

Modell för ändringshantering av Sambis gemensamma tekniska infrastruktur

Version 1.0

Innehåll

Revisionshistorik	2
1. Inledning	2
1.1. Syfte.....	2
1.2. Omfattning och avgränsning.....	2
2. Princip för release och deployment	2
3. Övergripande process för ändringshantering	2
4. Ändringsbegäran	4
5. Beslut om införande av ändring	4
5.1. Beslutsmodell.....	4
6. Standardändring.....	5
6.1. Modell för standardändring.....	5
6.2. Klassificeringsmodell för införandemetod.....	5
6.3. Klassificeringsmodell för åtgärdstid som påverkar medlem.....	7
6.4. Fördefinierade standardändringar.....	7
7. Normal ändring.....	8
7.1. Ändringsråd (CAB)	8
7.2. Modell för normal ändring.....	8
8. Akut ändring	9
8.1. Modell för akut ändring	9
8.2. Ändringsråd för akut ändring (ECAB)	9
9. Ändringsinformation (notifiering)	9
9.1. Proaktiv notifiering.....	9
9.2. Retroaktiv notifiering	10
10. Ordlista och förklaringar	10

Revisionshistorik

Version	Datum	Författare	Kommentar
1.0	2015-08-25	Ändringsråd	Version 1.0 beslutad

1. Inledning

Organisationer inom Sambi ansluter till en gemensam infrastruktur som i huvudsak utgörs av federationens centrala metadataregister och som hanteras av Sambis federationsoperatör. I tillägg metadataregistret finns andra komponenter som tillhandahålls av federationsoperatören och som kan omfattas denna ändringsmodell (exempelvis validator och central anvisningstjänst).

Respektive part i Sambi har ändringsrutiner som är anpassade för den egna organisationens förutsättningar. Detta medför att gränssnittet mellan federationsoperatörens ändringsprocess och ändringsprocesser hos anslutna organisationer behöver definieras.

1.1. Syfte

Syftet med detta dokument är att ge en övergripande beskrivning av modellen för ändringar i Sambis gemensamma tekniska infrastruktur. Modellen i sig har som huvudsakligt syfte att:

- Tydliggöra ändringshanteringen för anslutna organisationer
- Vägleda federationsoperatören i beslut om hantering av ändring
- Bidra till väl avvägda beslut om ändring med låg grad av administration

1.2. Omfattning och avgränsning

Modellen beskriver hantering av tekniska konfigurationsändringar i Sambis gemensamma infrastruktur och är avgränsad till produktionsmiljön. Förändringar av data (exempelvis ny eller ändrad medlem i metadataregister) omfattas inte av detta dokument.

Dokumentet ska inte ses som en detaljerad beskrivning av processer och rutiner som ingår i ändringshanteringen.

2. Princip för release och deployment

Vid ändring av Sambis tekniska infrastruktur föredras *mindre ändringar ofta* över *större ändringar sällan*.

Principen gäller som vägledning vid paketering av releaser och innebär inte att större ändringar helt kan uteslutas.

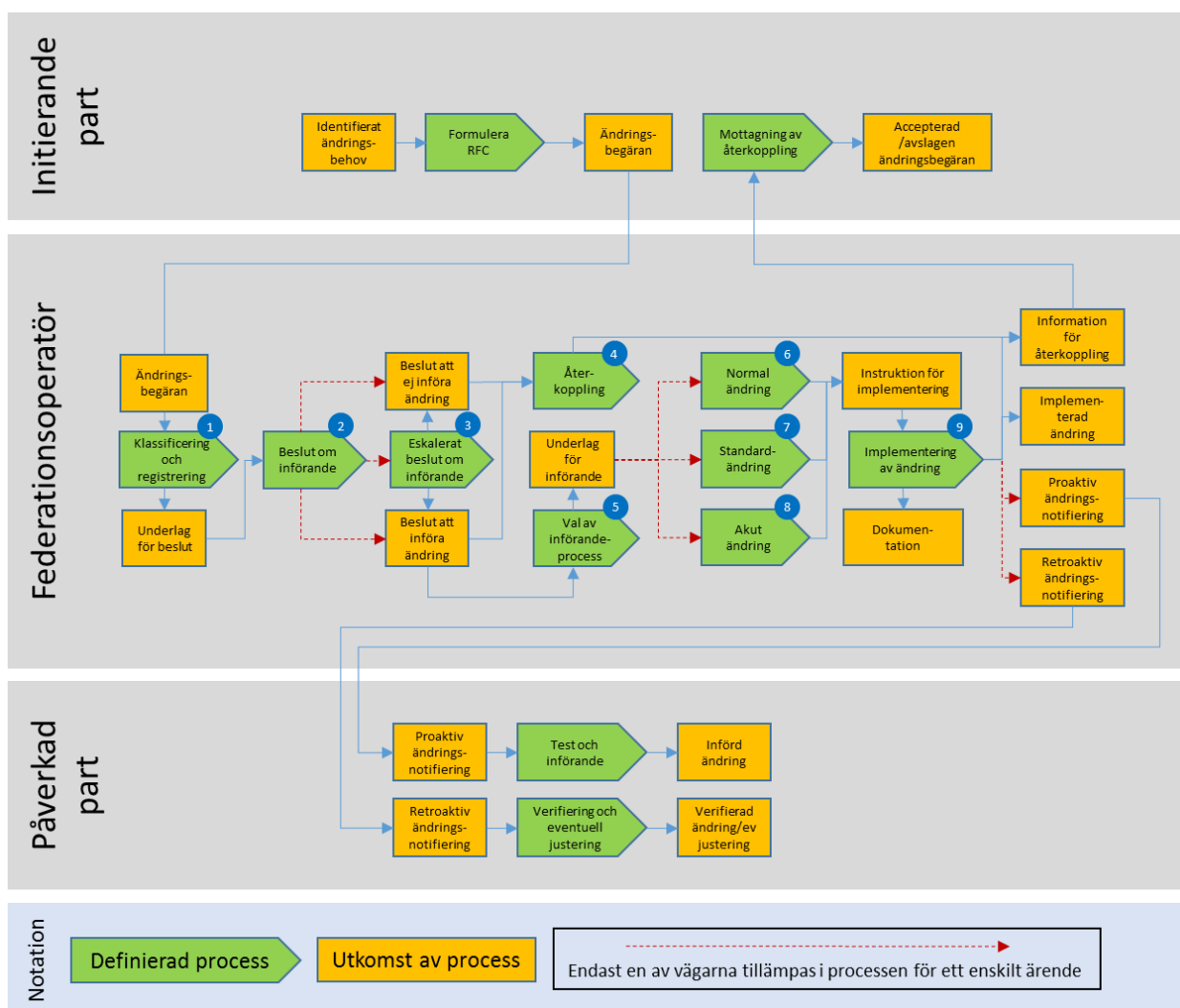
3. Övergripande process för ändringshantering

Syftet med den övergripande processen för ändringshantering är att ge förutsättningar för väl avvägda beslut om ändring och metod för införande. Processen är tänkt att

tillämpas för en effektiv hantering av beslut och klassificering, utan överflödiga möten och formalia.

Processen ger ingen vägledning avseende prioritering mellan ärenden. Detta kan komma att införas i en senare version eller beskrivas i en separat process.

Bilden nedan ger en översiktlig beskrivning av ändringsprocessen och ska inte tolkas som en fullständig dokumentation. Beskrivning av processer för initierande part och berörd part är endast avsedda som exempel för att illustrera hur part berörs av Sambis ändringsprocess.



1. Mottagen ändringsbegäran registreras och beskrivs med nytta och konsekvenser enligt beslutsmodellen. Ändringsbegäran kan initieras av medlem i federationen, federationsoperatören eller Sambis ägare
2. Beslut om avslag eller införande av ändring tas utifrån beslutsmodellen. Om beslut inte kan fattas utifrån denna, eskaleras begäran till Ändringsråd.

3. Eskalerat beslut om ändring hanteras av Sambis Ändringsråd som beslutar om avslag eller införande.
4. Information om avslagen eller accepterad ändringsbegäran återkopplas till initierade part. Avslagen ändringsbegäran dokumenteras och stängs.
5. Accepterad ändringsbegäran bedöms utifrån klassificeringsmodellen för standardärenden. Ändring som inte kan hanteras enligt processen för standardändring går vidare till processen för normal ändring eller akut ändring beroende på ändringens karaktär.
6. Normal ändring hanteras av Ändringsråd som instruerar federationsoperatören om hur ändringen ska implementeras.
7. Standardändring hanteras av federationsoperatören enligt klassificeringsmodeller för standardändring.
8. Akut ändring hanteras av Ändringsråd för akut ändring som instruerar federationsoperatören om hur ändringen ska implementeras.
9. Ändring implementeras enligt instruktioner från föregående process. Implementeringen innefattar implementering av ändring, notifiering till berörd part, återkoppling till initierande part och dokumentation av ändringen.

4. Ändringsbegäran

Ändringsbegäran kan initieras av federationsoperatören enligt interna rutiner, samt av medlem inom federationen eller Sambis ägare genom förslag till ändring via federationsoperatörens kundtjänst.

5. Beslut om införande av ändring

Ändringsbegäran hanteras av federationsoperatören som gör en bedömning av värdet av förändringen i förhållande till risker, kostnader och övriga insatser för medlemsorganisationer och federationsoperatören. Bedömningen utgör grund för beslut om ändringen ska genomföras eller avslås.

Federationsoperatören tillämpar nedan beskriven beslutsmodell som underlag för ändringsbeslut. I oklara fall kan federationsoperatören eskalera ändringsbegäran till Ändringsråd (CAB) för beslut.

5.1. Beslutsmodell

Ändringsbegäran beskrivs enligt formen för nedanstående tabell. Federationsoperatören ansvarar för att sammanställa informationen och använder underlaget som vägledning för att besluta om genomförande eller avslag av Ändringsbegäran.

Part	Nytta/motiv för ändring	Kända risker och negativ påverkan	Bedömd kostnad/arbetstid
<i>Part som får del av nytta eller drabbas av kostnader eller negativ påverkan.</i>	<i>Beskrivning av nytta för angiven part.</i>	<i>Beskrivning av kända risker och negativ påverkan för angiven part.</i>	<i>Bedömd kostnad/arbetstid för angiven part. Kostnad behöver inte kvantifieras i kronor, utan kan anges i form av omfattning av arbete.</i>

Beslut om ändring kan revideras om ny information framkommer under processen för Standardändring, Normal ändring eller Akut ändring.

Ändringsråd kan utvärdera genomförda ändringar och avslagna ändringsbegäran och revidera beslutsmodellen löpande.

6. Standardändring

Modellen för standardändring syftar till att ge federationsoperatören möjlighet att planera och genomföra ändringen utan att kalla samman externa beslutsforum. Syftet är att skapa en effektiv hantering av ändringar utan onödiga ledtider.

6.1. Modell för standardändring

En beslutad ändring som inte är akut ska hanteras enligt modellen för standardändring om den kan klassificeras enligt nedanstående modeller för införandemetod och åtgärdsstid. Om klassificering inte kan göras baserat på dessa modeller, ska ändringen hanteras enligt modellen för normal ändring.

Standardändringar hanteras av federationsoperatören med angiven klassificeringsmodell som vägledning för införandemetod och åtgärdsstid.

Klassificeringsmodellens format och innehåll beslutas av Ändringsråd.

6.2. Klassificeringsmodell för införandemetod

Vid införande av ändring ska en av nedanstående metoder väljas för genomförande:

1. Ändring utan notifiering
2. Ändring med retroaktiv notifiering
3. Ändring med proaktiv notifiering
4. Ändring med möjlighet att testa i rimlig tid innan genomförande, eller möjlighet att implementera ändringen under en viss period

Till grund för val av metod ska nedanstående definitioner för sannolikhet avseende påverkan på implementationer tillämpas:

Sannolikhet	Definition	
	Beroende för implementation hos medlem	Fel vid införande
Låg	Ändringen bedöms normalt inte ha någon påverkan på implementationer, men låg risk bedöms finnas för att enskilda implementationer kan påverkas.	Ändringen är okomplicerad att införa men bedöms medföra liten risk för fel vid införande.
Hög	Ändringen bedöms medföra hög sannolikhet för påverkan på enskilda eller flera implementationer.	Ändringen bedöms medföra viss risk för fel vid införande eller innehåller hög grad av komplexitet som kan ge oförutsedda effekter.

Federationsoperatören väljer metod baserat på sannolikhet för påverkan på respektive process i nedanstående tabell. Värderna i tabellen anger metod för respektive typ av påverkad process.

I det fall en ändring påverkar flera processer ska den högsta identifierade Införandemetoden tillämpas.

Ändringar av sådan karaktär att bedömd sannolikhet är nära noll avseende påverkan på ansluten medlem, kan hanteras helt utan notifiering (införandemetod 1). Nedanstående tabell tillämpas därmed inte för val av metod i dessa fall.

Påverkad process för medlem	Val av införandemetod baserat på sannolikhet att åtgärd krävs av medlem	
	Låg sannolikhet	Hög sannolikhet
Ladda upp metadata	2	3
Läsa in och använda metadata	2	4
Hämta certifikat	2	4
Verifiera certifikat	2	4
Dirigera användare till central DS från SP	3	4
Som SP ta emot anvisad IdP från central DS	3	4
Publicera IdP:er i extern DS	3	4

Federationsoperatören har rätt att besluta om en högre metod än tabellen anger. Om särskild anledning finns att välja en lägre metod vid en specifik ändring, ska frågan eskaleras till Ändringsråd (CAB).

Exempel evseende metod för ändring:

- Ändring utan notifiering
 - Exempel: Justering av bakgrundsfärg i anvisningstjänst för att stämma med grafisk profil. Ändringen implementeras utan notifiering.*
- Ändring med retroaktiv notifiering
 - Exempel: Ny regel i validator som innebär att uppladdat metadata som inte uppfyller den införda regeln får en varning men kommer att*

godkännas för publicering. Ändringen implementeras och notifieras retroaktivt.

3. Ändring med proaktiv notifiering
 - *Exempel: Ny regel i validator som innebär att uppladdat metadata måste uppfylla den införda regeln för att godkännas. Notifiering om ändringen går ut i rimlig tid innan genomförande och implementering sker vid angiven tidpunkt.*
4. Ändring med möjlighet att testa i rimlig tid innan genomförande, eller möjlighet att implementera ändringen under en viss period
 - *Exempel (test innan ändring): Nytt format på metadata. Metadata med det nya formatet publiceras på separat URL för att möjliggöra testning. Vid angivet datum implementeras ändringen i befintlig produktionsmiljö.*
 - *Exempel (implementering under viss period): Flytt av metadata till ny URL. Gammal och ny URL publiceras parallellt under en period. Efter periodens slut stängs den gamla URL:en.*

Ovanstående exempel ska inte betraktas som vägledning för beskrivna åtgärder, utan syftar enbart till att exemplifiera tillämpningen av de olika metoderna.

6.3. Klassificeringsmodell för åtgärdstid som påverkar medlem

Begreppet "åtgärdstid" avser den tid en ansluten medlem får notifiering om, eller möjlighet att testa en ändring innan införande. Åtgärdstid tillämpas enbart för införandemetod 3 och 4.

Federationsoperatören gör en bedömning av hur omfattande justeringar som rimligen krävs av medlem för att säkerställa och eventuellt anpassa en befintlig implementation till den planerade ändringen. Tabellen nedan används som vägledning vid val av åtgärdstid.

Omfattning av åtgärd	Definition	Åtgärdstid
Stor	Anpassning för medlem som kan kräva utveckling eller omfattande åtgärd	12 månader plus tid för förändringsstopp
Liten	Enkel Anpassning för medlem som inte kräver utveckling eller omfattande åtgärd	6 månader plus tid för förändringsstopp

Federationsoperatören har rätt att besluta om längre åtgärdstid än tabellen anger. Om särskild anledning finns att välja en kortare åtgärdstid vid en specifik ändring, ska frågan eskaleras till Ändringsråd (CAB).

6.4. Fördefinierade standardändringar

Specifika ändringar som är vanligt förekommande samt förutsedda ändringar av särskild karaktär kan definieras på förhand och behöver då inte prövas enligt klassificeringsmodellen. Sådan ändring beskrivs i tabellform under denna rubrik och ska

minst ange typ av ändring, införandemetod och åtgärdstid. Avsikten är inte att försöka förutse alla tänkbara ändringar, utan listan bör hållas rimligt kort och fokusera på de fall där det finns en särskild nytta av att definiera ändringen på förhand.

Ändring	Införandemetod	Åtgärdstid
Löpande uppdateringar och säkerhetspatchar av bakomliggande system.	1	N.A.

7. Normal ändring

Modellen för normal ändring tillämpas för ändringar som inte är av akut karaktär och som inte kan klassificeras enligt modellen för standardändring. Syftet med den övergripande ändringsmodellen är att i största möjliga utsträckning ge förutsättningar för standardändringar för att undvika onödiga möten och långa ledtider. Termen "normal ändring" ska därför inte tolkas som "det vanliga sättet" att införa en ändring.

7.1. Ändringsråd (CAB)

Ändringsrådet utgörs av representanter för Sambis ägare, federationsoperatör samt medlemmar som är anslutna till produktionsmiljön. Det finns för närvarande ingen formell process för deltagande i ändringsråd. Ändringsrådets sammansättning hanteras i nuläget i Sambis arbetsgrupp.

Medverkande i Ändringsråd verkar inte i intresse för den egna organisationen utan representerar hela Sambi och ska se till nyttan för federationen som helhet. Det bör finnas en god förståelse för hur verksamheter inom Sambi berörs av tekniska förändringar i den gemensamma infrastrukturen och vilka förmågor dessa verksamheter har att hantera förändringar.

Ändringsrådet äger ändringsmodellen i sin helhet och beslutar om eventuella justeringar avseende metodik och innehåll.

Vid oenighet tillämpas majoritetsbeslut.

7.2. Modell för normal ändring

Modellen för normal ändring följer nedanstående punkter:

- Federationsoperatören sammanställer och delger information om ändringen till Ändringsråd.
- Federationsoperatören kallar Ändringsråd till möte, eller föreslår att ändringen hanteras via mejl eller annan form av forum.
- Ändringsråd beslutar om införandemetod och åtgärdstid, eller ger avslag för ändringen i helhet.
- Om det är möjligt ska klassificeringsmodellerna för standardändring justeras så att liknande ändringar kan hanteras som standardändring i framtiden.
- Federationsoperatören inför ändring enligt beslut från Ändringsråd.

8. Akut ändring

Modellen för akut ändring tillämpas för ändringar av allvarlig och brådskande karaktär, där ledtid för Standardändring och Normal ändring bedöms vara för lång. Exempel på sådan ändring kan vara att åtgärda allvarlig bug eller säkerhetshål.

8.1. Modell för akut ändring

Modellen för akut ändring följer nedanstående punkter:

- Federationsoperatören sammanställer och delger information om ändringen till Ändringsråd för akut ändring (ECAB).
- Federationsoperatören kallar ECAB till möte, eller föreslår att ändringen hanteras via mejl eller annan form av forum.
- ECAB beslutar om införandemetod och åtgärdstid, eller ger avslag för ändringen i helhet.
- Om det är möjligt ska klassificeringsmodellerna för standardändring justeras så att liknande ändringar kan hanteras som standardändring i framtiden.
- Federationsoperatören inför ändring enligt beslut från ECAB.

8.2. Ändringsråd för akut ändring (ECAB)

ECAB utgörs av representanter för medlemmar inom federationen. Det finns för närvarande ingen formell process för deltagande i ändringsråd. Ändringsrådets sammansättning hanteras i nuläget i Sambis arbetsgrupp.

Medverkande i Ändringsråd verkar inte i intresse för den egna organisationen utan representerar hela Sambi och ska se till nyttan för federationen som helhet. Det bör finnas en god förståelse för hur verksamheter inom Sambi berörs av tekniska förändringar i den gemensamma infrastrukturen och vilka förmågor dessa verksamheter har att hantera förändringar.

Det är av stor vikt att ECAB kan kallas samman med kort varsel för att undvika onödig ledtid vid akuta ärenden, vilket bör beaktas vid val av representanter. En möjlighet är att hänvisa till redan etablerade funktioner, för denna typ av hantering, inom deltagande organisationer.

ECAB anses beslutsmässig när minst hälften av kallade personer/funktioner svarat angående givet ärende. Vid oenighet tillämpas majoritetsbeslut.

9. Ändringsinformation (notifiering)

9.1. Proaktiv notifiering

Federationsoperatören notifierar om ändringar via mejllista.

Anmälan till mejllistan kan göras på Sambis webbplats. Listan är öppen för alla, vilket innebär att även intressenter som inte är medlemmar i Sambi kan ta del av informationen.

Det är respektive medlemsorganisations ansvar att anmäla sig till listan och att säkerställa att informationen hanteras inom organisationen.

Notifiering om ändring sker även på Sambis webbplats.

9.2. Retroaktiv notifiering

Retroaktiv notifiering sker genom publicering på Sambis webbplats.

Federationsoperatören kan informera om retroaktiv notifiering via samma mejllista som används för proaktiv notifiering om det finns anledning att särskilt uppmärksamma den genomförda ändringen.

10. Ordlista och förklaringar

Akut ändring

Ändring som bedöms kräva ett snabbare införande än modellerna för Normal ändring eller Standardändring kan hantera.

CAB (Change Advisory Board)

Se "Ändringsråd".

ECAB (Emergency Change Advisory Board)

Se "Ändringsråd för akut ändring".

Införandemetod

Fördefinierad metod som anger hur notifiering och implementering ska hanteras vid en planerad ändring.

Normal ändring

Ändring som inte är av akut karaktär och som inte kan klassificeras i modellen för standardändring. Syftet med den övergripande ändringsmodellen är att i största möjliga utsträckning ge förutsättningar för standardändringar. Termen "normal ändring" ska därför inte tolkas som "det vanliga sättet" att införa en ändring.

Proaktiv notifiering

Notifiering om ändring innan ändringen införs.

Retroaktiv notifiering

Notifiering om ändring efter införd ändring.

RFC (Request for Change)

Se "Ändringsbegäran".

Standardändring

Ändring som kan klassificeras inom modellen för standardändring.

Åtgärds tid

Tid från notifiering om ändring till implementering av ändring.

Ändringsbegäran

Begäran om ändring av federationens gemensamma tekniska infrastruktur.

Ändringsinformation

Information till medlemmar i federationen om förestående ändring.

Ändringsråd

Utgörs av representanter för Sambis medlemsorganisationer. Rådet beslutar om ändringsmodellen i sin helhet och beslutar om enskilda ändringar som ryms inom definitionen för "Normal ändring".

Ändringsråd för akut ändring

Utgörs av representanter för Sambis medlemsorganisationer. Rådet beslutar om enskilda ändringar som ryms inom definitionen för Akut ändring.

Ändringsstopp

Definierad period då inga ändringar får genomföras i produktionsmiljön med undantag för akuta ändringar beslutade av Ändringsråd för akut ändring. Ändringsstopp beslutas av Ändringsråd.