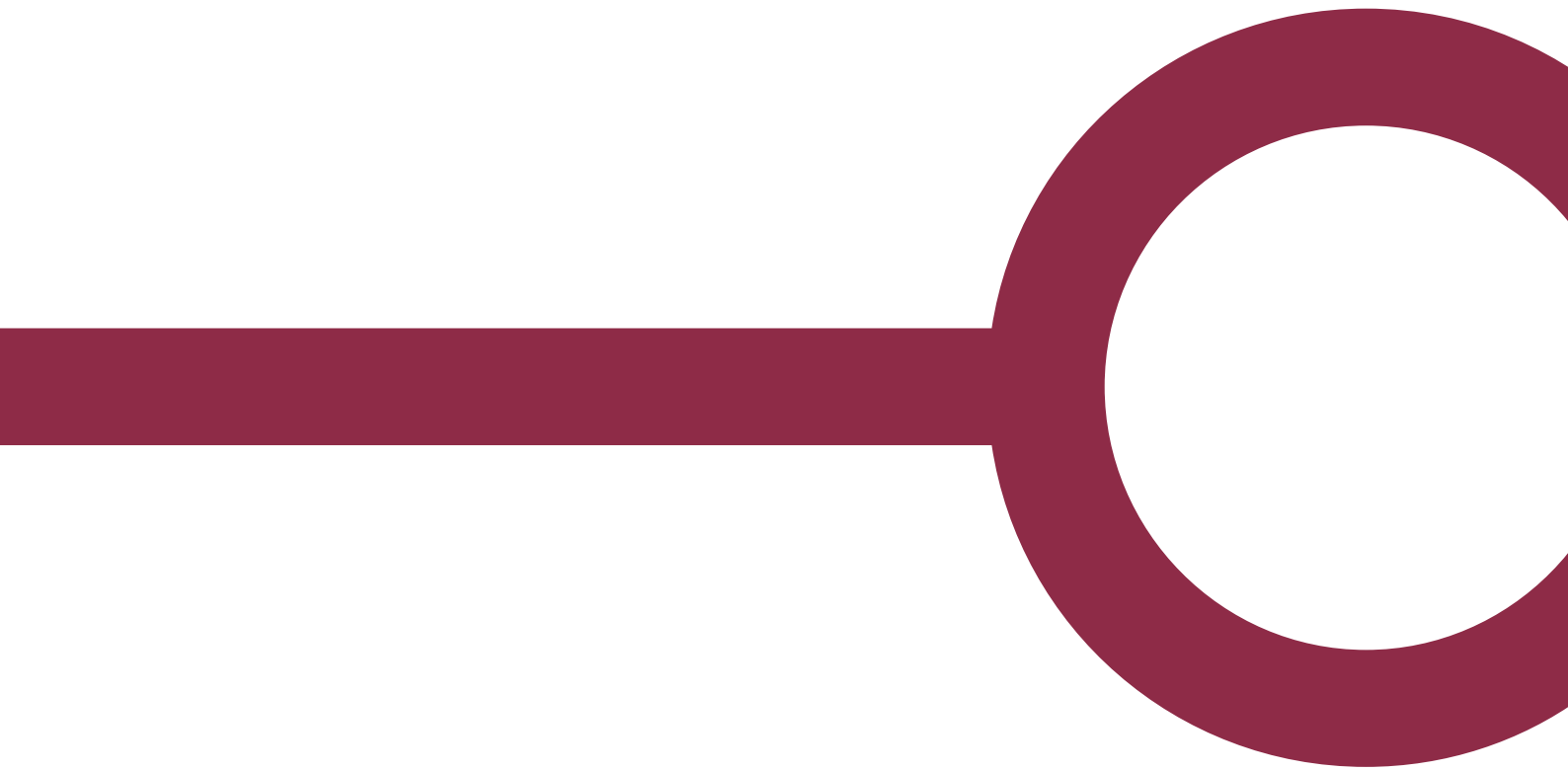


KOMB:T

Kommunernes it-fællesskab



SAPA-overblik over temaer og opgaver

Overblik over kommunernes opgaver i implementering af SAPA
fordelt på syv temaer

Versionshistorik

Version	Dato	Beskrivelse
1.0	08.06.2015	Første version af dokumentet til offentliggørelse
2.0	17.03.2016	Denne version af dokumentet har undergået en større opdatering, hvor første versions 17 hovedopgaver er blevet reduceret til syv temaer. Desuden er teksten i temaerne opdateret. Endelig er den indledende tekst reduceret og tilpasset.

Version Versionsnummer

Dato Dato for udarbejdelse af den pågældende version af dokumentet

Beskrivelse Opsummerende beskrivelse af ændringer i den pågældende version af dokumentet

Indledning

Når en kommune skal implementere monopolbrud på KMD Sag, skal der gennemføres en lang række aktiviteter. Det drejer sig om idriftsættelse og ibrugtagning af selve SAPA-løsningen, arbejdet med at komme ud af KMD Sag-kontrakten og flytte sager og brugere ud af KMD Sag, arbejdet med at sikre de rette integrationer mellem kommunernes kildesystemer (sagsbærende it-systemer) og den fælleskommunale infrastruktur samt SAPA-rettet opsætning i Støttesystemerne m.m. Alle disse aktiviteter falder ind under en række temaer.

Dette dokument indeholder en kort og overordnet gennemgang af de temaer, som kommunerne skal arbejde med i den lokale implementering. KOMBIT kalder dokumentet for "SAPA-temaoverblik".

Formål med SAPA-temaoverblik

Formålet med SAPA-temaoverblikket er at give kommunernes SAPA-projektledere og andre interesserede et overblik over de aktiviteter, fordelt på temaer, der skal gennemføres lokalt i kommunerne ved implementering af SAPA-projektet.

Nogle aktiviteter skal kommunerne gå i gang med tidligt og på et tidspunkt, hvor den enkelte kommunes idriftsættelsesdato endnu ikke kendes. Andre aktiviteter er tæt knyttet til idriftsættelse og ibrugtagning af selve SAPA-løsningen og skal først gennemføres, når tidspunktet for dette er kendt og nærmer sig.

Opbygning af SAPA-temaoverblik

SAPA-overblikket består af en gennemgang og beskrivelse af syv temaer i implementeringen af SAPA. Opdelingen i temaer i SAPA-

temaoverblikket er en tilpasset udgave af temaer/hovedopgaver i [KOMBITs implementeringsmodel](#) for fælleskommunale projekter. Hvert tema dækker over få eller mange aktiviteter, som kommunerne skal gennemføre.

SAPA-temaoverblikket afspejler KOMBITs bud på hvilke temaer, kommunerne bør arbejde med, og hvilke aktiviteter, der venter kommunerne i implementeringen af SAPA. I den enkelte kommune kan der være ønske om eller behov for at gennemføre yderligere aktiviteter for at implementere SAPA. Dette kan afhænge af fx kommunens organisering, strategier og ambitionsniveau.

SAPA-temaoverblikket afsluttes med afsnittet "Overblik over ansvar og medvirken i SAPA"¹. Her præsenteres en oversigt over hovedopgaverne (temaerne) i kommunens implementering af SAPA-projektet, og for hver hovedopgave (tema) fremgår forslag til hvilke roller i kommunen, som kan have ansvaret for den enkelte hovedopgave (tema), samt hvilke roller, der kan medvirke i løsningen af hovedopgaven (temaet). Formålet med overblikket over ansvar og medvirken er at give kommunerne inspiration til, hvordan man kan gribe organiseringen af SAPA-projektet an.

Opdatering af SAPA-temaoverblik

SAPA-temaoverblikket er et dynamisk dokument. Dokumentet vil blive uddybet og opdateret i takt med, at KOMBITs viden om temaerne øges, at der lægges konkrete opgaver i KIGO, og at der udarbejdes implementeringsstøtteredskaber til kommunerne. Ændringer vil fremgå af versionshistorikken.

¹ Dette afsnit er ikke blevet opdateret i forhold til den forrige version af SAPA-overblik, men følger den tidligere opdeling i 17 hovedopgaver, da denne

detaljeringsgrad er en fordel, når man skal finde ansvarlige og medvirkende til løsning af implementeringsopgaver i SAPA-projektet.

Andre overblik- og styringsværktøjer

KOMBIT stiller flere overblik- og styringsværktøjer til rådighed for kommunerne for at støtte det lokale arbejde med implementering af monopolbruddet. Det er værktøjer, der er tænkt til at komplementere hinanden, og KOMBIT anbefaler, at kommunerne bruger alle overblik- og styringsværktøjerne i det lokale arbejde med implementering af SAPA-projektet. For SAPA drejer det sig - ud over SAPA-temaoverblikket - om følgende værktøjer:

KIGO

Det opgave- og opfølgingsværktøj, hvori KOMBIT præsenterer, beskriver og følger op på de konkrete opgaver, som kommunerne skal løse i forbindelse med implementeringen af SAPA-projektet og de øvrige monopolbrudsprojekter. KIGO indeholder såvel valgfri som obligatoriske opgaver, og der er deadlines på de obligatoriske. Det er kommunernes monopolbrudsprogramleder samt projektledere på SAPA, KY, KSD og Støttesystemerne, der er modtagere af opgaverne i KIGO. Det er obligatorisk for kommunerne at bruge KIGO. Læs mere om KIGO [her](#).

SAPA-procesdiagrammer

Diagrammer, der beskriver sammenhængen mellem en række implementeringsaktiviteter med henvisninger til implementeringsstøtteredskaber. I skrivende stund foreligger diagrammet "[Ud af KMD Sag & Systemer, kontrakter og snitflader v.3.0](#)" og diagrammet "[Ind i SAPA – Organisatorisk & Teknisk v. 1.0](#)". Læs mere om diagrammerne [her](#).

SAPA Udrulningshåndbog

I andet kvartal af 2016 publiceres desuden en udrulningshåndbog for SAPA. Udrulningshåndbogen beskriver mere dybdegående hvilke opgaver kommunerne skal løse for at udrulle SAPA-løsningen. Det er både opgaver kommunerne skal løse under selve udrulningen og i planlægningsperioden forinden. I udrulningshåndbogen beskrives kommunernes opgaver desuden grafisk i et detaljeret udrulningsforløb og der henvises til KIGO-opgaverne.

Målgruppen for SAPA-temaoverblik

SAPA-temaoverblikket er primært skrevet til kommunernes SAPA-projektledere, da det i høj grad er dem, der skal sikre implementeringen af SAPA-projektet i hver enkelt kommune. Da mange andre medarbejdere og ledere i kommunerne vil være involveret i SAPA-projektet, anbefaler KOMBIT, at flere af dem også orienterer sig i dokumentet. Det gælder især programlederen for monopolbruddet, relevante fagchefer og kommunens it-/digitaliseringschef, da de formentlig skal være ansvarlige for nogle af implementeringsopgaverne og desuden typisk er med til at bemande projektgruppen. Endelig bør kommunens styregrupper for monopolbruddet og SAPA-projektet blive præsenteret for SAPA-overblikket for herved at få et overblik over implementeringsopgavens omfang.

Læsevejledning

Hvert tema i SAPA-temaoverblikket neden for er beskrevet i følgende afsnit:

Tema

I dette afsnit beskrives temaet kortfattet og i helt overordnede træk.

Opgaver

I dette afsnit angives de konkrete opgaver, som KOMBIT har givet kommunerne. Det drejer sig først og fremmest om de opgaver, som KOMBIT har præsenteret kommunerne for i KIGO.

Redskaber

I dette afsnit angives de redskaber, som KOMBIT i samarbejde med en række kommuner har

udviklet som en støtte til kommunernes gennemførelse af en konkret opgave. Pt. er pilotkommunerne ved at færdiggøre yderligere redskaber. Et redskab kan være en vejledning, en *best practice*, en FAQ, et regneark, et kommunalt eksempel m.m.

Redskaberne er ikke alle direkte tilgængelige i dette dokument. Som hovedregel vil redskaberne være tilgængelige i [SAPAs dokumentbibliotek](#). De redskaber, der knytter sig til en given KIGO-opgave, vil kommunerne desuden kunne finde i KIGO-systemet.

Overblik over temaer i SAPA

Nedenstående skema indeholder en oversigt over temaerne i kommunens implementering af SAPA-projektet. For hvert tema er angivet, om der aktuelt findes konkrete KIGO-opgaver under temaet, og om KOMBIT har udarbejdet et eller flere implementeringsstøtteredskaber, der kan

støtte kommunerne i arbejdet med opgaven. Desuden fremgår hvilke af hovedopgaverne fra første version af SAPA-temaoverblikket, der svarer til hvilke temaer i anden version af SAPA-temaoverblikket.

Tema (2. version)	Hovedopgave (1. version)	KIGO-opgaver	KOMBIT-redskab
1. Projektstyring	Projektstyring	X	X
	Strategi		X
	Gevinstrealisering	X	X
2. Kommunikation	Kommunikation		X
3. Ud af KMD Sag	Ud af KMD Sag	X	X
4. Snitflader	Integrationer og snitflader		X
	Sagsklargøring/-oprydning		
	Kontrakt-, indkøbs- og leverandørstyring	X	X
5. Arbejdsgange og organisering	Arbejdsgange og organisering		
	Drift og support		
6. Konfiguration	Konfiguration		
	Konvertering og migrering		
	Test og prøver		
7. Uddannelse	Kompetenceudvikling		
	Go-live		
Tværgående opgave under monopolbrudsprogrammet	It-miljø og infrastruktur		

Tema 1:

Projektstyring

Tema

Tema 1 dækker over opgaver, der er forbundet med kommunens styring og fremdrift af implementeringen af SAPA. Det drejer sig fx om udarbejdelse af projektgrundlag/PID, oprettelse af kommunens organisering omkring SAPA-projektet samt SAPA-projektlederens arbejde med KIGO. Kommunens deltagelse i SAPA-netværksmøder, regionale SAPA-(sub)netværk, løbende orientering på KOMBITs SAPA-hjemmeside, læsning af nyhedsbreve fra KOMBIT, erfaringsudveksling med andre kommuner, deltagelse i Yammer-netværket etc. falder også ind under Projektstyring.

Det skal understreges, at det anbefales kommunen at gennemføre almindelig projektstyring af fx fremdrift, økonomi og risici, men at værktøjer hertil ikke stilles til rådighed af KOMBIT i regi af SAPA-projektet eller Monopolbrudsprogrammet, da dette forudsættes bekendt af kommunerne. Kommunen skal også være opmærksom på, at de fleste ordinære projektstyringsopgaver ikke vil blive præsenteret i KIGO, da de ligeledes forudsættes kendt.

Under Projektstyring hører også opgaver, der er forbundet med at udarbejde og opdatere vigtige strategier i kommunen. Det er i strategierne, at de overordnede mål bliver defineret, og de sætter den overordnede retning for SAPA-projektet i kommunen. Implementering af SAPA-projektet både påvirker og påvirkes af kommunens strategier, og derfor vil der i løbet af implementeringen være behov for at læse og opdatere kommunens strategier. Ofte vil disse strategier have en tværgående karakter, dvs. være relevante for flere forskellige projekter, og ikke for SAPA-projektet alene. Det drejer sig fx om Sags- og Dokument-/ESDH-strategien, kommunens overordnede digitaliseringsstrategi og kommunens kanalstrategi. Tværgående

strategier vil i KIGO blive præsenteret under Programmet (dvs. fælles for SAPA, KY, KSD og Støttesystemerne), mens SAPA-specifikke strategier, fx kommunens egen SAPA-strategi, blot præsenteres under SAPA.

Projektstyring dækker desuden over opgaver, der er forbundet med kommunens budgetplanlægning af SAPA-projektet.

På gevinstsiden har SAPAs kommunestyregruppe valgt at have fokus på licensmæssige besparelser og de mere strukturelle forandringer (dvs. etablering af fælleskommunal infrastruktur, gennemførelse af monopolbrud og afløftning af udbudspligt). Der kommer derfor ikke opgaver omkring gevinstrealisering. Hver enkelt kommune opfordres dog til selv at overveje, hvordan man skal arbejde med gevinstrealisering som en del af SAPA-projektet. Kommunerne bør også som en naturlig del af projektet udarbejde en egentlig business case, hvor investeringer og forventede gevinster kan adresseres og ansvar for realisering af gevinster placeres.

Opgaver

Følgende opgaver ligger på nuværende tidspunkt i KIGO:

- Opret projektdeltagere i KIGO, som er tilknyttet SAPA-projektet.
- Tilknyt ansvarlige og udførere på opgaver, der er placeret under SAPA.
- Opret SAPA-projektorganisation.
- Læg SAPA-projektbudget.

Redskaber

Redskabet "Notat om Overblik over ansvar og medvirken i SAPA" ligger i KIGO og i SAPAs [dokumentbibliotek](#).

Redskabet "ESDH-strategi - Sag og Dokument/ESDH anbefalinger til udarbejdelse af lokal strategi i kommunen" ligger i [SAPAs](#)

[dokumentbibliotek](#), og kommunen kan bruge det til arbejdet med at udarbejde eller opdatere kommunens Sags- og Dokument-/ESDH-strategi. Kommunen kan desuden med fordel lade sig inspirere af andre kommuners strategier på dette område, fx via SAPAs Yammer-netværk, da KOMBITs værktøj ikke er en strategi, men anbefalinger til overvejelser, der kan inddrages i strategien.

Desuden ligger følgende redskaber i KIGO og i [SAPAs dokumentbibliotek](#):

- Introduktion til kommunernes redskab til budgetlægning af SAPA-projektet v. 2.0.
- Instruktion til kommunernes redskab til budgetlægning af SAPA-projektet v. 2.0.
- SAPA-redskab til kommunernes budgetlægning v. 2.0.

Tema 2: Kommunikation

Tema

Tema 2 dækker over opgaver, der er forbundet med at håndtere og kommunikere med alle de medarbejdere og ledere i kommunen, der har interesser i projektet, og hos hvem der skal sikres opbakning. SAPA-projektet er et komplekst projekt, der strækker sig over en længere tidsperiode, og det er derfor vigtigt at bevare konstant fokus på den løbende interne kommunikation til sagsbehandlere, it-afdeling, fagchefer, styregruppemedlemmer m.fl. Dog vil der være forskel på hvor tidligt forskellige medarbejdere og ledere skal informeres om og inddrages i dialogen omkring projektet. Mange kommuner vil formentlig vente med at kommunikere særlig meget om SAPA-projektet til kommunens sagsbehandlere, før der ligger en plan for ibrugtagning. Da SAPA er en del af monopolbruddet, er kommunikation imellem monopolbrudsprojekterne endvidere vigtig, og kommunens programleder er ansvarlig herfor i samarbejde med fagprojektlederne.

Opgaver

Der er endnu ikke formuleret konkrete opgaver under Kommunikation.

Redskaber

I SAPAs [dokumentbibliotek](#) ligger en række redskaber til understøttelse af kommunens interne kommunikation. Der ligger fx skabeloner og udfyldte eksempler på interessentanalyser samt kommunikationsplaner. I løbet af foråret vil der desuden komme powerpointpræsentationer rettet mod forskellige målgrupper (topledere, mellemledere og medarbejdere), en video udviklet af Faaborg-Midtfyn Kommune samt øvelser.

Endelig er der også her adgang til KOMBITs officielle præsentationer fra fx netværksmøder, videointroduktion til SAPA, eksempler på brugerrejser m.v.

Tema 3:

Ud af KMD Sag

Tema

Tema 3 dækker over opgaver, der er forbundet med at flytte sager og brugere ud af KMD Sag.

KOMBIT har de forløbne år kommunikeret om kommunernes opgave med at komme ud af KMD Sag - bl.a. på [SAPA-netværksmøderne](#) - og redskabet "KMD Sag Exit-strategi" har længe været tilgængelig på [SAPAs dokumentbibliotek](#). Det er derfor også KOMBITs forventning, at alle kommuner er godt i gang med at kortlægge relevante sagsområder og er begyndt at udarbejde en KMD Sag Exit-strategi. For at tydeliggøre nødvendigheden af, at disse opgaver løses, præsenteres opgaverne også i KIGO.

Opgaver

Følgende opgaver ligger i KIGO:

- Kortlæg relevante sagsområder.
- Udarbejd KMD Sag Exit-strategi.
- Ryd op i manuelle sager i KMD Sag.

Der kan komme flere opgaver under Ud af KMD Sag. Det kan fx være følgende:

- Flyt sager ud af KMD Sag.
- Flyt brugere ud af KMD Sag.

Redskaber

Følgende redskaber ligger i KIGO og i SAPAs [dokumentbibliotek](#):

- KMD Sag Exit-strategi (17. juni 2014).
- Dokumentationsark (10. juni 2014).
- SAPA præsentation (juni 2014).
- KMD Sag Exit-strategi 2 (20. marts 2015) (denne supplerer førstnævnte KMD Sag Exit-strategi, dateret 17. juni 2014).
- Minivejledning til udsøgning af manuelle sager i KMD Sag.

I dokumentbiblioteket ligger desuden:

- Opdeling af sager i KMD Sag (8. juni 2015).

Tema 4:

Snitflader

Tema

Tema 4 dækker over en række opgaver, som skal understøtte, at de rette integrationer mellem sagsbærende kildesystemer og SAPA (via Støttesystemerne) er på plads. Det er vigtigt, at de relevante integrationer er på plads inden transitionsperioden med paralleldrift stopper.

Kommunerne skal først og fremmest udarbejde deres egen snitfladestrategi, herunder tage beslutning om hvilke kildesystemdata, de gerne vil se i SAPA-løsningen. Er det fx de samme data, som man ser i KMD Sag i dag, er nogle typer data blevet irrelevante og er der behov for nye? Det kræver dialog med de forskellige fagområder i kommunen. Kommunerne skal også for hvert sagsbærende kildesystem gøre sig klart, hvilke typer integrationer, de vil have. Der er fire typer af integrationsmønstre, nemlig:

- Udstille relevante metadata (om sager, dokumenter, journalnotater, ydelser) til brug for SAPA-opslag.
- Annoncere besked om hændelser til brug for SAPA-advisering.
- Modtage journalnotater fra SAPA-brugere og journalisere disse på rette sag.
- Hoppe fra SAPA-løsningen til kildesystemet og omvendt.

Temaet dækker desuden over opgaver, der er forbundet med at rydde op i og klargøre sager i de kildesystemer, som skal vise data i SAPA-løsningen. For at SAPA skal kunne fungere som et godt overblikssystem, skal data i kildesystemerne have en høj kvalitet og opmærkningen være rigtig. Opgaver kan derfor fx være at sikre, at KLE-opmærkning af sager i kildesystemerne er korrekt, og at andre nødvendige metadata fremgår af sagerne. Oprydning i og klargøring af kildesystemer kan have meget forskelligt omfang

i kommunerne. Størrelsen af opgaven vil dels afhænge af, hvordan man i dag anvender kildesystemerne og af den eksisterende datakvalitet, dels af, hvordan man i fremtiden vil arbejde med sine it-løsninger, herunder hvor komplet et overblik kommunen ønsker at få i SAPA-løsningen.

Klargøring af/oprydning i sager i KMD Sag bliver ikke beskrevet under dette tema, men under temaet Ud af KMD Sag.

I relation til snitflader er det vigtigt, at kommunerne skaber overblik over og styrer sine it-kontrakter. Det gælder både kommunens eksisterende it-kontrakter, der evt. skal genudbydes, og nye kontrakter, der indgås i forbindelse med nye systemindkøb og etablering af nye snitflader. Kommunen skal desuden tænke integrationsvilkår ind i udbud og genudbud. De kontrakter, der er relevante at arbejde med, er:

- Kontrakter på it-systemer, der i dag har en snitflade til KMD Sag.
- Kontrakter på it-systemer, som indeholder data, kommunen gerne vil se i SAPA, og dermed er potentielle snitfladesystemer.

Opgaven med at skabe overblik over kommunens it-kontrakter kan oplagt løses på tværs af monopolbrudsprojekterne, fx i monopolbrudsprogramregi.

Opgaver

Følgende opgave ligger i KIGO:

- Udarbejd system-, kontrakt- og snitfladeoverblik (opgaven er en tværgående opgave og ligger derfor i KIGO som en programopgave).

Opgaven "Kommunens snitfladestrategi" er på vej.

KOMBIT præsenterede desuden i 2014 kommunerne for en række opgaver relateret til Snitflader. Disse opgaver er beskrevet i [SAPAs dokumentbibliotek](#) under overskriften "Redskaber, kommuneeksempler og andre materialer/Snitfladeoverblik". Notatet "[Kommunernes hjemmeopgaver i relation til snitflader for KMD Sag og SAPA/STS](#)" fra 29. april 2014 opsummerer disse opgaver.

Redskaber

Redskabet "Regneark med system-, kontrakt- og snitfladeoverblik" ligger i KIGO og i SAPAs [dokumentbibliotek](#).

Redskabet "[SAPA Snitfladestrategi](#)" ligger i SAPAs dokumentbibliotek. Her kan man få et godt indblik i de strategiske og forretningsmæssige overvejelser vedr. snitflader til SAPA.

Tema 5:

Arbejdsgange og organisering

Tema

Tema 5 dækker over opgaver, der er forbundet med analyse og eventuel ændring af arbejdsgange i kommunen ved ibrugtagning af SAPA-løsningen. Arbejdsgange beskriver fremgangsmåderne for medarbejdernes arbejde med specifikke opgaver. For at kommunen får det fulde udbytte af SAPA, fx i forhold til helhedsorienteret sagsbehandling, kan der være behov for at beskrive nye arbejdsgange.

Under dette tema vil der derfor være opgaver, hvor kommunen skal analysere og afdække, hvordan brugen af SAPA-løsningen påvirker de eksisterende arbejdsgange, beslutte sig for hvilke nye arbejdsgange, der skal indføres, samt gøre en aktiv indsats for at ændre arbejdsgangene i forbindelse med at SAPA-løsningen tages i brug.

Temaet dækker desuden over opgaver, der er forbundet med kommunens etablering af en lokal organisering af forvaltning, drift og support. Det

kan fx dreje sig om udnævnelse af administratorer, superbrugere og systemejer, etablering af governance-organisation lokalt i kommunen, fastlæggelse af processer for information om hændelser, superbrugerbistand i det daglige, tilgang af nye brugere, aflevering af ændringsønsker til KOMBIT m.v.

Opgaver

Der er endnu ikke formuleret konkrete opgaver under Arbejdsgange og organisering.

Redskaber

I løbet af foråret 2016 vil der i SAPAs dokumentbibliotek blive lagt en skabelon til beskrivelse af arbejdsgange samt en række kommuneeksempler på nye arbejdsgange for udvalgte brugergrupper på tværs af SAPA og deres fagsystemer.

Der vil desuden komme beskrivelser af roller i forhold til SAPA samt kommuneeksempler på organisering af drift og support.

Tema 6: Konfiguration

Tema

Tema 6 dækker over opgaver, der er forbundet med at lave kommunespecifikke opsætninger i SAPA samt oprette brugere og tildele brugerne korrekte rettigheder til at se informationer i SAPA-løsningen (sidstnævnte opgaver løses i tæt sammenhæng med Støttesystemerne).

I denne forbindelse skal kommunen og kommunens SAPA-administrator(er):

- For det første tage stilling til spørgsmål som "hvilke medarbejdere må se hvilke oplysninger i SAPA?", "hvilke medarbejdere skal have adgang til hvilke skærmbilleder i SAPA?" og "hvilke medarbejdere skal have hvilke adviser i SAPA?".
- For det andet foretage design af fx skærmbilleder målrettet forskellige brugergrupper i kommunen.
- For det tredje foretage den helt konkrete opsætning i administrationsmodulet i SAPA-løsningen (af fx målgrupper og avisregler).

I SAPA-projektet vil der komme enkelte standardkonfigurationer, som en kommune kan benytte sig af. Derudover kan kommunen lave en del specialtilpasninger, hvis den har særlige behov herfor.

Temaet dækker desuden over opgaver, der er forbundet med kommunens eventuelle indtastning af data fra bemærkningsfeltet i KMD Sag i SAPA. SAPA-løsningen er en overblik- og advisløsning og skal derfor ikke indeholde data. Undtaget herfra er et eller flere felter på hver enkelt borger, hvor medarbejderne har mulighed for at registrere særlige oplysninger om denne borger. KMD Sag har i dag et bemærkningsfelt til at registrere sådanne oplysninger.

I forbindelse med implementeringen af SAPA-projektet skal kommunen tage beslutning om, hvorvidt data fra bemærkningsfeltet i KMD Sag skal indtastes i de(t) tilsvarende felt(er) i SAPA, og hvem i kommunen, der skal foretage denne manuelle indtastning.

Opgaver

Der er endnu ikke formuleret konkrete opgaver under Konfiguration.

Redskaber

I løbet af foråret 2016 vil der i SAPAs dokumentbibliotek blive lagt vejledninger og kommuneeksempler på SAPA-projektlederens samarbejde med Støttesystemprojektlederen omkring brugerrettigheder og jobfunktionsroller. Dertil kommer vejledninger og kommuneeksempler på opsætning af visninger og avisgrupper i SAPA-løsningen.

Tema 7:

Uddannelse

Tema

Tema 7 dækker over opgaver, der er forbundet med uddannelse af kommunens brugere af SAPA. I SAPA-projektet skelnes mellem fire typer af brugere:

- Slutbrugere: En medarbejder, der bruger SAPA-løsningen til almindelige arbejdsopgaver, fx overblik- og advisfunktionerne i forbindelse med sagsbehandling.
- Superbrugere: En medarbejder, der hjælper sine kolleger med anvendelse af SAPA-løsningen.
- Instruktører: En medarbejder, der varetager undervisning af sine kolleger i SAPA-løsningen.
- Administratorer: En medarbejder, der varetager administrative opgaver i SAPA-løsningen, såsom at opsætte målgrupper, visninger og advisgrupper

KOMBIT har valgt en *træn-træneren-tilgang* til uddannelse i SAPA. Det betyder, at leverandøren uddanner et antal instruktører i hver kommune, og at disse varetager undervisning af kommunens slutbrugere. Administratorer, superbrugere og instruktører vil blive uddannet af leverandøren. En superbruger skal have en dags undervisning, en administrator to dages undervisning og en instruktør en dags tillægsundervisning (man skal være enten superbruger eller administrator for at blive instruktør). Kommunerne vil have mulighed for at tilkøbe ekstra uddannelse, herunder uddannelse af slutbrugere. Selve undervisningen bygges op i henhold til pædagogiske principper udviklet af Bjarne Herskin.

I forbindelse med Uddannelse vil kommunerne skulle tage stilling til hvilke medarbejdere, der skal modtage undervisning, og hvordan kommunen vil organisere sin undervisning af slutbrugere (storrumsundervisning, uddannelse ved pc etc.).

Når brugerne er blevet undervist i SAPA-løsningen og skal til at tage den i brug, kan der være behov for, at brugerne de første dage modtager yderligere hjælp og støtte i form af kommunens egen ibrugtagningssupport. I SAPA kan den enkelte kommune have flere ibrugtagninger, hvis brugerne i de forskellige afdelinger og forvaltninger begynder at arbejde med SAPA-løsningen på forskellige tidspunkter. Det er derfor vigtigt, at kommunen har et beredskab klar til at håndtere de første dage efter hver af kommunens ibrugtagninger. Kommunen skal derfor planlægge og sikre, at den lokale supportorganisering er klar til at hjælpe de nye brugere og løse akut opståede problemer. Hvis kommunen vælger at have superbrugere til at gå rundt blandt brugerne og hjælpe dem de første dage (som *floor walkere*), hører det også med her.

Opgaver

Der er endnu ikke formuleret konkrete opgaver under Uddannelse.

Redskaber

I forbindelse med uddannelse i SAPA kommer der brugervejledninger til anvendelse af SAPA-løsningen samt opgavesæt m.m. til brug under selve undervisningen.

Overblik over ansvar og medvirken i SAPA²

Nedenstående skema indeholder en oversigt over hovedopgaverne i kommunens implementering af SAPA-projektet. For hver hovedopgave fremgår forslag til hvilke roller i kommunen, som kan have ansvaret for den enkelte hovedopgave, samt hvilke roller, der kan medvirke i løsningen af hovedopgaven. En navngiven person kan godt varetage flere roller (fx KMD Sag-administrator og SAPA-administrator), ligesom flere af rollerne vil være delt på mange personer (fx superbrugere). Hovedopgaverne er temaer, der dækker over en række konkrete opgaver. Der kan være få eller mange opgaver under en hovedopgave.

A i skemaet står for ansvarlig. Hermed menes den person der er ansvarlig for at drive processen med at få de konkrete opgaver under hovedopgaven gennemført. Det er altså den person, der har det praktiske, daglige ansvar og dermed ikke nødvendigvis den person i kommunen, der er øverst ansvarlig. For nogle af hovedopgaverne er angivet to ansvarlige. Dette betyder, at der kan være forskellige ansvarlige på opgaverne under den pågældende hovedopgave.

M i skemaet står for medvirkende. Hermed menes den eller de personer, som den ansvarlige kan involvere i gennemførelsen af opgaverne under hovedopgaven. De medvirkende kan enten deltage i den konkrete, praktiske opgaveløsning (fx være en del af projektgruppen) eller være personer, som den ansvarlige kan spørge til råds el.lign.

Formålet med skemaet er at give kommunerne inspiration til, hvordan man kan gribe organiseringen af SAPA-projektet an. En kommunes konkrete organisering vil afhænge af mange forhold, og der er næppe to kommuner, der organiserer sig ens. Derfor er det vigtigt at holde sig for øje, at skemaet er et forslag, som den enkelte kommune bør tilpasse til egen organisation, egne forhold og eget ambitionsniveau.

Skemaet er ikke teoretisk funderet, men er et forsøg på at give en praktisk tilgang til hvem i kommunen, man skal overveje at involvere i de forskellige typer af opgaver i SAPA-projektet. Skemaet skal også vise, hvor mange forskellige typer af medarbejdere og ledere, der kan være involveret – i større eller mindre grad – i projektets levetid.

Organisering af SAPA-projektet er en løbende opgave. Efterhånden som projektet udvikler sig, vil der dukke opgaver op, som man ikke kunne forudsige tidligere, eller opgaverne vil tage en anden karakter. Organiseringen i kommunen vil også ændre sig med nye medarbejdere på centrale poster. Derfor opfordres kommunen til løbende at justere på organiseringen omkring SAPA-projektet.

I KOMBIT udvikler SAPA-projektet sig også konstant, og det betyder, at forslaget til mapning af hovedopgaver og roller ligeledes kan ændre sig hen ad vejen. Hvis vi vælger at ændre på skemaet, vil det fremgå af dokumentets versionshistorik.

[Kort beskrivelse af rollerne for SAPA, som angivet i skemaet](#)

- Slutbruger: Almindelig bruger af SAPA.
- Superbruger: Bruger der hjælper sine kolleger med anvendelse af SAPA.

² Dette afsnit er ikke blevet opdateret i forhold til den forrige version af SAPA-overblik, men følger den tidligere opdeling i 17 hovedopgaver, da denne

detaljeringsgrad er en fordel, når man skal finde ansvarlige og medvirkende til løsning af implementeringsopgaver i SAPA-projektet.

- Instruktør: Superbruger der varetager undervisning af sine kolleger i SAPA.
- Administrator (SAPA): Medarbejder der varetager administrative opgaver i SAPA og dermed har særlige rettigheder i systemet. Kan være en SAPA-systemejer.
- Administrator (KMD Sag): Medarbejder der varetager administrative opgaver i KMD Sag og dermed har særlige rettigheder i systemet. Kan være en KMD Sag-systemejer.
- Administrator (kildesystemer): Medarbejder der varetager administrative opgaver (og dermed har særlige rettigheder) i et eller flere af kommunens sagsbærende it-systemer, fx ESDH-system eller fagsystem. De relevante administratorer er administratorerne på de it-systemer, der integrerer til KMD Sag eller som kommunen ønsker skal integrere til SAPA. Kan være en systemejer.
- Projektleder: Den person der er ansvarlig for at drive processen med at implementere SAPA i kommunen.
- Programleder: Den person der er ansvarlig for at drive processen med at implementere det samlede monopolbrud (SAPA, KY, KSD og Støttesystemerne) i kommunen.
- Projektejer: Den person der er ansvarlig for, at SAPA bliver implementeret i kommunen. Er formand for SAPA-styregruppen.
- Fagansvarlig/fagkonsulent: Medarbejder der har særlige kompetencer inden for et fagområde. Kan evt. være teamleder el.lign. på fagområdet.
- Fagchef: De personer der er øverst ansvarlige for de af kommunens fagområder, der skal bruge SAPA. Har typisk også øverste ledelsesansvar for de medarbejdere, der skal bruge SAPA.
- It-/digitaliseringschef: Den person der er øverst ansvarlig for it-/digitaliseringsområdet i kommunen.

- Økonomiansvarlig: Den person der er øverst ansvarlig for økonomi og budget i kommunen. Fx en økonomichef.
- Kontraktansvarlig/jurist: Medarbejder eller leder med ansvar for eller indsigt i kommunens kontrakter på it-området.
- Tekniker/it-arkitekt: Medarbejder med tekniske kompetencer og viden om kommunens systemlandskab.

Kort beskrivelse af hovedopgaverne for SAPA som angivet i skemaet

Bemærk at navngivningen og rækkefølgen af hovedopgaverne følger implementeringsmodellen³. Dermed er de en smule forskellige for den navngivning og rækkefølge af hovedopgaverne, som fremgår af notatet "Overblik over ansvar og medvirken i SAPA", der er et bilag til KIGO-opgaven "Opret SAPA projektorganisation" (og som følger navngivning og rækkefølge af hovedopgaver i KIGO).

1. Drift og support: Opgaver forbundet med kommunens overlevering af SAPA-løsningen fra projekt til drift.
2. Kontrakt-, indkøbs- og leverandørstyring: Opgaver forbundet med overblik over og styring af kontrakter og leverandører.
3. Projektstyring: Opgaver forbundet med kommunens styring og fremdrift af implementeringen af SAPA.
4. Strategi: Opgaver forbundet med at udarbejde og opdatere relevante strategier i kommunen.
5. Kommunikation: Opgaver forbundet med at håndtere og kommunikere med alle de medarbejdere og ledere i kommunen, der har interesser i projektet.
6. Gevinstrealisering: Opgaver forbundet med kommunens budgetplanlægning af SAPA-projektet.

³ Implementeringsmodellen version 0.8, dvs. den version der var gældende i foråret 2015, da dette overblik blev udarbejdet.

7. Sagsklargøring/-oprydning: Opgaver forbundet med at rydde op i og klargøre sager i de kildesystemer, som skal vise data i SAPA-løsningen.
8. Kompetenceudvikling: Opgaver forbundet med uddannelse af kommunens brugere af SAPA.
9. Arbejdsgange og organisering: Opgaver forbundet med analyse og eventuel ændring af arbejdsgange i kommunen i forbindelse med ibrugtagning af SAPA-løsningen.
10. Go-live: Opgaver forbundet med de enkelte brugeres ibrugtagning af SAPA og de første arbejdsdage herefter, også kaldet *hyper care* eller *early life support*.
11. It-miljø og infrastruktur: Opgaver forbundet med kommunens opgradering af it-miljø og –infrastruktur.
12. Konfiguration: Opgaver forbundet med at lave kommunespecifikke opsætninger i SAPA samt oprette brugere og tildele konkrete rettigheder.
13. Integrationer og snitflader: Opgaver forbundet med at sikre, at de rette integrationer mellem kildesystemer og SAPA (via Støttesystemerne) er på plads.
14. Konvertering og migrering: Opgaver forbundet med kommunens eventuelle flytning af data fra bemærkningsfeltet i KMD Sag til SAPA.
15. Test og prøver: Opgaver forbundet med afprøvning af, at SAPA fungerer i den specifikke kommunale kontekst og it-miljø.
16. Idriftsættelse af løsningen: Milepæl forbundet med at få SAPA-løsningen kørende teknisk.
17. Ud af KMD Sag: Opgaver forbundet med at flytte sager og brugere ud af KMD Sag.

Skema over ansvar og medvirken for rollerne i SAPA

Hovedopgave i SAPA	Slutbruger	Superbruger	Instruktør	Administrator (SAPA)	Administrator (KMD Sag)	Administrator (kildesystemer)	Projektleder	Programleder	Projektejer	Fagansvarlig/fagkonsulent	Fagchef	It-/digitaliseringschef	Økonomiansvarlig	Kontraktansvarlig/jurist	Tekniker/it-arkitekt
1.Drift og support		M		M			M				M	A			
2.Kontrakt-, indkøbs- og leverandørstyring				M	M	M	A	A				M	M	M	
3.Projektstyring							A	M	M		M	M			
4.Strategi							M	M	M		A	A	M	M	M
5.Kommunikation							A	M	M	M	M	M			
6.Gevinstrealisering							M	M	A	M	M	M	M		
7.Sagsklargøring/-oprydning		M				M	A			M	A	M			M
8.Kompetenceudvikling	M	M	M	M			A	M		M	A	M			
9.Arbejdsgange og organisering	M	M	M				A		M	M	A				
10.Go-live	M	M		M			A	M	M	M	A	M			
11.It-miljø og infrastruktur							M	M				A	M		M
12.Konfiguration				M			A			M	M	M			M
13.Integrationer og snitflader						M	A	M		M	M	A	M	M	M
14.Konvertering og migrering		M		M	M		A			M	A				
15.Test og prøver		M		M			A					M			M
16.Idriftsættelse af løsningen															
17.Ud af KMD Sag	M	M		M	M		A			M	M	M	M		