller flere digitaliseringsprojekter i cirka to tredjedele af myndighederne uden de større udsving fra 2005-2007. Kommunerne ligger dog lavere end staten.

Næsten ligeså udbredt er placeringen af ansvaret for koordineringen af digitaliseringsprojekter hos ét medlem af topledelsen. I denne sammenhæng er der heller ikke de store udsving fra 2005-2007.

Myndigheder med en ajourført it-strategi er faldet fra 66 procent i 2005 til 60 procent i 2007, hvor det især er staten, der har oplevet et markant fald fra 77 procent i 2005 til 60 procent i 2007.

Resultater fra leverandørerne

I lighed med resultaterne fra myndighederne bør også resultaterne fra leverandørerne fra såvel den kvalitative som den kvantitative undersøgelse vurderes i relation til det opstillede formål med undersøgelsen:

- At gøre status over udbredelsen og anvendelsen af modenhedsmodellerne hos myndigheder og leverandører

Undersøgelsen foretaget af ITEK, IT-Brancheforeningen og Dansk Management Råd viser, at halvdelen af respondenterne ikke kender publikationen (Modenhed i it-baserede forretningsprojekter). Undersøgelsen bør dog tages med forbehold, da den er foretaget for 1½ år siden. Men den tegner et billede af en situation, hvor både kendskab til og anvendelse af modenhedsmodellerne er temmelig begrænset. Kravet om indberetninger

til SKI's rammekontrakt 02.18 har i betydelig grad ændret dette billede, hvor 70 leverandører er blevet godkendt under denne rammekontrakt.

Erfaringer fra anvendelse af rammekontrakt 02.18 med modenhedsindberetningerne foreligger endnu ikke.

- At få klarhed over, om modenhedsmodellerne bidrager til en forbedret styring af it-baserede forretningsprojekter

Det er en af leverandørernes opfattelse, at modenhedsmodellerne er et vigtigt redskab for både kunder og leverandører - særlig til at afstemme forventningerne ved et projekts start og afdækning af styrker og svagheder for begge parter. Leverandøren har erfaringer med et projektførløb med en kommune, som også har evalueret sin modenhed ved hjælp af modenhedsværktøjet. Her har det vist sig at gavne projektførløbet i betydelig grad, hvad angår såvel projektstyring, kvalitetsopfyldelse som budget- og tidsestimater.

- Om modenhedsvurderingen opleves som relevant hos brugerne

Undersøgelsen foretaget af ITEK, IT-Brancheforeningen og Dansk Management Råd viser, at der kun er en tredjedel af respondenterne, som mener, at nytteværdien af vejledningen er god, og resten har ikke taget stilling til dette spørgsmål.

Af de to gennemførte interview fremgår det, at begge leverandører ikke tydeligt nok kan pointere, at den gensidige modenhedsevaluering er alfa og omega for et succesfuldt projekt og hælder stærkt til, at de offentlige kunder skal tvinges til at anvende modenhedsværktøjet og evaluere sig selv. De fremhæver, at både kunder og leverandører i betydelig højere grad end det er tilfældet i dag nøje bør følge modenhedsmodellerne og forså vidt også K01 og K02.

- At få afklaret fordele/ulemper ved anvendelse af modenhedsmodellerne

En af leverandørerne påpeger, at dokumentationen for besvarelserne af de 30 hovedspørgsmål kan forekomme overvældende for kunderne. Virksomheden har tilbage i 2006 besvaret spørgsmålene i leverandørmodellen og samlet dokumentation for besvarelserne. Men da dokumentationen er af et betydeligt omfang og derfor ikke særlig let tilgængelig for kunderne, har man efterfølgende gennemført en certificering ved en ekstern konsulent bestående af en ultrakort opsummering på baggrund af dokumentationen. Erfaringerne med arbejdet med dokumentationen viser dog, at det har skabt en betydelig grad af bevidsthed om både formelle og uformelle processer internt i virksomheden.

Resultaterne fra indberetninger til SKI's rammekontrakt 02.18 kan ikke direkte vurderes i relation til det opstillede formål for undersøgelsen. På den anden side giver resultaterne et så værdifuldt billede af det modenhedsniveau, som 70 danske leverandører befinder sig på, at de medtages her. Det bør dog understreges, at det er et aktuelt situationsbillede, hvor der ikke eksisterer et sammenligningsgrundlag.

Beskrivelsen af resultaterne er bygget systematisk op efter de 30 hovedspørgsmål. Gennemsnittet af besvarelserne, dvs. fra 100 til 0 procent, af de tilhørende underspørgsmål (a-b-c) er udregnet, hvorefter gennemsnittet heraf er regnet ud for at opnå et generelt billede af de enkelte hovedspørgsmål fra 1 til 30. Gennemsnittet af besvarelserne af underspørgsmålene a-b-c er også medtaget for at vise variationen i de enkelte hovedspørgsmål.

I de tre hovedkategorier, som leverandørmodenhedsmodellen er opdelt i, A (Evner til at udvikle og tilpasse it-systemer), B (Evner til at styre projekter) og C (Evner til at samarbejde med kunden) fordeler opfyldelsen af kriterierne sig med henholdsvis 79 procent, 83 procent og 65 procent. Dette indikerer, at leverandørerne generelt evaluerer sig selv som bedst til at styre projekter tæt fulgt af evnen til at udvikle og tilpasse it-systemer og mindre gode til at samarbejde med kunden. Der er dog store variationer inden for de tre hovedkategoriers underspørgsmål: A varierer fra 96 procent's opfyldelse til 63 procent, B fra 94 procent til 54 procent og endelig C fra 97 procent til 63 procent.

Til gengæld er der ikke den samme store variation i gennemsnittet for hovedkategori A's hovedspørgsmål (spørgsmålene fra 1 til 10). Det svinger fra 83 procent til 71 procent. De 83 procent dækker over spørgsmål 4: Kan leverandøren estimere omfanget af sine opgaver, og de 71 procent dækker over spørgsmål 8: Kan leverandøren gennem konfigurationsstyring holde styr på projektets komponenter. De allerfleste resultater ligger dog lige omkring 79 procent.

For hovedkategori B's vedkommende (spørgsmålene 11 til 22) er udsvinget noget større. Det svinger fra 88 procent til 63 procent. De 88 procent dækker over spørgsmål 11: Kan leverandøren gennemføre en projektstart, og de 63 procent dækker over spørgsmål 19: Kan leverandøren udøve underleverandørstyring.

For hovedkategori C's vedkommende (spørgsmålene 23 til 30) er udsvinget ikke helt så markant. Det svinger fra 89 procent til 74 procent. De 89 procent dækker over spørgsmål 27: Kan leverandøren udøve ændringsstyring i samarbejde med kunden, og de 74 procent dækker over spørgsmål 24: Kan leverandøren samarbejde med kundens projektledere om en fælles projektledelse.

For at vise spændvidden i leverandørernes opfyldelse af modenhedskriterierne anføres eksempler på højeste og laveste score i de tre hovedkategorier:

Hovedkategori A spørgsmål 4 med underspørgsmål a) Estimeres alle projektets opgaver: 96 procent til spørgsmål 6 med underspørgsmål c) Har organisationen en standardproces for design af brugergrænseflader: 63 procent.

Hovedkategori B spørgsmål 13 med underspørgsmål a) Leverandøren kan fastlægge en projektorganisation for et it-projekt: 94 procent til spørgsmål 19 med underspørgsmål c) Sikres det, at de generelt definerede krav til leverancer fra underleverandører følges: 54 procent.

Hovedkategori C spørgsmål 27 med underspørgsmål a) Er kunden en naturlig del af den autoritet, som godkender ændringer: 97 procent til spørgsmål 24 med underspørgsmål c) Er udformningen af den fælles projektledelsesmodel beskrevet i en standardproces: 63 procent.

Som det ses, er de laveste scorer inden for underspørgsmål c). Det kan rimeligvis forklares ved, at underspørgsmål c i de 30 hovedspørgsmål, som virksomhederne i de allerfleste tilfælde scorer lavest på, vedrører, om emnet indgår i virksomhedens standardprocesser, er fælles for virksomheden eller følger fælles retningslinier. Det kan tyde på, at virksomhederne synes at have vanskeligst ved at opfylde disse krav.

Alt i alt kan det konstateres, at leverandørernes evaluering af egne evner ligger temmelig højt for så vidt angår styring af projekter og evner til at udvikle og tilpasse it-systemer. Leverandørerne vurderer sig selv noget lavere for evnen til at samarbejde med kunden.

Alle resultater kan findes i bilaget.

Afslutning

Erfaringsopsamlingen præsenteres på en temadag den 20. januar 2009, som afholdes sammen med branchen. Præsentationerne vil bestå af en række best practice-cases, hvor en række gode historier fra leverandør- og kundesiden præsenteres, således at erfaringsopsamlingen bliver så nuanceret som muligt.

Bilag

Myndigheder: Kvalitativ undersøgelse

Herning Kommune har i forbindelse med indgåelse af kontrakt om et ledelsesinformationssystem evalueret deres modenhed. I kontraktindgåelsen har kunden stillet krav om dokumentation af leverandørens modenhedsniveau. At både kunde og leverandør har evalueret deres modenhed har optimeret styringen af it-projektet og forbedret samarbejdet. Projektet er endnu ikke afsluttet, så der foreligger ikke en endelig evaluering.

Lægemiddelstyrelsen arbejder målrettet både med leverandørstyring og modenhedsmålinger. I forlængelse af den interne udvikling i Lægemiddelstyrelsen havde Lægemiddelstyrelsen i starten af 2008 brug for at få koblet styrelsens modenhed sammen med leverandørernes modenhed. Med udgangspunkt i ITST's model valgte styrelsen sammen med Rambøll Management at få udviklet en analysemodel, som skal prøves af på udvalgte leverandører samt internt i styrelsen.

Det er Lægemiddelstyrelsens intention, at modenhedsmålingen skal skabe en bedre dialog og et bedre styringsgrundlag. Endvidere vil det med baggrund i resultaterne være muligt at identificere udvalgte udviklingssemner både internt i styrelsen som kunde, internt hos leverandøren samt i samarbejdet mellem kunde og leverandør. Den øverste IT-styregruppe hos Lægemiddelstyrelsen har i 2007 evalueret deres modenhed.

Det Danske Filminstitut har foretaget en selvevaluering efter modenhedsmodellen, da man havde en opfattelse af, at det var et krav, hvis man skulle anvende SKI's rammekontrakt 02.18. Har haft rigtig megen gavn af at skulle besvare de 90 spørgsmål. Filminstituttet har for nylig været igennem et valg af leverandør til et it-udviklingsprojekt, hvor der indgik vurdering af leverandørernes modenhedsniveau. Det viste sig dog, at de konkurrerende leverandører lå på samme modenhedsniveau. Filminstituttet ser anvendelse af modenhedsmodellerne som et vigtigt redskab i den forventningsafstemning, som er altafgørende i kontraktsammenhænge. Også for leverandøren har det været en stor fordel at kende til kundens modenhedsniveau i forbindelse med prisfastsættelse, risikovurdering og omfanget af projektledelse.

Københavns Kommunes Kultur- og Fritidsforvaltning har ved hjælp fra en ekstern konsulent foretaget en selvevaluering efter modenhedsmodellen. Det har givet anledning til at påbegynde et forbedringsprojekt, hvor man prioriterer de områder og processer, som har scoret lavest i selvevalueringen. Man har dog ikke anvendt selvevalueringen i en konkret kontraktsituation, da der ikke er igangsat it-udviklingsprojekter, siden selvevalueringen blev færdiggjort.

Arbejdsdirektoratet har arbejdet med modenhed, men er ikke gået systematisk til værks med anvendelse af modenhedsmodellerne. Det er dog planen, at man i 2009 vil igangsætte et struktureret forløb med modenhedsarbejdet. Man har dog i en konkret kontraktsituation udvalgt fire hovedspørgsmål fra leverandørmodellen og bedt de bydende leverandører om at besvare dem. Arbejdsdirektoratet har ikke foretaget en selvevaluering efter modenhedsmodellen.

IT- og Telestyrelsen har evalueret deres modenhed og anvendt den i to forskellige udbud: 1) udbud af en kontrakt om borger.dk og Statstidende og 2) udbud om levering af innovative e-læringsløsninger.

I udvælgelsen af leverandør for borger.dk indgik leverandørmodenheden som kriterium for tildeling af opgaven. IT- og Telestyrelsen udvalgte syv af de samlede modenhedsspørgsmål. Det er dog endnu for tidligt at sige noget om, om kravet til modenhedsniveau har givet sig udslag i bedre projektstyring og

bedre samarbejde med leverandøren og i sidste ende et acceptabelt resultat. Kun én leverandør valgte at afgive tilbud i forbindelse med udbuddet. Tilbuddet opfyldte alle dokumentationskrav, og tilbuddet var af meget høj kvalitet, hvilket vidner om leverandørens høje modenhedsniveau.

I udvælgelsen af leverandør for levering af innovative e-læringsløsninger indgik leverandørmodenheden som kriterium for tildeling af opgaven med 30 procent. Dette for at kunne vurdere, i hvilket omfang tilbudsgiverne havde de efterspurgte erfaringer, og i hvilket omfang de kunne dokumentere disse erfaringer. IT- og Telestyrelsen udvalgte 14 af de samlede modenhedsspørgsmål. Processen med udvælgelsen var særdeles værdifuld, idet den gav anledning til at diskutere og afklare, hvilke af spørgsmålene om leverancesikkerhed og leverancekvalitet, der var særligt vigtige, når det gælder e-læring, hvor især brugerinddragelse, kreativitet og opfyldelse af læringsmål er vigtige. Erfaringen fra selve vurderingen af tilbuddene er, at modenhedsmodellen var et værdifuldt redskab i bedømmelsen af leverandørernes erfaringer med og tilgang til udvikling af e-læringsløsninger.

Der blev stillet krav om, at leverandørerne skulle vedlægge dokumentation for de fleste spørgsmåls vedkommende. Dokumentationen skulle primært foreligge i form af eksempler på det efterspurgte fra tidligere gennemførte projekter. Erfaringen med dette er, at det kunne have været nyttigt at specificere forventningerne til dokumentationen mere detaljeret for at få en mere ensartet dokumentation fra tilbudsgiverne.

Leverandører: Kvalitativ undersøgelse

Sirius IT har arbejdet på grundlag af modenhedsmodellerne i flere år. Virksomheden har tilbage i 2006 besvaret spørgsmålene i leverandørmodellen og samlet dokumentation for besvarelserne. Da dokumentationen er af et betydeligt omfang og derfor ikke særlig let tilgængelig for kunderne, har man efterfølgende gennemført en certificering ved en ekstern konsulent bestående af en ultrakort opsummering på baggrund af dokumentationen.

Erfaringerne med arbejdet med dokumentationen viser, at det har skabt en betydelig grad af bevidsthed om både formelle og uformelle processer internt i virksomheden. Projektlederne i Sirius IT er alle Prince2-certificeret, da man oplevede, at også mange af kundernes projektledere er uddannet i Prince2. Det har stor betydning for kommunikationen i projektførløbet, at kunde og leverandør taler samme sprog. Fra kundeside oplever Sirius IT kun lidt efterspørgsel efter oplysning om deres modenhedsniveau – bortset fra kontrakter under K02, og man har kun oplevet få situationer, hvor en offentlig kunde selv har vurderet sit modenhedsniveau. Sirius IT ser gerne, at både kunder og leverandører i betydelig højere grad end det er tilfældet i dag, nøje følger modenhedsmodellerne og for så vidt også K01 og K02.

Rehfeld Partners blev tilbage i 2005 CMMI-certificeret, men har også efterfølgende i 2007 evalueret sig selv ved hjælp af modenhedsmodellen. Det er Rehfelds opfattelse, at modenhedsmodellerne er et vigtigt redskab for både kunder og leverandører - særlig til at afstemme forventningerne ved et projekts start og afdækning af styrker og svagheder for begge parter. Rehfeld har erfaringer med et projektførløb med en kommune, som også har evalueret sin modenhed ved hjælp af modenhedsværktøjet. Her har det vist sig at gavne projektførløbet i betydelig grad, hvad angår såvel projektstyring, kvalitetsopfyldelse som budget- og tidsestimater. Rehfeld kan ikke tydeligt nok pointere, at den gensidige modenhedsevaluering er alfa og omega for et succesfuldt projekt og hælder stærkt til, at de offentlige kunder skal tvinges til at anvende modenhedsværktøjet og evaluere sig selv. Det vil mindske risikoen for fejlslagne projekter, er Rehfelds opfattelse.

Leverandører: Kvantitativ undersøgelse

Resultater fra indberetningerne til SKI's rammekontrakt 02.18:

A. Evner til at udvikle og tilpasse it-systemer

1. Leverandøren kan foretage et bevidst valg af systemudviklingsmetode og sikre, at den anvendes i praksis

Kravet til dokumentation er, at leverandøren arbejder efter en eller flere udviklingsmodeller (a). Det skal også dokumenteres, at det sikres, at projekterne følger udviklingsmodellen (b). Endelig kræves dokumentation for, at der eksisterer en beskrivelse for tilpasning af udviklingsmodellen til forskellige projekttyper (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 78 procent med en variation fra 87 procent i spørgsmål a over 78 procent i spørgsmål b til 70 procent i spørgsmål c.

2. Leverandøren udøver kompetencestyring, således at rolleindehavere har tilstrækkelig viden til at udføre deres opgaver vha. de fastlagte metoder.

Kravet til dokumentation er en oversigt over de kompetencer fordelt på roller, som medarbejderne forventes at have (a). Det skal også dokumenteres, om der er allokeret tilstrækkelige ressourcer til at gennemføre projektet, og om der følges op på den planlagte oplæring af medarbejderne (b). Endelig kræves dokumentation for, at oplæringen af leverandørens medarbejdere følger en plan, der er fælles for organisationen (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 81 procent med en variation fra 90 procent i spørgsmål a over 80 procent i spørgsmål b til 73 procent i spørgsmål c.

3. Leverandøren kan gennemføre en behovsanalyse.

Kravet til dokumentation er, at alle typer af krav for et projekt indsamles systematisk (a). Det skal også dokumenteres, at virksomheden altid gennemfører evalueringer, som sikrer, at indsamlingen af krav er gennemført i tilstrækkelig kvalitet (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, om der findes en standardproces for gennemførelse af en behovsanalyse og for tilpasning af denne til projektets behov (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 80 procent med en variation fra 90 procent i spørgsmål a over 80 procent i spørgsmål b til 70 procent i spørgsmål c.

4. Leverandøren kan estimere omfanget af sine opgaver

Kravet til dokumentation er, at alle opgaver i et projekt er estimerede (a). Der kræves også dokumentation for, at der laves statistik på estimeringsnøjagtigheden (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for estimering (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 83 procent med en variation fra 96 procent i spørgsmål a over 74 procent i spørgsmål b til 78 procent i spørgsmål c.

5. Leverandøren kan udarbejde et teknisk design af systemarkitekturen

Kravet til dokumentation er, at der udarbejdes en beskrivelse af systemarkitekturen, inden kodning påbegyndes (a). Det skal også kunne dokumenteres, at leverandøren sikrer, at arkitekturen lever op til kundens krav hertil (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der eksisterer beskrevne krav til et systemarkitekturdokument (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 79 procent med en variation fra 86 procent i spørgsmål a over 79 procent i spørgsmål b til 73 procent i spørgsmål c.

6. Leverandøren kan udarbejde et brugergrænsefladedesign

Kravet til dokumentation er, at leverandøren kan udarbejde brugsscenarier, brugersituationer el.lign.(a). Det skal også kunne dokumenteres, at leverandøren anvender metoder til at sikre, at brugernes arbejdsopgaver kan løses med det foreslåede design (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for design af brugergrænseflader (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 78 procent med en variation fra 89 procent i spørgsmål a over 80 procent i spørgsmål b til 63 procent i spørgsmål c.

7. Leverandøren kan foretage den fornødne udvikling/tilpasning/opsætning af it-systemet

Kravet til dokumentation er, at leverandøren skal følge en kodestandard i systemudviklingen (a). Det skal også kunne dokumenteres, at leverandøren har opstillet kriterier for, hvornår et softwaremodul er klar til kunne integreres i det samlede system (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en metode til kvalitetssikring af kodningen (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 78 procent med en variation fra 81 procent i spørgsmål a over 81 procent i spørgsmål b til 72 procent i spørgsmål c.

8. Leverandøren kan gennem konfigurationsstyring holde styr på projektets komponenter

Kravet til dokumentation er, at alle relevante delprodukter er under konfigurationsstyring (a). Det skal også kunne dokumenteres, at projekternes konfigurationsstyringsproces evalueres (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for konfigurationsstyring (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 71 procent med en variation fra 80 procent i spørgsmål a over 63 procent i spørgsmål b til 71 procent i spørgsmål c.

9. Leverandøren kan gennemføre test af it-systemet

Kravet til dokumentation er, at der udføres modul/unit-test og integrationstest (a). Det skal også kunne dokumenteres, at virksomheden følger en testplan (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for test, som kan tilpasses det pågældende projekt (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 79 procent med en variation fra 81 procent i spørgsmål a over 82 procent i spørgsmål b til 79 procent i spørgsmål c.

10. Leverandøren kan udarbejde den fornødne dokumentation af it-systemet

Kravet til dokumentation er, at virksomheden leverer dokumentation til det udviklede it-system (a). Det skal også kunne dokumenteres, at kunden evaluerer dokumentationen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standard for, hvordan udviklede it-systemer dokumenteres (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 79 procent med en variation fra 89 procent i spørgsmål a over 80 procent i spørgsmål b til 68 procent i spørgsmål c.

B. Evner til at styre projekter

11. Leverandøren kan gennemføre en projektstart

Kravet til dokumentation er, at leverandøren sikrer, at alle deltagere i projektet har en fælles vision for projektet (a). Det skal også kunne dokumenteres, at projektstarten er en del af projektplanen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for gennemførelse af en projektstart (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 88 procent med en variation fra 86 procent i spørgsmål a over 93 procent i spørgsmål b til 84 procent i spørgsmål c.

12. Leverandøren kan udøve projektledelse med fokus på kundens forretningsmæssige mål

Kravet til dokumentation er, at leverandøren sikrer, at alle i organisationen kender kundens forretningsmæssige mål og operationelle succeskriterier (a). Det skal også kunne dokumenteres, at det i procedurerne for fremdriftsstyring, projektrapportering og ændringsstyring indgår, at det er centralt heri at forholde sig til kundens aktuelle forretningsmæssige mål og operationelle succeskriterier (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for, eller at det indgår i en række standardprocesser, at sikre fokus på kundens forretningsmæssige mål (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 81 procent med en variation fra 88 procent i spørgsmål a over 80 procent i spørgsmål b til 74 procent i spørgsmål c.

13. Leverandøren kan fastlægge en projektorganisation for et it-projekt

Kravet til dokumentation er, at leverandøren sikrer, at alle projektdeltagere har en klart defineret rolle og et kendt ansvar (a). Det skal også kunne dokumenteres, at beslutningsstrukturer og eskaleringsveje klart er beskrevet (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at roller, ansvar og beslutningsstrukturer er beskrevet i organisationens standardprocesser (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 82 procent med en variation fra 94 procent i spørgsmål a over 79 procent i spørgsmål b til 74 procent i spørgsmål c.

14. Leverandøren kan udarbejde en projektplan

Kravet til dokumentation er, at der udarbejdes en projektplan for projektet, og at den er nedbrudt i delprodukter, således at det mindst hver 14. dag kan konstateres, om der er den forventede fremdrift, og om delleverancerne har den fornødne kvalitet (a). Det skal også kunne dokumenteres, at projektplanen løbende evalueres gennem projektet (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der ved projektplanlægningen tages udgangspunkt i en projektledelsesmetode fælles for organisationen (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 86 procent med en variation fra 93 procent i spørgsmål a over 87 procent i spørgsmål b til 79 procent i spørgsmål c.

15. Leverandøren kan udøve fremdriftsstyring og replanlægning

Kravet til dokumentation er, at leverandøren kan rapportere alle nødvendige oplysninger mindst en gang om måneden (a). Det skal også kunne dokumenteres, at opsamling af data samt rapportering er beskrevet i projektplanen og som aktiviteter i tidsplanen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at replanlægnings-processen er beskrevet som en standardproces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 79 procent med en variation fra 90 procent i spørgsmål a over 74 procent i spørgsmål b til 73 procent i spørgsmål c.

16. Leverandøren kan udøve risikostyring

Kravet til dokumentation er, at leverandøren udarbejder en risikoplan (a). Det skal også kunne dokumenteres, hvor ofte projektets risikoliste opdateres (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for risikostyring (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 76 procent med en variation fra 85 procent i spørgsmål a over 77 procent i spørgsmål b til 67 procent i spørgsmål c.

17. Leverandøren kvalitetssikrer projektets processer

Kravet til dokumentation er, at leverandøren løbende gemmer resultater fra kvalitetssikringsaktiviteter (a). Det skal også kunne dokumenteres, at virksomheden planlægger kvalitetssikring af de enkelte delprodukter (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der gennemføres audit af projekternes kvalitetssikringsaktiviteter op imod standardprocessen herfor (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 71 procent med en variation fra 74 procent i spørgsmål a over 77 procent i spørgsmål b til 62 procent i spørgsmål c.

18. Leverandøren kan styre og følge op på egne leverancer

Kravet til dokumentation er, at leverandøren på forhånd definerer kriterier for, hvornår en komponent er klar til leverance (a). Det skal også kunne dokumenteres, hvilke standardaktiviteter der er i forbindelse med en leverance, og om aktiviteterne er synlige i tidsplanen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, om leveranceaktiviteterne er defineret i organisationens standardprocesser (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 80 procent med en variation fra 84 procent i spørgsmål a over 90 procent i spørgsmål b til 66 procent i spørgsmål c.

19. Leverandøren kan udøve underleverandørstyring

Kravet til dokumentation er, at leverandøren benytter kontrakter med alle underleverandører, og at leverandøren foretager løbende opfølgning på, om underleverandørerne vil kunne levere til tiden i den rette kvalitet (a). Det skal også kunne dokumenteres, at håndteringen af underleverandører optræder som synlige aktiviteter i tidsplanen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at det sikres, at de generelt definerede krav til leverancer fra underleverandører følges (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 63 procent med en variation fra 73 procent i spørgsmål a over 62 procent i spørgsmål b til 54 procent i spørgsmål c.

20. Leverandøren kan håndtere projekt-teams

Kravet til dokumentation er, at leverandøren gennemfører aktiviteter med det formål at sikre teamspirit og at sikre, at medarbejderne forstår både projektets formål, og hvad de hver især vil få som udbytte (fagligt, personligt, økonomisk) af at gennemføre projektet (a). Det skal også kunne dokumenteres, at der foretages en systematisk vurdering af medarbejdernes personlige og sociale kompetencer (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der i forbindelse med dannelsen af projektteams systematisk foretages en vurdering af, om teamet vil kunne fungere som team og vil kunne gebærde sig i forhold til kundens virksomhedskultur (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 75 procent med en variation fra 84 procent i spørgsmål a over 80 procent i spørgsmål b til 62 procent i spørgsmål c.

21. Leverandøren kan udarbejde en kommunikationsplan og informere indadtil og udadtil undervejs i projektet

Kravet til dokumentation er, at leverandøren sikrer, at alle interessenter får den nødvendige information (a). Det skal også kunne dokumenteres, at informationsplanen er del af en projektplan og en interessentanalyse (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at der findes en standardproces for at udarbejde en interessentanalyse og informationsplan (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 71 procent med en variation fra 77 procent i spørgsmål a over 72 procent i spørgsmål b til 66 procent i spørgsmål c.

22. Leverandøren evaluerer systematisk sine systemudviklings- og projektprocesser og forbedrer systematisk sine processer og metoder herudfra

Kravet til dokumentation er, at leverandøren kan bevise, at der sker procesforbedringer i løbet af et projekt (a). Det skal også kunne dokumenteres, at der indgår procesforbedringer som en del af projektplanen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at procesforbedringsaktiviteter koordineres på tværs i organisationen som et led i en sammenhængende procesforbedringsstrategi (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 66 procent med en variation fra 71 procent i spørgsmål a over 60 procent i spørgsmål b til 68 procent i spørgsmål c.

C. Evner til at samarbejde med kunden

23. Leverandøren kan fastlægge projektets konkrete metoder og planer i fællesskab med kunden

Kravet til dokumentation er, at leverandøren kan beskrive, hvordan leverandøren vil lade kunden indgå i fastlæggelsen af projektets processer, metoder og detailplaner (a). Det skal også kunne dokumenteres, at det at nå til enighed om processer, metoder og detailplaner indgår i aktivitets- og leveranceplaner (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at etableringen af enighed om planer og metoder er en del af leverandørens standard projektmetode (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 87 procent med en variation fra 94 procent i spørgsmål a over 87 procent i spørgsmål b til 80 procent i spørgsmål c.

24. Leverandøren kan samarbejde med kundens projektledere om en fælles projektledelse

Kravet til dokumentation er, at der vælges eller udarbejdes en fælles projektledelsesmodel, som den overordnede projektledelse følger (a). Det skal også kunne dokumenteres, at der følges op på, at den fælles projektledelsesmodel er effektiv og bliver fulgt (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at udformningen af den fælles projektledelsesmodel er beskrevet i en standardproces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 74 procent med en variation fra 87 procent i spørgsmål a over 70 procent i spørgsmål b til 63 procent i spørgsmål c.

25. Leverandøren kan rapportere fyldestgørende til kunden

Kravet til dokumentation er, at der foretages en løbende rapportering (mindst månedlig) til kunden (a). Det skal også kunne dokumenteres, at rapporteringen er defineret i projektets plan (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at processen med at frembringe rapporteringer til kunden er fastlagt og nedskrevet i en standardproces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 79 procent med en variation fra 90 procent i spørgsmål a over 78 procent i spørgsmål b til 70 procent i spørgsmål c.

26. Leverandøren kan udøve kvalitetsstyring i samarbejde med kunden

Kravet til dokumentation er, at kunden systematisk inddrages i kvalitetssikringsaktiviteterne, således at kunden løbende (ifm. hvert delprodukt, jf projektplanen) kan kontrollere kvaliteten af det producerede og kræve eventuelle kvalitetsforbedringer (a). Det skal også kunne dokumenteres, at det fremgår af projektplanen, at der følges op på kundens inddragelse i kvalitetssikringsarbejdet (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at kundens involvering er beskrevet i en standard proces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 75 procent med en variation fra 81 procent i spørgsmål a over 78 procent i spørgsmål b til 66 procent i spørgsmål c.

27. Leverandøren kan udøve ændringsstyring i samarbejde med kunden

Kravet til dokumentation er, at kunden er en naturlig del af den autoritet, som godkender ændringer (a). Det skal også kunne dokumenteres, at ændringsstyringen er beskrevet i projektplanen (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at ændringsstyringen er baseret på en standardproces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 89 procent med en variation fra 97 procent i spørgsmål a over 86 procent i spørgsmål b til 84 procent i spørgsmål c.

28. Leverandøren kan gennemføre dialog med kundens brugere

Kravet til dokumentation er, at det sikres, at leverandørens medarbejdere har den rette kompetence til at forstå et brugerproblem, før de løser det (a). Det skal også kunne dokumenteres, at ansvaret for leverandørens medarbejders dialog med kunden er fastlagt i projektets plan (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at det er en fast del af leverandørens standard projektmetode at gennemføre aktiviteter, der sikrer, at leverandøren har fået den korrekte forståelse af brugernes ønsker og behov (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 76 procent med en variation fra 83 procent i spørgsmål a over 64 procent i spørgsmål b til 80 procent i spørgsmål c.

29. Leverandøren kan samarbejde med kundens it-driftsansvarlige

Kravet til dokumentation er, at design af driftsmiljøet indgår i første fase af projektet (a). Det skal også kunne dokumenteres, at der er afsat ressourcer i tidsplanen til planlægning af driftsmiljøet (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at design af driftsmiljøet er en del af en standardproces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 86 procent med en variation fra 91 procent i spørgsmål a over 91 procent i spørgsmål b til 75 procent i spørgsmål c.

30. Leverandøren kan bistå kunden med at gennemføre den forretningsmæssige test af systemet

Kravet til dokumentation er, at det sikres ved kontraktindgåelse og udarbejdelse af projektplan, at det er tydeligt hvilke testaktiviteter, kunden påtager sig (a). Det skal også kunne dokumenteres, at leverandøren bistår kunden med at planlægge, forberede og gennemføre den forretningsmæssige test (b). Endelig skal virksomheden dokumentere, at den forretningsmæssige test (accept test) er tilpasset ud fra en standardproces (c).

Resultat:

Gennemsnittet for virksomhedernes opfyldelse af dette kriterium er samlet 83 procent med en variation fra 90 procent i spørgsmål a over 84 procent i spørgsmål b til 76 procent i spørgsmål c.

Resultater fra "Undersøgelse om IT-modenhed" udarbejdet af ITEK, IT-Brancheforeningen og Dansk Management Råd

- a) Har du/din virksomhed kendskab til den vejledning om modenhed (Modenhed i IT-baserede forretningsprojekter), som blev udsendt sidste år?
Nej: 51 procent. Ja: 49 procent
- b) Har du/din virksomhed gjort jer overvejelser/igangsat en proces om, hvordan I vil håndtere krav om modenhed fra kunderne (vejledning, CMMI eller andet)?

Nej: 27 procent. Ja: 73 procent.

- c) Har I truffet beslutning om...? (At implementere vejledningen, Benytte CMMI, andet)
Implementere vejledningen: 17 procent. Benytte CMMI: 33 procent. Andet: 50 procent.
- d) Har du/din virksomhed inden for de seneste 6 mdr. afgivet tilbud til offentlige virksomheder på IT-relaterede ydelser?
Nej: 39 procent. Ja: 61 procent.
- e) Indgik modenhedsmodellerne (direkte eller indirekte) i udbudsmaterialet?
Nej: 86 procent. Ja: 14 procent.
- f) Har du/din virksomhed i øvrigt mødt krav fra kundesiden om anvendelse af vejledningen?
Nej: 87 procent. Ja: 13 procent.
- g) Hvordan vurderer du nytteværdien af vejledningen i forbindelse med tilbudsudarbejdelse?
Meget god: 0 procent. God: 34 procent. Dårlig: 3 procent. Ved ikke: 63 procent.
- h) Hvordan vurderer du/din virksomhed generelt offentlige kunders kendskab til vejledningen?
Godt: 4 procent. Begrænset: 30 procent. Ikke kendt: 26 procent. Ved ikke: 40 procent.