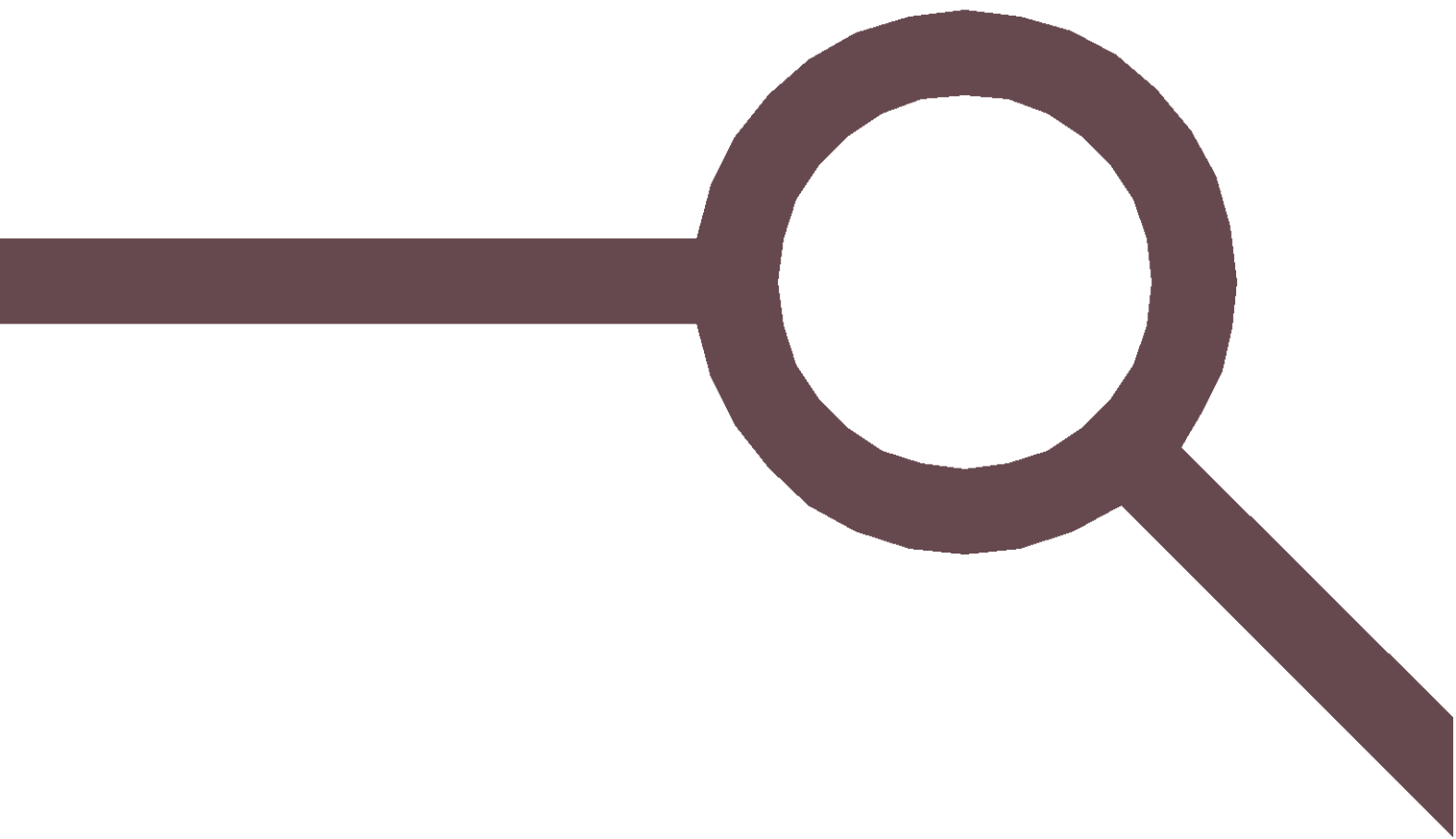


**SAPA**

Sags- og partsoverblik



# Udrulningshåndbog for SAPA

Version 2.0 (07.12.18)

Version	Bemærkning til ændringer/justeringer	Dato
1.0	Første udgave af SAPA udrulningshåndbog	17.08.18
2.0	Følgende afsnit er opdateret: Afsnit 5.4: Tilføjelse af tekst om bølgemøder Afsnit 6.1: Opdatering af gruppering af kommuner i udrulningsbølger Afsnit 6.2: Opdatering af generisk implementeringsplan og tabel om KLIK-opgaver Afsnit 7.2.1: Tilføjelse af tekst om serviceaftaler Afsnit 7.4: Tilføjelse af tekst om STS Klassifikation Afsnit 7.4.4: Tilføjelse af tekst om kommunespecifikke KLE-emner i STS Klassifikation Afsnit 7.6.1: Nyt link til "Krav til kommunens it-miljø" Afsnit 7.6.2: Tilføjelse af tekst om Fordelingskomponenten Afsnit 7.7: Opdatering af tekst samt fjernelse af KLIK-opgave om kontraktoverblik Afsnit 8.1: Opdatering af tekst Afsnit 8.2: Tilføjelse af KLIK-opgave om serviceaftaler Afsnit 8.3: Tilføjelse af KLIK-opgaver om Fordelingskomponenten Afsnit 9.1: Fjernelse af KLIK-opgaver om KOMBIT-tjek Afsnit 9.3.1: Tilføjelse af KLIK-opgaver om STS Organisation og STS Klassifikation Kapitel 10: Fjernelse af KLIK-opgave om KOMBIT-tjek Kapitel 11: Fjernelse af KLIK-opgave om KOMBIT-tjek	07.12.18

## Indhold

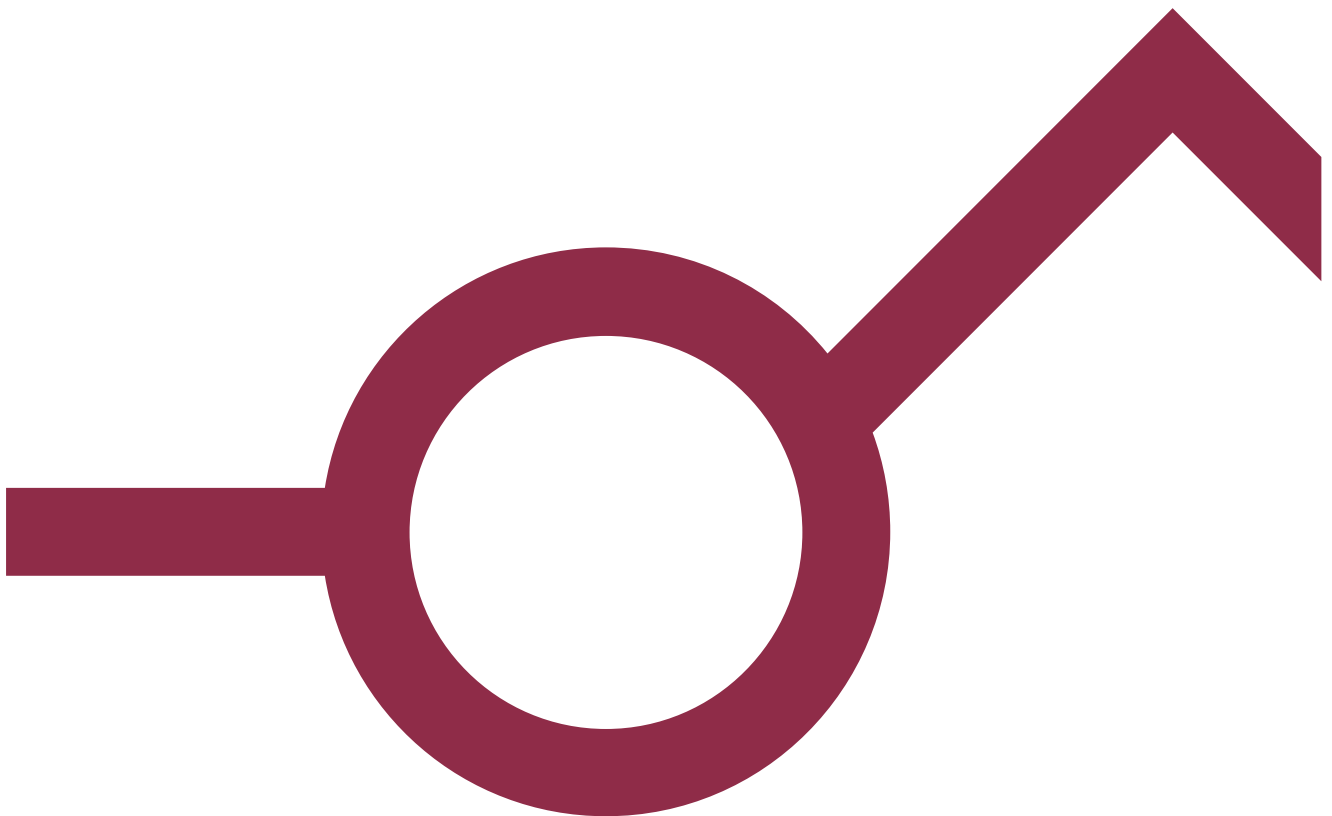
1	Baggrund.....	2
1.1	Tilslutningen til SAPA.....	2
1.2	Formål med SAPA .....	2
2	Om udrulningshåndbogen .....	5
2.1	Formål og målgruppe.....	5
2.2	Læsevejledning og versionering .....	6
3	Roller og ansvar.....	7
3.1	Kommunerne .....	7
3.2	Pilotkommunerne.....	7
3.3	KOMBIT.....	7
3.4	Netcompany .....	8
3.5	KMD .....	8
4	Rammer for implementering og udrulning af SAPA.....	9
4.1	KOMBITs strategier for implementering og udrulning af SAPA .....	9
4.2	KOMBITs koncept for uddannelse i SAPA .....	10
4.3	KOMBITs implementeringsmodel.....	11
4.4	Kommunens implementering af SAPA i faser .....	12
4.5	Kommunens implementering af SAPA i temaer .....	13
4.6	Kommunens udrulningsforløb .....	13
5	Støtte til kommunernes implementering.....	15
5.1	KLIK.....	15
5.2	Implementeringsredskaber .....	16
5.3	Information via KOMBITs hjemmeside.....	17
5.4	Fælleskommunale netværk og møder.....	17
6	Plan for udrulning af SAPA .....	20
6.1	KOMBITs udrulningsplan .....	20
6.2	Kommunernes generiske implementeringsplan med tilhørende opgaver .....	22
7	Opgaver i kommunens implementering og udrulning.....	26
7.1	Kommunens SAPA-vision og SAPA-strategi.....	26

7.1.1	Kommunens SAPA-vision .....	26
7.1.2	Kommunens SAPA-strategi .....	27
7.2	Kommunens projektstyring.....	29
7.2.1	Serviceaftaler.....	29
7.2.2	Kommunikation .....	29
7.3	Kommunens arbejdsgange og organisering.....	29
7.3.1	Arbejdsgange .....	30
7.3.2	Organisering .....	31
7.4	Kommunens konfiguration .....	31
7.4.1	Adgangsstyring via STS Administration .....	32
7.4.2	Organisationsdata i STS Organisation .....	32
7.4.3	Konfiguration i SAPA Overblik Administration og SAPA Advis Administration.....	33
7.4.4	Kommunespecifikke KLE-emner i STS Klassifikation.....	33
7.5	Kommunens uddannelse .....	34
7.5.1	Undervisning af superbrugere, administratorer og instruktører.....	34
7.5.2	Kommunens uddannelsesforløb .....	34
7.5.3	Undervisningsmiljø .....	35
7.5.4	Placering af kurser.....	35
7.6	Kommunens tekniske opgaver.....	35
7.6.1	Kommunens it-miljø og -infrastruktur .....	36
7.6.2	Kommunens arbejde med Fordelingskomponenten .....	36
7.7	Kommunens arbejde med at komme ud af KMD Sag samt arbejdet med snitflader .....	37
8	Forudsætninger og opstart .....	39
8.1	Forudsætningsopgaver vedr. Støttesystemerne.....	39
8.2	Opstartsopgaver .....	39
8.3	Monopolbrudsprogramopgaver .....	40
9	Planlægning.....	41
9.1	Projektstyring .....	41
9.2	Arbejdsgange og organisering .....	41
9.3	Konfiguration .....	42
9.3.1	Konfiguration i forhold til Støttesystemerne.....	42

9.3.2	Konfiguration af SAPA .....	43
9.4	Uddannelse .....	43
9.5	Teknik.....	44
9.6	Faseovergang fra planlægning til klargøring .....	44
10	Klargøring.....	45
10.1	Arbejdsgange og organisering .....	45
10.2	Konfiguration .....	45
10.3	Uddannelse .....	45
10.4	Teknik.....	45
10.5	Faseovergang fra klargøring til i gang.....	46
11	I gang.....	47
11.1	Arbejdsgange og organisering .....	47
11.2	Konfiguration .....	47
11.3	Uddannelse .....	47
11.4	Teknik.....	47
11.5	Når fasen i gang slutter.....	47

# Del 1

## Indledning



## 1 Baggrund

I dette kapitel beskrives kommunernes tilslutning til SAPA samt formål med såvel SAPA-projektet som det konkrete SAPA-system.

### 1.1 Tilslutningen til SAPA

KL's bestyrelse har den 19. januar 2012 truffet beslutning om at gøre SAPA til et obligatorisk fælleskommunalt projekt med deltagelse af landets 98 kommuner. I økonomiaftalen for 2013 fremgår det, at it-løsningerne for områderne kontanthjælp, sygedagpenge og sags- og partsoverblik bedst udvikles som landsdækkende løsninger, hvor alle kommuner står bag udbuddene og aftager løsningerne. Læs mere om baggrunden for tilslutningen samt generelt om monopolbruddet [her](#).

Alle 98 kommuner har efterfølgende underskrevet en erklæring vedrørende tilslutning til fællesudbud samt aftagelse af Kommunernes Ydelsessystem (KY), Kommunernes Sygedagpenge (KSD), Sags- og Partsoverblik (SAPA), Støttesystemerne (STS) og Serviceplatformen (SP) i rammearkitekturen af 5. november 2012. Kommunerne skal ikke underskrive yderligere dokumenter.

I juni 2017 har KOMBIT udsendt generelle og systemspecifikke tilslutningsvilkår til alle kommuner. Tilslutningsvilkårene er en præcisering og uddybning af kommunernes oprindelige tilslutning til monopolbruddet og de beskriver vilkår og priser for anvendelsen af SAPA. I februar 2018 udsendte KOMBIT opdaterede vilkår til kommunerne.

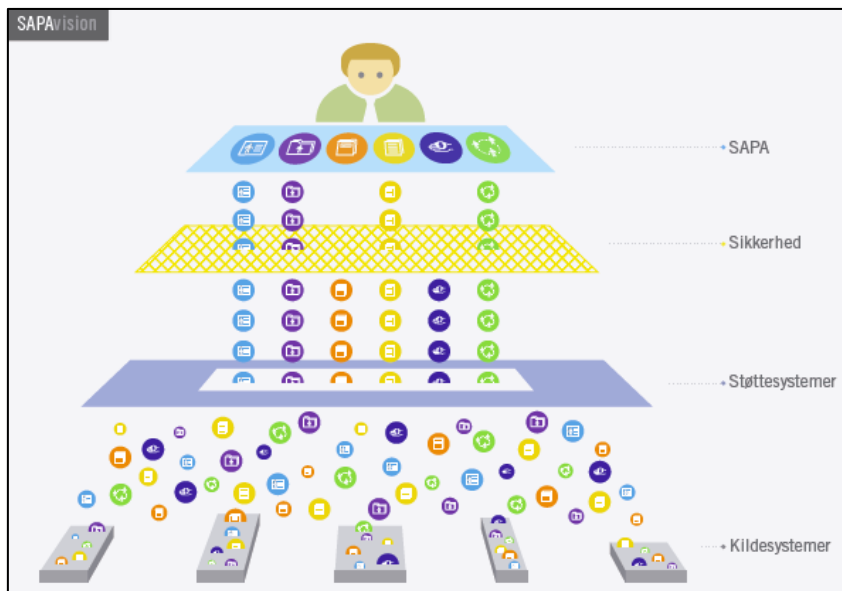
Tilslutningsperioden for SAPA er 10 år.

### 1.2 Formål med SAPA

SAPA-projektet er igangsat med det formål at fjerne kommunernes afhængighed af monopolbrudssystemet KMD Sag, så kommunerne får en reel mulighed for at frigøre sig fra KMD Sag og opsiges de eksisterende kontrakter på denne løsning. Målet er at sikre kommunerne væsentlige årlige besparelser, mulighed for effektiviseringer og kvalitetsløft, samt vished for at man overholder udbudsreglerne ift. it-understøttelse af arbejdsgange vedr. sagsbehandlernes konkrete udsøgning af en borger i kommunens it-systemer, sammenstilling af eksisterende data om borgeren og etablering af et relevant overblik over sager, dokumenter, ydelser og hændelser (adviser). Læs mere om SAPA-projektet [her](#).

SAPA-systemet er den it-løsning, der giver kommunernes brugere et tværgående overblik over sager, parter og adviser. Det sker i sammenhæng med den fælleskommunale infrastruktur (støttesystemer), en række registre samt kommunernes egne fag- og ESDH-systemer, hvor selve sagsbehandlingen foregår (kildesystemer). SAPA skal dermed være et alternativ til it-understøttelse af de arbejdsgange, der i dag håndteres i KMD Sag. Hermed kan kommunerne frigøre sig forretningsmæssigt, teknisk og/eller kontraktuelt fra KMD Sag.

Nedenstående figur er den såkaldte visionstegning for SAPA. I toppen ser SAPA-brugeren informationer i SAPA ud fra de adgange, som brugeren er tildelt i sikkerhedslaget. Data kommer fra indekserne i støttesystemerne, som fyldes med metadata fra kildesystemerne i bunden.



**Figur 1: Visionstegning for SAPA**

SAPA er en forkortelse af Sags- og Partsoverblik og er en webbaseret løsning. SAPA er en sammenhængende løsning, som består af de to moduler SAPA Overblik og SAPA Advis.

SAPA Overblik's centrale funktioner er:

- Brugeren kan ved hjælp af søgefunktionalitet se metadata om de sager, dokumenter, journalnotater og ydelser, der ligger i de af kommunens fag- og ESDH-systemer, der integrerer til SAPA via den fælleskommunale infrastruktur.
- Brugeren kan ved hjælp af søgefunktionalitet se data om borgere og virksomheder i kommunen fra CPR og CVR.
- Brugeren kan skrive et notat (kaldet journalnotat) i SAPA og sende det til journalisering på en sag i det relevante fag- eller ESDH-system.
- Brugeren kan "hoppe" fra visning af metadata på en sag i SAPA og til den pågældende sag i fag- eller ESDH-systemet, hvis brugeren har de fornødne rettigheder til det.

SAPA Advis' centrale funktioner er:

- Brugeren kan få adviser, når der sker vigtige ændringer på en borgers/virksomheds sag i kommunens fag- og ESDH-systemer.
- Brugeren kan få adviser, når der sker vigtige ændringer i en borgers liv og disse er registreret i CPR.
- Brugeren kan ved hjælp af forskellige funktionaliteter behandle adviser.



De informationer, som man ser i SAPA Overblik og SAPA Advis, hentes automatisk fra en række registre og fagsystemer – disse kalder vi kildesystemer:

- Registerinformationer: Der er data fra fx CPR- og CVR-registret. Dermed kan man se informationer som fx bopæl, familierelationer og lægevalg for borgeren eller adresse- og brancheoplysninger for virksomheden.
- Informationer fra fag- og ESDH-systemer: Dernæst henter SAPA Overblik og SAPA Advis informationer fra en række fagsystemer, fx Kommunernes Ydelsessystem (KY) og Kommunernes Sygedagpengesystem (KSD) samt de fag- og ESDH-systemer kommunen selv etablerer snitflader til. Informationerne er metadata om de sager, dokumenter og ydelser, der ligger i systemerne. For at få adgang til data i kommunens egne systemer, skal hver kommune selv etablere snitflader til den fælleskommunale infrastruktur.
- Synkronisering med KMD Sag: Endelig vil der i en periode foregå synkronisering med KMD Sag, hvilket betyder, at kommunen kan se de informationer om sager, der i dag ligger i KMD Sag.

Integrationerne til kildesystemerne giver potentielt den enkelte SAPA-bruger adgang til oplysninger fra mange forskellige fag- og ESDH-systemer og registre. Da man som medarbejder i kommunen ofte har nogle begrænsninger ift., hvilke oplysninger man må se om en borgers eller virksomheds sager, vil oplysningerne blive filtreret via SAPA's rettighedsstyring. I rettighedsstyringen kan oplysninger afgrænses (1) ud fra det sagsområde (KLE) som sagen tilhører, (2) ud fra om sagen har en særlig høj følsomhed og (3) ud fra hvilken forvaltning/afdeling/kontor, som er ansvarlig for behandling af sagen.

## 2 Om udrulningshåndbogen

I dette kapitel beskrives formål og rammer for udrulningshåndbogen. Desuden præciseres hvilke personer i kommunerne, der bør læse hele eller dele af håndbogen, og hvordan den anvendes i kommunens arbejde med implementering af SAPA.

### 2.1 Formål og målgruppe

For at hjælpe kommunerne med at udrulle SAPA-systemet har KOMBIT udarbejdet denne udrulningshåndbog. Udrulningshåndbogen er nærværende PDF-dokument. Den suppleres af et Excelark med kommunernes generiske implementeringsplan samt en række opgaver, der publiceres i opgave- og opfølgingsværktøjet KLIK.

Udrulningshåndbogen skal understøtte, at kommunerne succesfuldt<sup>1</sup> kan udrulle SAPA-systemet. Det opnås ved, at håndbogen skaber:

- Klarhed om rolle-, ansvars- og opgavefordeling mellem kommunerne, KOMBIT og Netcompany.
- Overblik over kommunens opgaver (KLIK-opgaver).
- Overblik over kommunens generiske implementeringsplan.
- Overblik over de implementeringsredskaber som KOMBIT og pilotkommunerne producerer for at understøtte kommunens løsning af opgaver.

Som en forløber for udrulningshåndbogen findes dokumentet SAPA-overblik over temaer og opgaver, der blev publiceret første gang den 8. juni 2015 og nu foreligger i tredje version fra 30. marts 2017. Desuden findes to procesdiagrammer over kommunernes arbejde med at komme ud af KMD Sag og etablere snitflader (Ud af KMD Sag og Systemer, kontrakter og snitflader) samt kommunernes forberedelse af udrulningen af SAPA (Ind i SAPA – Organisatorisk & Teknisk). Alt dette materiale ligger på [SAPAs hjemmeside](#).

Udrulningshåndbogens primære målgruppe er kommunens SAPA-projektleder. Sekundære målgrupper er KOMBIT-programleder, projektejer/styregruppeformand, it-/digitaliseringschef, faglige og personalemæssige ledere, administratorer samt projektdeltagere og medarbejdere, der er involveret i udrulningen af SAPA-systemet. KOMBIT forventer, at SAPA-projektlederen videreformidler relevante dele af udrulningshåndbogen til disse ledere og medarbejdere.

---

<sup>1</sup> Implementeringen er jf. KOMBIT succesfuld, når kommunen får det bedst mulige grundlag for at realisere egen business case for brugen af løsningen. Succesfuld implementering forudsætter endvidere, at implementeringen sker på en sådan måde: (1) At der er sikker forretningsdrift under og efter implementeringen af systemet. (2) At kommunerne kan planlægge, budgettere, styre og kontrollere egen indsats i relation til implementeringen af systemet. (3) At kommunerne effektivt kan implementere systemet.

## 2.2 Læsevejledning og versionering

Udrulningshåndbogen er den samlede beskrivelse af kommunens opgaver forbundet med udrulning af SAPA-systemet samt de rammer og redskaber KOMBIT understøtter kommunens udrulning med. Elementer der dårligt rummes i udrulningshåndbogens format, tilgås elektronisk via links.

### Del 1 Introduktion:

Denne del af håndbogen skitserer de rammer, som KOMBIT sætter for kommunens udrulning. Kommunen kan her læse om de strategier, koncepter, modeller og principper KOMBIT har valgt som rammer for udrulning af SAPA-systemet i landets kommuner. Del 1 retter sig primært mod projektlederen samt kommunens ledelseslag.

### Del 2 Kommunens udrulning:

Denne del af håndbogen beskriver de opgaver, kommunen skal løse for at udrulle SAPA-systemet samt hvilke redskaber, kommunen kan bruge som støtte til udrulningen. Denne del af håndbogen er struktureret efter de enkelte faser i kommunens implementering jf. KOMBITs implementeringsmodel (tilpasset til SAPA). Hver fase er opdelt i en række temaer og under hvert af disse temaer beskrives opgaver, der hænger sammen. Del 2 retter sig primært mod projektlederen samt deltagerne i SAPA-projektgruppen, fx administratoren.

### Del 3 Bilag:

Denne del af håndbogen består af en række bilag bl.a. en oversigt over KLIK-opgaver.

De forskellige dele af udrulninghåndbogen kan læses forskelligt. Del 1 er nyttig baggrundsinformation og kan læses fra ende til anden eller anvendes som opslagsværk. Del 2 er påkrævet læsning og bør både læses i sammenhæng og for hvert kapitel på det tidspunkt hvor opgaverne i kapitlet skal løses. Del 3 anvendes primært til opslag.

Det er KOMBITs forventning, at kommunens SAPA-projektleder læser hele håndbogen. Øvrige ledere og medarbejdere, der er involveret i SAPA-udrulningen, bør læse de enkelte dele, de er involveret i, fx afsnit om uddannelse eller konfiguration.

Der vil i denne håndbog være beskrevet KLIK-opgaver som skal løses i tæt samarbejde mellem SAPA-projektlederen og STS-projektlederen. De opgaver som skal løses af STS-projektlederen vil være beskrevet som STS-KLIK-opgaver.

Udrulningshåndbogen er et dynamisk værktøj og indholdet kvalificeres ved at KOMBIT opsamler erfaringer og tilbagemeldinger fra kommunale brugere, som har anvendt håndbogen og gennemført opgaver og aktiviteter. Desuden kan der løbende komme nye opgaver til.

Udrulningshåndbogen vil derfor blive justeret og opdateret når det er relevant. Versionshistorik fremgår af håndbogen.

### 3 Roller og ansvar

I dette kapitel konkretiseres kommunernes, KOMBITs og Netcompanys forskellige roller i SAPA-projektet, og de enkelte aktørers ansvar præciseres. Det er vigtigt, at kommunen og SAPA-projektlederen forstår, hvilket ansvar man har for at implementere SAPA-projektet i kommunen, og hvilke grænser, der er til KOMBITs og Netcompanys ansvar. Det er denne rolle- og ansvarsfordeling, der ligger til grund for de opgaver, KOMBIT stiller i udrulningshåndbogen.

#### 3.1 Kommunerne

Kommunen er aftager af SAPA-systemet.

Kommunen er overordnet set ansvarlig for udrulning af SAPA-systemet i egen kommune, og for at SAPA-projektet som helhed implementeres succesfuldt. Implementering indebærer udover selve SAPA-udrulningen, at kommunen foretager de nødvendige aktiviteter for at komme ud af den eksisterende KMD Sag-kontrakt og etablerer snitflader mellem kommunens fag- og ESDH-systemer og den fælleskommunale infrastruktur, hvor det ønskes.

Kommunen er ansvarlig for at løse de opgaver KOMBIT stiller i udrulningshåndbogen/KLIK til tiden og i den fornødne kvalitet. Hvis der undervejs i processen opstår problemer med opgaveløsningen, der risikerer at påvirke udrulningen, er det kommunens ansvar at give KOMBIT besked om dette i god tid.

Kommunen er ansvarlig for at implementere den fælleskommunale infrastruktur (Støttesystemerne og Serviceplatformen) succesfuldt, inden den påbegynder udrulning af SAPA-systemet.

Kommunen er ansvarlig for at styre eget udrulningsprojekt, herunder fastlægge ambitionsniveau for udrulning, udpege kommunens kommende SAPA-brugere, sikre fornødne ressourcer, foretage forandringsledelse og eventuel gevinstrealisering, kommunikere projektet i kommunen etc.

#### 3.2 Pilotkommunerne

Pilotkommunerne har et særligt ansvar for at hjælpe KOMBIT med at skabe rammer og redskaber til kommunernes udrulning af SAPA-systemet, herunder deltage i evalueringsaktiviteter. Derudover har pilotkommunerne ansvar for at sikre et praktisk kommunalt perspektiv på rammer og redskaber, fx i form af kommuneeksempler på løsning af opgaver, samt at dele viden med andre kommuner.

#### 3.3 KOMBIT

KOMBIT er indkøber af SAPA-systemet på vegne af kommunerne og har indgået kontrakt med Netcompany om udvikling, vedligeholdelse, drift og videreudvikling af SAPA-systemet.

KOMBIT har kontakten med leverandøren og forestår kontraktstyringen, herunder aftaler om videreudvikling, evt. opkrævning af bod mv. I samarbejdet med leverandøren etableres en leverandørstyregruppe bestående af repræsentanter fra KOMBITs og leverandørens ledelse.

KOMBIT er ansvarlig for at modtage leverancerne i henhold til kontrakten, herunder sikre, at leverancerne har den aftalte kvalitet og overholder servicemålene.

KOMBIT er ansvarlig for at tilrettelægge rammerne for at kommunerne kan udrulle SAPA-systemet succesfuldt, indkøbe og tilrettelægge den overordnede uddannelsesindsats samt udvikle en række redskaber, som kommunerne kan anvende til at understøtte egen udrulning af SAPA-systemet. KOMBIT tilbyder desuden alle kommuner en uddannelsespakke, der indeholder et antal pladser på Netcompanys administrator-, superbruger- og instruktørkurser.

KOMBIT har etableret en SAPA-kommunestyregruppe med deltagelse af flere kommuner samt KL og ATP. Desuden har KOMBIT en referencegruppe, kaldet SAPA-kommuneprojektgruppen, bestående af ledere og medarbejdere fra ca. 15 kommuner. Denne gruppe har sammen med kommunestyregruppen bistået KOMBIT i hele projektets forløb, herunder i forbindelse med kravspecifikation af systemet.

KOMBIT varetager desuden styring af KMD ved udvikling og test af KMD Sag-synkronisering. KOMBIT er ansvarlig for at sikre, at synkroniseringen har den fornødne kvalitet, inden den udrulles i kommunerne.

### 3.4 Netcompany

Netcompany er leverandør af SAPA-systemet i henhold til kontrakt indgået med KOMBIT.

Netcompany er ansvarlig for at levere alle leverancer i henhold til kontrakten, herunder at overholde alle kvalitets- og servicemål.

Netcompany er herunder ansvarlig for at udarbejde undervisningsmateriale og forestå undervisning af kommunens administratorer, superbrugere og instruktører.

Netcompany har det fulde driftsansvar for SAPA-systemet, herunder dialogen med kommunernes supportberettigede brugere samt kildesystemleverandører, som har integrationer til SAPA. Kommunens supportberettigede brugere skal kun henvende sig til supporten for SAPA, og det er Netcompanys ansvar at sikre, at eventuelle fejl, som er opstået hos et kildesystem, bliver håndteret hos dennes leverandør – også kaldet kædeansvarsprincippet.

### 3.5 KMD

KMD er den virksomhed, som udvikler synkronisering til KMD Sag.

KMD er ansvarlig for at udvikle og teste synkroniseringen og sikre, at løsningen har den aftalte kvalitet.

## 4 Rammer for implementering og udrulning af SAPA

I dette kapitel beskrives de rammer, som KOMBIT sætter for kommunernes implementering og udrulning af SAPA. Det drejer sig om en række strategier, modeller, koncepter og principper. Samlet set skal disse gerne give kommunerne en baggrundsforståelse af, hvordan SAPA-implementeringen foregår.

### 4.1 KOMBITs strategier for implementering og udrulning af SAPA

KOMBIT har udarbejdet strategier for implementering og udrulning af SAPA. Sammen skal disse strategier sikre, at både KOMBIT og kommunerne har et godt grundlag for planlægning og gennemførelse af udrulning af SAPA-systemet.

Udrulning af SAPA-systemet i kommunerne baserer sig på hjælp-til-selvhjælp princippet, hvor KOMBIT sætter rammerne for kommunernes udrulning og understøtter kommunerne med uddannelse fra Netcompany og en række implementeringsredskaber, mens det er kommunerne selv, der har ansvaret for at udrulle SAPA-systemet til brugerne i egen kommune. Den enkelte kommune kan i vidt omfang tilrettelægge udrulningen efter egne ambitioner og interne forhold og muligheder.

KOMBIT arbejder desuden med en række principper for, hvordan rammerne for udrulningen planlægges:

- SAPA udrulles i alle 98 kommuner og til UDK.
- Den fælleskommunale Infrastruktur (Serviceplatformen og Støttesystemerne) samt nødvendig lokal infrastruktur (IdP) skal tages i brug i en kommune, inden kommunen udruller SAPA.
- SAPAs samlede målgruppe er potentielt set alle medarbejdere, der har behov for sagsoverblik og adviser, og som ikke har adgang til denne funktionalitet i andre løsninger. Dvs. både medarbejdere, der har KMD Sag i dag, og andre medarbejdere, centralt som decentralt.
- Hver kommune placeres i en bestemt udrulningsbølge i SAPAs udrulningsplan.
- Kommunen vurderer selv, hvilken brugergruppe, der er den første til at ibrugtage SAPA, og dermed udgør kommunens udrulningsbølge. Kommunen udruller selv SAPA til de øvrige brugere, der ikke er med i udrulningsbølgen. Den enkelte kommune vurderer selv, hvor mange ibrugtagninger, der ligger her, i hvilken rækkefølge brugergrupperne kommer på og hvor lang tid, det skal foregå over. En kommune kan godt vælge at udrulle til alle brugere på én gang.
- Hver kommune skal opfylde en række betingelser (beskrevet som opgaver i KLIK) for at kunne påbegynde deres udrulning. Hvis en kommune ikke er klar, vil kommunen eventuelt blive omplaceret i udrulningsplanen.
- UDK kan udrulle på et vilkårligt tidspunkt, der dog aftales forinden med KOMBIT.

Udrulningen af SAPA-systemet til kommunerne vil foregå i en række på hinanden følgende udrulninger, kaldet udrulningsbølger. En sådan sekventiel udrulning betyder en mindre risikofyldt udrulningsproces, end ved en samtidig udrulning i alle kommuner (big bang).

Kommunerne bliver lagt i en række udrulningsbølger sammen med andre kommuner. De kommuner, der udgør en bølge, vil have nogenlunde samme udrulningsforløb, men det vil ikke være helt sammenfaldende. Idriftsættelsesdatoen i kommunerne i bølgen vil falde hen over ca. 2 uger.

Udrulningen af SAPA-systemet starter i de udvalgte pilotkommuner. Den ordinære udrulning af SAPA-systemet foregår derefter.

Placeringen af de enkelte kommuner i udrulningsbølger, og dermed tidspunktet for den enkelte kommunes udrulning af SAPA hos den første slutbrugergruppe (go-live), bygger på en række kriterier. De væsentligste kriterier for gruppering og placering af kommuner i udrulningsbølger i SAPA-projektet er:

- Der er så vidt muligt taget hensyn til de enkelte kommuners ønsker indsamlet i kommuneundersøgelse af maj 2018. Det er fx ønsker om at undgå bestemte kvartaler pga. andre store udrulningsprojekter etc.
- Der er så vidt muligt taget hensyn til input fra etablerede fælleskommunale samarbejder vedr. strategi/implementering. Det er fx ønsker om at kommunerne i et samarbejde ligger i samme udrulningsbølge.
- Hver bølge er opdelt i en vest- og en øst del for at kunne tilrettelægge implementeringsmøder, bølgekommunikation og undervisning bedst muligt.
- Der er en nogenlunde ligelig fordeling af antal kommuner pr. bølge og af antal kursuspladser pr. bølge, så uddannelsesindsatsen kan fordeles nogenlunde jævnt.

## 4.2 KOMBITs koncept for uddannelse i SAPA

KOMBITs uddannelseskoncept skal understøtte, at de kommende SAPA-brugere i kommunerne får en god indførelse i anvendelsen af SAPA-systemet. Formålet med uddannelse i SAPA-systemet er at give deltagerne de nødvendige kompetencer til at kunne bruge SAPA-systemet i deres almindelige arbejde med sagsbehandling og andre opgaver samt udnytte SAPA-systemets funktionalitet optimalt.

Den overordnede model for uddannelse i SAPA-systemet er følgende: Uddannelse baserer sig på træner-træneren princippet, hvor et antal superbrugere og instruktører uddannes af Netcompany, dels i brugen af systemet og dels i at undervise andre brugere i brugen af systemet. Instruktørerne underviser **efterfølgende** selv kommunens slutbrugere.

I uddannelseskonceptet for udrulning af SAPA-systemet indgår således rollerne superbruger, administrator, instruktør og slutbruger.

En **superbruger** er her defineret som en kommunal medarbejder, der hjælper sine kolleger med anvendelse af SAPA-systemet. En medarbejder, der fungerer som superbruger, skal have SAPA-superbrugerkurset. Efter at have deltaget i kurset skal superbrugeren:

- Have opnået dybtgående kendskab til alle brugsrelaterede aspekter af SAPA.
- Være i stand til at hjælpe slutbrugere i anvendelse af SAPA.

En **administrator** er her defineret som en kommunal medarbejder, der varetager administrative opgaver i SAPA-systemet, såsom at opsætte målgrupper, faneblade og advisgrupper. En administrator skal både have superbrugerkurset og administratorkurset. Så vidt muligt vil disse to kurser blive placeret umiddelbart efter hinanden. Efter at have deltaget i kurset skal administratoren:

- Kunne foretage den relevante konfiguration af SAPA-systemet.

En **instruktør** er her defineret som en kommunal medarbejder, der underviser sine kolleger i SAPA-systemet. Det vil sige, at en instruktør som udgangspunkt enten er superbruger eller administrator, og instruktørkurset er at betragte som en tillægsuddannelse. Efter at have deltaget i kurset skal instruktøren:

- Være i stand til at præsentere SAPA i et kort, veldisponeret og tillidsskabende oplæg, så deltagere i undervisningen hurtigt opnår tilstrækkelig forståelse og kan få "hands-on" på systemet.
- Kunne målrette og differentiere undervisningen, herunder tage højde for forskellige deltagerforudsætninger.

En **slutbruger** er her defineret som en kommunal medarbejder, der bruger SAPA-systemet til almindelige arbejdsopgaver, fx overblik- og advisfunktionerne i forbindelse med sagsbehandling. Slutbrugeren bliver undervist af kommunens egen instruktør. Kommunen kan dog vælge at tilkøbe slutbrugerundervisning hos Netcompany.

Hver kommune får tilbudt en uddannelsespakke med et antal pladser på hhv. superbruger-, administrator- og instruktørkurserne. Antallet af pladser i pakken vil primært afhænge af kommunens størrelse. Uddannelsespakken indgår som en del af kommunernes samlede betaling i forbindelse med udrulning af SAPA-systemet.

Hvis en kommune vurderer, at antallet af tilbudte kursuspladser er for lavt, er der mulighed for at tilkøbe ekstra kursuspladser hos Netcompany.

Den enkelte kommune vil i øvrigt i vidt omfang kunne tilrettelægge uddannelsen af deres slutbrugere efter egne forhold. Kommunen skal fx selv afgøre, om kommunens superbrugere og instruktører skal varetage en snæver rolle som vejleder og underviser, eller om de skal fungere i en bredere rolle som forandringsagenter i forhold til implementering af SAPA hos slutbrugerne.

### 4.3 KOMBITs implementeringsmodel

KOMBIT har udarbejdet en implementeringsmodel, der bruges på tværs af KOMBITs projekter. Der er mindre variationer i de enkelte projekters brug af implementeringsmodellen.

Implementeringsmodellen beskriver projektet i en række faser og temaer. Modellen giver dermed projektet en overordnet ramme og struktur for konkretisering af kommunens implementeringsopgaver. KOMBITs implementeringsmodel beskæftiger sig med hele projektets levetid, dvs. fra kommunens opstart

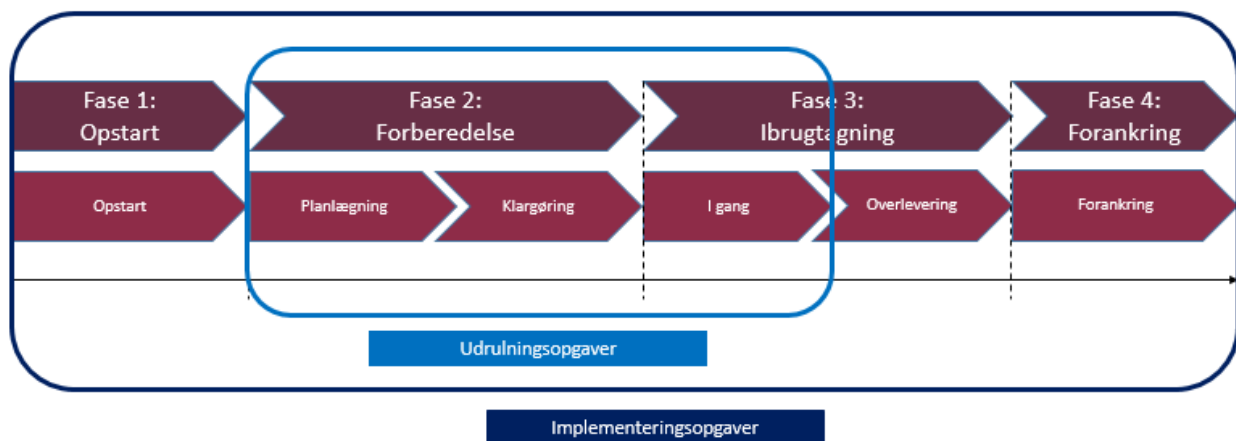


af projektet og til løsningen er blevet en naturlig del af den daglige opgaveløsning. Kommunens opgaver beskrives i håndbogen med både fase og tema.

SAPA-projektet har tilpasset KOMBITs implementeringsmodel, så den passer til netop dette projekt. Faser og temaer for SAPA uddybes i de næste to afsnit.

### 4.4 Kommunens implementering af SAPA i faser

KOMBITs implementeringsmodel har fire faser. I kommunens SAPA-implementering er fase 2 og 3 hver opdelt i yderligere to faser som illustreret i figuren nedenfor. Hver fase har til formål at skabe det bedste grundlag for næste fase. Imellem faserne er der faseovergange. Faseovergangene er naturlige anledninger til at tjekke og vurdere, om kommunen har skabt et godt grundlag for at fortsætte implementeringen.



**Figur 2: Diagram over udrulnings- og implementeringsopgaver**

De opgaver, kommunerne skal løse, deles op i:

- Implementeringsopgaver: Opgaver, der ligger i hele implementeringsperioden og som fx knytter sig til kommunens værdiskabelse med SAPA
- Udrulningsopgaver: Opgaver, der knytter sig tæt til planlægning og gennemførelse af udrulning

Kommunens udrulningsforløb består snævert set af faserne klargøring og i gang, men der skal også løses udrulningsopgaver i planlægningsfasen forinden.

Udrulningshåndbogen beskriver primært de opgaver, kommunen skal løse i planlægning, klargøring og i gang. Det er i disse faser, at kommunerne skal løse mange opgaver, hvoraf en del er kritiske for kommunens idriftsættelse og ibrugtagning af SAPA-systemet.

Udover de opgaver, kommunen skal løse i forbindelse med udrulning af SAPA-systemet, er der en række andre implementeringsopgaver. Nogle af disse opgaver skal påbegyndes i opstartsfasen, andre skal løses i tiden efter kommunen har udrullet, dvs. i overlevering eller forankring, og atter andre skal løses hen over

hele implementeringsforløbet. I udrulningshåndbogen nævnes disse opgaver i kapitel 8 (Forudsætninger og opstart). Desuden gennemgås de kort i afsnit 7.6 (Kommunens tekniske opgaver) og i afsnit 7.7 (Kommunens arbejde med at komme ud af KMD Sag samt arbejdet med snitflader). Udrulningshåndbogen stiller ikke opgaver til faserne overlevering og forankring.

### 4.5 Kommunens implementering af SAPA i temaer

Når en kommune skal bryde monoopolet på KMD Sag, skal der gennemføres en lang række aktiviteter. Det drejer sig om idriftsættelse og ibrugtagning af selve SAPA-systemet, 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 sagsbærende it-systemer (fag- og ESDH-løsninger) og den fælleskommunale infrastruktur samt SAPA-rettet opsætning i Støttesystemerne m.m. Alle disse aktiviteter falder ind under en række temaer, og det er disse temaer, som KOMBIT strukturerer kommunens arbejde med implementering af SAPA efter. Temaerne er angivet i figuren nedenfor.

Temaer	
Projekstyring	Opgaver forbundet med kommunens planlægning, organisering, styring og fremdrift af implementeringen af SAPA.
Arbejdsgange og organisering	Opgaver forbundet med analyse og ændring af forretningsmæssige arbejdsgange i kommunen ved ibrugtagning af SAPA, samt opgaver forbundet med kommunens etablering af en lokal organisering af forvaltning, drift og support omkring SAPA.
Konfiguration	Opgaver forbundet med at lave kommunespecifikke opsætninger i SAPA samt oprette brugere og tildele brugerne korrekte rettigheder til at se informationer i SAPA.
Uddannelse	Opgaver forbundet med uddannelse af kommunens brugere af SAPA.
Teknik	Opgaver, som skal understøtte, at brugerne teknisk kan tilgå SAPA.
Snitflader	Opgaver, som skal understøtte, at de rette integrationer mellem kommunens fag- og ESDH-systemer og SAPA (via den fælleskommunale infrastruktur) er på plads.
Ud af KMD Sag	Opgaver forbundet med at flytte sager og brugere ud af KMD Sag.

**Figur 3: Temaer i implementering af SAPA**

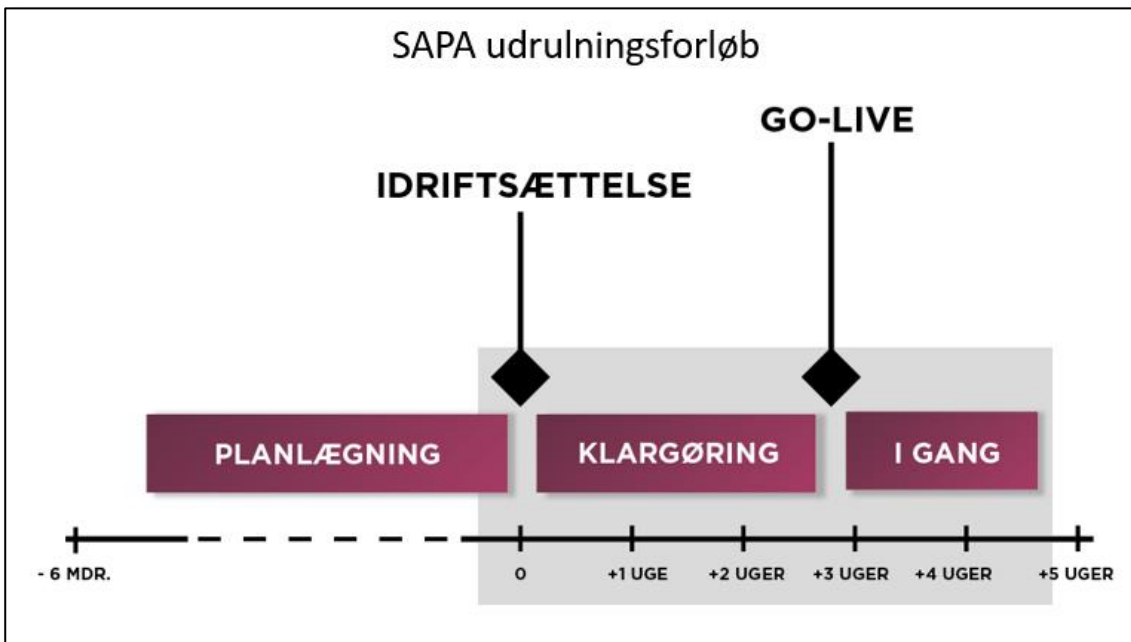
### 4.6 Kommunens udrulningsforløb

Alle kommuner kommer igennem det samme udrulningsforløb (se nedenstående figur). De to centrale milepæle i udrulningen er:

- Kommunens idriftsættelse af SAPA-systemet: Den dato hvor kommunens SAPA-administratorer kan tilgå SAPA i produktionsmiljøet
- Kommunens go-live: Den dato hvor de første slutbrugere i kommunen tager SAPA i brug

Varigheden af en udrulning af SAPA-systemet til første slutbrugergruppe anslås for langt de fleste kommuners vedkommende til at være en planlægningsperiode på ca. 6 måneder og en udrulningsperiode på ca. 1 måned. Der vil dog være forskel på, hvor lang tid udrulning af SAPA tager i hver enkelt kommune. Dette afhænger først og fremmest af antallet af brugere og den organisatoriske struktur i kommunen, men

faktorer som kommunens ambitionsniveau, tilgængelighed af fornødne snitflader, ressourceallokeringer, andre forandringsprojekter og generel parathed spiller også ind.



**Figur 4: SAPAs udrulningsforløb i en kommune**

Den enkelte kommune vælger selv, om man vil planlægge og gennemføre ibrugtagning løbende, sekventielt eller på én gang (dvs. ved go-live). Der kan godt gå nogle uger eller måneder mellem slutbrugernes ibrugtagninger. De ibrugtagninger, der sker efter go-live, er ikke en del af den bølge, som den pågældende kommune er placeret i, og dermed vil der ikke være engagement fra KOMBITs side i forhold til disse. Kommunens SAPA Entréstrategi beskriver hvilke brugere kommunen vil udrulle til og hvornår (læs mere om entréstrategi i afsnit 7.1.2).

## 5 Støtte til kommunernes implementering

I dette kapitel beskrives hvilken konkret implementeringsstøtte, KOMBIT yder til kommunerne i de ordinære udrulningsbølger. Helt centralt er KLIK-opgaverne, der er de implementeringsopgaver, som KOMBIT stiller kommunerne. Det skal dog pointeres, at KOMBIT forventer, at kommunerne derudover løser egne opgaver i forbindelse med implementering af SAPA.

KOMBIT har en række andre kanaler til information om SAPA-projektet og kommunikation mellem KOMBIT og kommunerne:

- SAPAs hjemmeside
- FAQ (frequently asked questions) om SAPA
- SAPAs dokumentbibliotek
- Nyhedsbreve til kommunernes SAPA-projektledere
- Generelle nyheder om SAPA
- Kommunernes Yammer-netværk om SAPA
- SAPA-kommunenetværksmøder

KOMBIT forventer, at kommunens SAPA-projektleder kender disse kanaler og jævnligt følger med i den information og kommunikation, der foregår. Se desuden et overblik over SAPAs kommunikationskanaler [her](#).

Som en konkret implementeringsstøtte til kommunerne udarbejder KOMBIT en værktøjskasse med redskaber og kommunale eksempler som hjælp til kommunernes implementering. Mange af disse redskaber og eksempler er udarbejdet af eller i samarbejde med SAPA-pilotkommunerne. De kan tilgås via [SAPAs eksterne dokumentbibliotek på hjemmesiden](#). Mange af redskaberne og kommuneeksemplerne er desuden bilag til KLIK-opgaverne.

### 5.1 KLIK

KLIK er det opgave- og opfølgingsværktøj, som KOMBIT anvender til at publicere opgaver, som kommunerne skal løse i forbindelse med implementering af SAPA. Via værktøjet kan kommunen se hvilke opgaver, der skal løses for at implementere SAPA, og KOMBIT kan løbende følge fremdriften i kommunens implementering og dermed aktivt følge op, hvis opgaver ikke løses som specificeret.

Alle kommuner skal anvende KLIK som en integreret del af kommunens implementering af SAPA. KLIK-opgaverne publiceres til kommunerne i henhold til den bølge, de er placeret i.

En række af de opgaver, KOMBIT publicerer i KLIK, er obligatoriske eller obligatoriske på kritisk vej. Ved obligatorisk på kritisk vej skal forstås, at manglende løsning af opgaven betyder, at kommunen ikke kan fortsætte sin udrulning af SAPA-systemet. Kommunen er forpligtet til at løse alle obligatoriske opgaver og opdatere status på udførelsen af dem.

KOMBIT publicerer også en række anbefalede opgaver i KLIK. KOMBIT anbefaler, at kommunen løser disse opgaver for at sikre den bedst mulige implementering og størst mulige udbytte af SAPA-systemet i kommunen. KOMBIT følger dog ikke status på udførelsen af anbefalede opgaver og eskalerer heller ikke, hvis de ikke bliver løst.

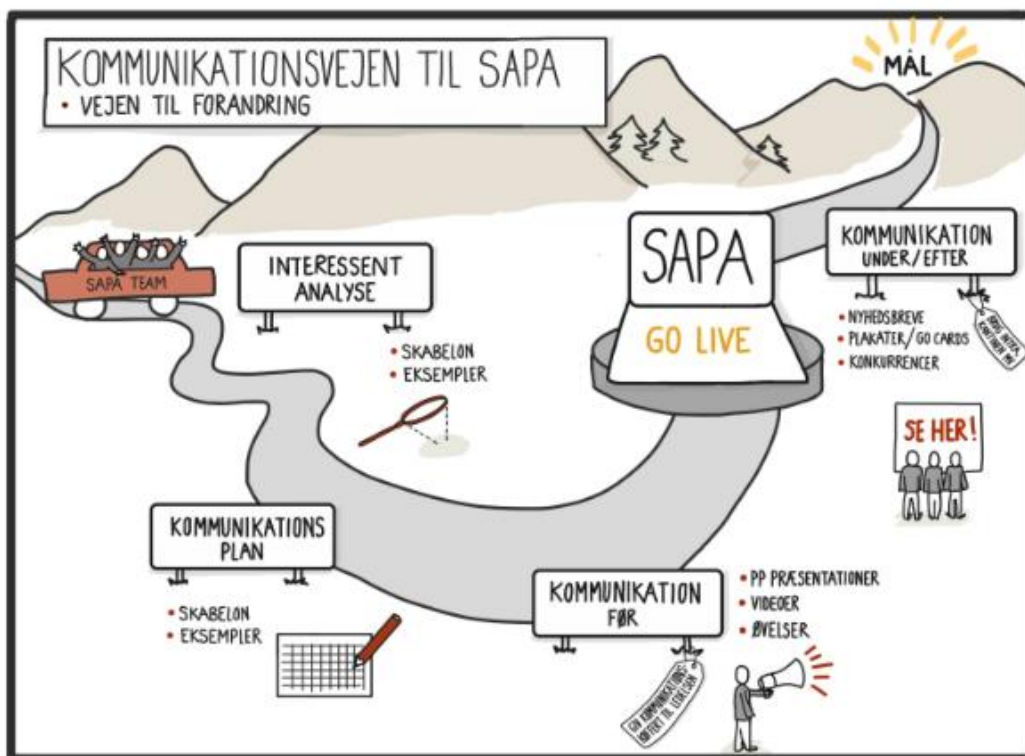
Generel information om KLIK-systemet ligger på [KLIKs hjemmeside](#). Når KOMBIT publicerer nye SAPA-opgaver i KLIK orienteres kommunens SAPA-projektleder direkte på mail.

## 5.2 Implementeringsredskaber

KOMBIT har sammen med SAPA-pilotkommunerne udarbejdet en række redskaber til at understøtte kommunernes implementering, og pilotkommunerne har ydet et stort bidrag til dette arbejde. Flere af KLIK-opgaverne henviser direkte til disse redskaber, som er at finde i SAPAs [dokumentbibliotek](#).

Redskaberne er bl.a. vejledninger, notater, præsentationer, skemaer, skabeloner, videoer og kommuneeksempler.

Redskaberne er organiseret under implementeringstemaerne: Arbejdsgange og organisering, Konfiguration, Projektstyring, Snitflader, Ud af KMD Sag og Uddannelse samt emnet Kommunikation. Figuren nedenfor illustrerer nogle af de kommunikationsredskaber, som er til rådighed.



Figur 5: Kommunikationsvejen til SAPA

### 5.3 Information via KOMBITs hjemmeside

KOMBITs hjemmeside ([www.kombit.dk](http://www.kombit.dk)) indeholder central information om både SAPA-projektet og KOMBITs øvrige projekter og arbejde. Fra denne hjemmeside kan kommunen finde information på flere måder.

På **SAPA-siden** ([www.kombit.dk/sapa](http://www.kombit.dk/sapa)) kan kommunen bl.a. finde overordnede informationer om SAPA-projektet, information om kommunernes forberedende arbejde med SAPA og oplysninger om hvordan projektet er organiseret – herunder hvordan kommunerne er repræsenteret og involveres. KOMBIT opdaterer løbende SAPA-siden med relevant information om projektet.

KOMBIT udsender jævnligt **nyheder** om SAPA-projektet og andre relevante projekter, fx Støttesystemerne. Kommunens SAPA-projektleder og andre medarbejdere kan tilmelde sig nyhedsbrevene via hjemmesiden. KOMBIT forventer, at man tilmelder sig alle relevante nyhedsbreve, da kommunen så får væsentlig information med det samme. Gamle nyheder kan genfindes i nyhedsfeltet på SAPAs hjemmeside, og nyhedsbrevene findes på [denne side](#).

SAPA-projektet har et [eksternt dokumentbibliotek](#) på hjemmesiden. Her er der samlet en række relevante dokumenter, bl.a. materialer fra kommunenetværksmøderne, overblik over KLIK-opgaver, forskellige strategier samt implementeringsredskaber.

SAPAs [FAQ](#) indeholder en lang række spørgsmål og svar om forskellige dele af SAPA-projektet.

### 5.4 Fælleskommunale netværk og møder

En vigtig del af KOMBITs kommunikation om SAPA-projektet foregår via møder med kommunerne. Helt centralt er SAPA-projektets **kommunenetværksmøder**, som er blevet afholdt siden 2013. Disse møder er blevet afholdt flere gange om året i hhv. København og Horsens, og alle kommuner har kunnet deltage med 1-2 personer (først og fremmest SAPA-projektlederen). Netværksmøderne understøtter kommunens arbejde med at gennemføre de aktiviteter, der skal til for at implementere SAPA, og på møderne præsenterer KOMBIT løbende konkrete redskaber til dette arbejde. Endvidere er der mulighed for at vidensdele med kommunale kolleger. Kommunernes SAPA-projektledere bliver inviteret via en direkte mail. Program, deltagerlister og powerpointpræsentationer fra møderne kan ses i det eksterne dokumentbibliotek.

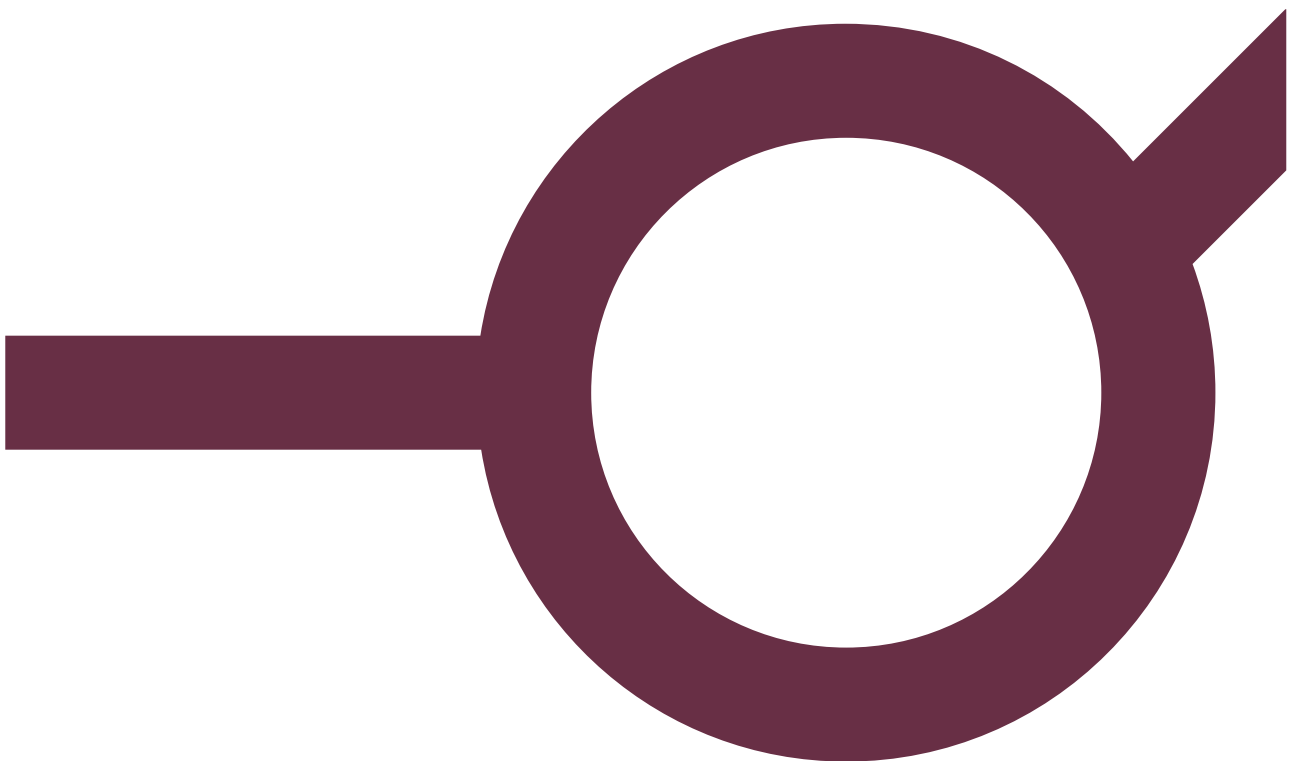
I forbindelse med at kommunerne begynder at udrulle SAPA-systemet, vil kommunenetværksmøderne blive erstattet af såkaldte **bølgemøder**, der er målrettet kommunerne i hver enkelt bølge. Første bølgemøde afholdes ca. 4 måneder før planlagt idriftsættelsesdato for bølgen. Målgruppen for møderne er primært kommunernes SAPA-projektledere, STS-projektledere og SAPA-administratorer. Møderne har som formål at klæde kommunerne på til at komme godt i gang med det forberedende arbejde med SAPA-udrulningen. SAPA-projektlederne modtager information om bølgemøder på mail, når tiden for møderne nærmer sig.

KOMBIT opfordrer kommunerne til at danne *regionale subnetværk*, hvor kommunerne kan mødes og drøfte implementering af SAPA samt evt. løse konkrete opgaver i fællesskab. Der er allerede etableret en del af disse subnetværk, og de fungerer uafhængigt af KOMBIT. Endvidere har mange kommuner også etableret samarbejder med andre kommuner, og her er det også oplagt at sparre med hinanden og hjælpe med løsning af opgaver.

Til at understøtte yderligere dialog og vidensdeling mellem kommunerne har KOMBIT etableret et virtuelt netværk på *Yammer*. Dette stilles til rådighed for kommunernes SAPA-projektledere og andre kommunale medarbejdere, som beskæftiger sig med SAPA. I Yammer kan man nemt og hurtigt dele idéer, stille spørgsmål og få svar og høste erfaringer fra andre kommuners arbejde med SAPA-projektet. Yammer bruges til kommunikation mellem kommunerne og ikke til vigtige henvendelser til eller fra KOMBIT. For at få adgang til Yammer skal man skrive til [sapa@kombit.dk](mailto:sapa@kombit.dk).

## Del 2

# Kommunens udrulning





## 6 Plan for udrulning af SAPA

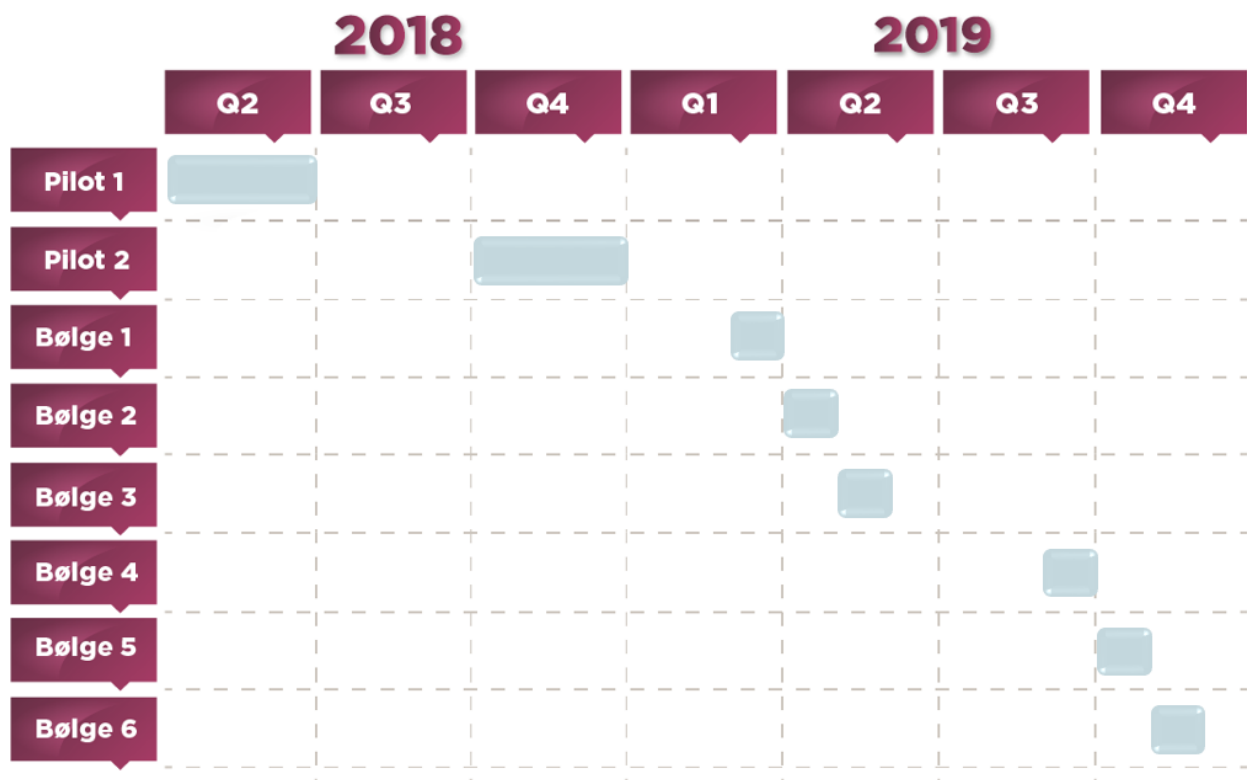
I dette kapitel beskrives KOMBITs plan for udrulning af SAPA. Kommunerne kan her se, hvornår hver enkelt kommune kan forvente at udrulle SAPA-systemet og hvilke andre kommuner, man udruller samtidigt med.

For det andet beskriver kapitlet, hvilket forløb kommunen gennemgår i sin implementering og udrulning af SAPA, herunder hvilke opgaver kommunen skal løse.

### 6.1 KOMBITs udrulningsplan

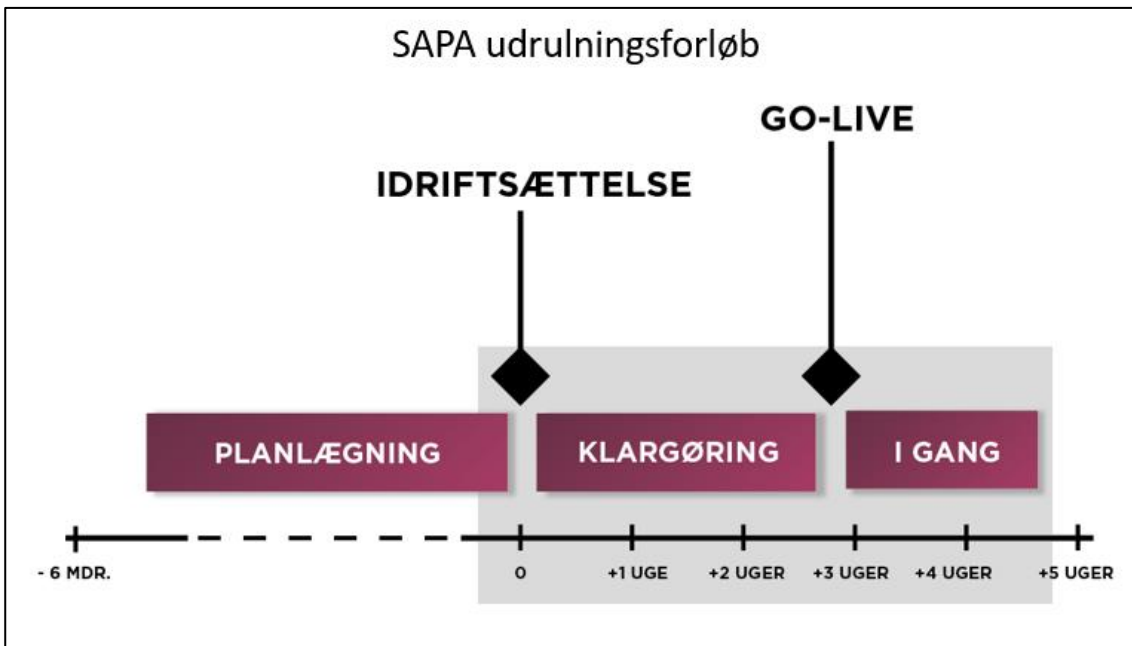
KOMBIT har lavet en plan for udrulning af SAPA i landets 98 kommuner (se nedenstående figur).

Udrulningen foregår i 2 pilotbølger og 6 ordinære udrulningsbølger. I figuren er der for hver bølge angivet den forventede periode for udrulning. Kommunerne modtager varslingsmails med forventede datoer for idriftsættelse 6-9 måneder inden dette. Der er tale om cirkadatoer, da kommunerne i en bølge kan have lidt forskudte idriftsættelsesdatoer.



**Figur 6: SAPAs udrulningsplan**

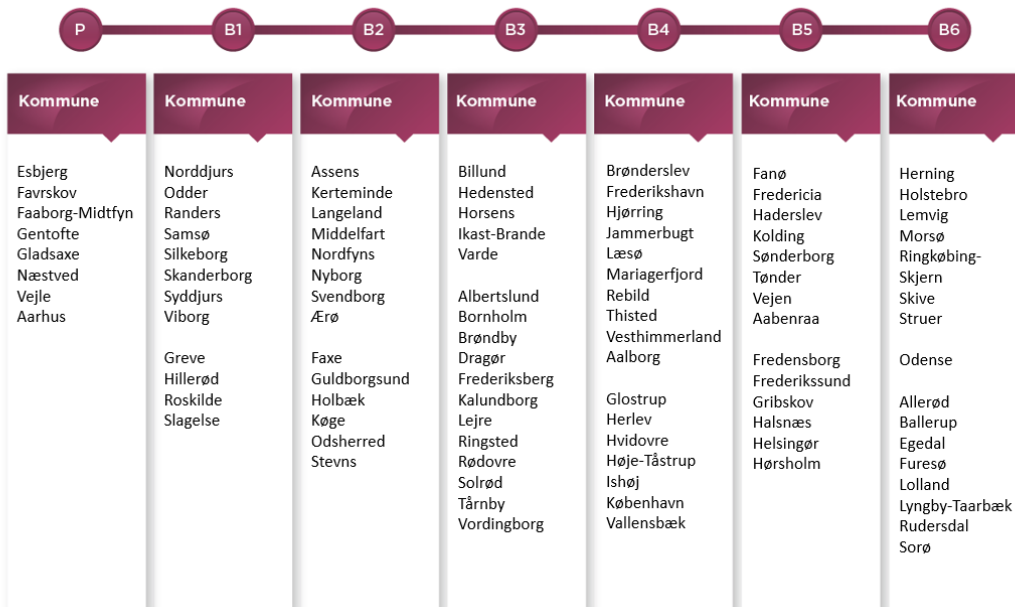
Den udrulningsperiode, der er angivet i udrulningsplanen, dækker over faserne klargøring og i gang, der tilsammen forventes at tage ca. en måned (se nedenstående figur). Forinden skal kommunen dog løse en lang række opgaver i fasen planlægning, der kan tage i størrelsesordenen 6 måneder.



**Figur 7: SAPAs udrulningsforløb i en kommune**

Kommunernes fordeling på udrulningsbølger fremgår af nedenstående figur. I placeringen af kommuner i bølger er taget hensyn til kommunernes størrelse og geografiske placering, tværkommunale samarbejder og individuelle ønsker.

### SAPA udrulningsplan



**Figur 8: SAPAs gruppering af kommuner i udrulningsbølger**

## 6.2 Kommunernes generiske implementeringsplan med tilhørende opgaver

KOMBIT har i samarbejde med pilotkommuner udarbejdet en [generisk implementeringsplan](#), som kommunerne skal følge, når SAPA udrulles (se nedenstående figur). Implementeringsplanen findes pr. 7. december 2018 i version 3.0. Planen er bygget op omkring SAPAs faser og temaer. Af planen fremgår desuden de KLIK-opgaver, som kommunen skal løse i udrulningen.

Version 3.0 (071218)	Faser ->	Opstart	Planlægning							Klargøring			I gang	
Temaer	Opgaver	måned-6	måned-5	måned-4	måned-3	måned-2	måned-1	uge+1	uge+2	uge+3	uge+4	uge+5		
Projektstyring	Underskriv SAPA databehandlersaftale mellem KOMBIT og kommunen	■												
	Opret SAPA projektorganisation	■												
	Godkend serviceaftaler	■	■	■	■	■	■							
	Udarbejd kommunens udrulningsplan	■	■	■	■	■	■							
Arbejdsgange og organisering	Udarbejd kommunens SAPA Entréstrategi	■												
	Udarbejd forretningsmæssige arbejdsange	■	■	■	■	■	■							
	Udarbejd intern vejledning om kommunens brug af SAPA							■	■	■	■	■	■	■
	Forbered implementering af forretningsmæssige arbejdsange							■	■	■	■	■	■	■
	Udpeg systemansvarlig for SAPA	■	■	■	■	■	■							
	Udpeg supportberettigede brugere							■	■	■	■	■	■	■
	Beslut og beskriv forvaltnings-, drifts- og supportorganisation for SAPA							■	■	■	■	■	■	■
	Planlæg kommunens ibrugtagningssupport							■	■	■	■	■	■	■
	Iværksæt forvaltnings-, drifts- og supportorganisation for SAPA							■	■	■	■	■	■	■
	Implementer forretningsmæssige arbejdsange												■	■
	Yd ibrugtagningssupport												■	■
	Netcompany yder support												■	■
	KOMBIT stiller incident manager til rådighed												■	■
Konfiguration (STS)	Udarbejd kommunens SAPA brugerrettighedsstrategi	■	■	■	■	■	■							
	Udarbejd jobfunktionsroller	■	■	■	■	■	■							
	Foretag sammenkobling mellem jobfunktionsroller og medarbejdere							■	■	■	■	■	■	■
	Bestil indtastning af jobfunktionsroller i STS Administration							■	■	■	■	■	■	■
	Bestil tildeling af jobfunktionsroller til medarbejdere i kommunens brugerkatalog							■	■	■	■	■	■	■
	Afklar om organisations- og brugerdata skal indlæses automatisk eller manuelt i STS Organisation		■	■	■	■	■	■						
	Indlæs og verificer at organisationsdata er indlæst korrekt og holdes opdateret (automatisk) (dækker over flere opgaver)			■	■	■	■	■						
	Indlæs og verificer at organisationsdata er indlæst korrekt og holdes opdateret (manuel) (dækker over flere opgaver)				■	■	■	■						
	Indlæs kommunespecifikke KLE-emner (dækker over flere opgaver)													

**Figur 9: Kommunernes generiske implementeringsplan v.3.0 (uddrag)**

Der er pt. 77 KLIK-opgaver i SAPA-implementeringen. Nogle opgaver er obligatoriske eller obligatoriske på kritisk vej, andre blot anbefalede. Nedenfor er en oversigt over KLIK-opgaver i kommunens implementering af SAPA. Under status er angivet hvilke KLIK-opgaver, der er publiceret til kommunerne. Nogle af opgaverne er publiceret til alle kommuner, mens andre kun er publiceret til kommunerne i en eller flere af de første udrulningsbølger.

Tema	Fase	Status	Nummer	Opgave
Projektstyring	Opstart	Publiceret (KIGO)	P01	Underskriv SAPA databehandlersaftale mellem KOMBIT og kommunen
Projektstyring	Opstart	Publiceret	P02	Opret SAPA projektorganisation
Projektstyring	Opstart	Publiceret	P03.1	Godkend serviceaftale for KMD Sag udfasning (synkronisering)
Projektstyring	Planlægning		P03.2	Godkend serviceaftaler fra Netcompany vedr. SAPA
Projektstyring	Planlægning		P04	Udarbejd kommunens udrulningsplan
Arbejdsgange og organisering	Opstart	Publiceret	A01	Udarbejd kommunens SAPA Entréstrategi
Arbejdsgange og organisering	Planlægning	Publiceret	A02	Udarbejd forretningsmæssige arbejdsange

Arbejdsgange og organisering	Planlægning	Publiceret	A03	Udpeg systemansvarlig for SAPA
Arbejdsgange og organisering	Planlægning		A04	Udarbejd intern vejledning om kommunens brug af SAPA
Arbejdsgange og organisering	Planlægning		A05	Udpeg supportberettigede brugere
Arbejdsgange og organisering	Planlægning		A06	Beslut og beskriv forvaltnings-, drifts- og supportorganisation for SAPA
Arbejdsgange og organisering	Planlægning		A07	Planlæg kommunens ibrugtagningssupport
Arbejdsgange og organisering	Klargøring		A08	Forbered implementering af forretningsmæssige arbejdsgange
Arbejdsgange og organisering	Klargøring		A09	Iværksæt forvaltnings-, drifts- og supportorganisation for SAPA
Arbejdsgange og organisering	I gang		A10	Implementer forretningsmæssige arbejdsgange
Arbejdsgange og organisering	I gang		A11	Yd ibrugtagningssupport
Konfiguration	Opstart	Publiceret	K01	Udarbejd kommunens SAPA brugerrettighedsstrategi
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K02	Udarbejd jobfunktionsroller
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K03	Afklar om organisations- og brugerdata skal indlæses automatisk eller manuelt i STS Organisation
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K04.1	Registrer organisatorisk rod-enhed hos KMD
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K04.2	Registrer it-system i STS Administration
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K04.3	Tilføj it-system til servicegruppe og visningsgruppe
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K04.4	Anmod om serviceaftale for organisations servicen
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K04.5	Godkend serviceaftale for organisations servicen
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K04.6	Indlæs og verificer at organisationsdata er indlæst korrekt og holdes opdateret (automatisk)
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K05.1	Registrer organisatorisk rod-enhed hos KMD
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K05.2	Opret og tildel jobfunktionsroller til STS Organisation
Konfiguration	Planlægning	Publiceret	K05.3	Indlæs og verificer at organisationsdata er indlæst korrekt og holdes opdateret (manuel)
Konfiguration	Planlægning		K06	Undersøg om kommunen benytter kommunespecifikke KLE-emner
Konfiguration	Planlægning		K07	Indlæs kommunespecifikke KLE-emner i STS Klassifikation
Konfiguration	Planlægning		K08	Foretag sammenkobling mellem jobfunktionsroller og medarbejdere
Konfiguration	Planlægning		K09	Bestil indtastning af jobfunktionsroller i STS Administration
Konfiguration	Planlægning		K10	Bestil tildeling af jobfunktionsroller til medarbejdere i kommunens brugerkatalog
Konfiguration	Planlægning		K11	Afklar kommunens standardvisning af SAPA Overblik og beskriv den
Konfiguration	Planlægning		K12	Afklar om kommunen skal have en eller flere specialiserede visninger i SAPA Overblik og beskriv disse
Konfiguration	Planlægning		K13	Tag beslutning om kommunens brug af journalnotater
Konfiguration	Planlægning		K14	Udarbejd standardoverskrifter på journalnotater
Konfiguration	Planlægning		K15	Tag beslutning om kommunens brug af tværgående bemærkninger
Konfiguration	Planlægning		K16	Afklar typer af tværgående bemærkninger
Konfiguration	Planlægning		K17	Tag beslutning om hvilke advisgrupper kommunen vil have

Konfiguration	Planlægning		K18	Tag beslutning om kommunens regler for advis- og hændelsesoprydning
Konfiguration	Planlægning		K19	Afklar kommunens brug af påmindelser
Konfiguration	Planlægning		K20	Udarbejd standardtitler på påmindelser
Konfiguration	Planlægning		K21	Tag beslutning om kommunens brug af fællessøgninger i SAPA Advis
Konfiguration	Planlægning		K22	Forbered SAPA-administratorer på deltagelse i administratorkursus
Konfiguration	Klargøring		K23	Opsæt kommunens standardvisning af SAPA Overblik
Konfiguration	Klargøring		K24	Opsæt specialiserede visninger og tildel til målgrupper
Konfiguration	Klargøring		K25	Indtast standardoverskrifter på journalnotater og tildel til målgrupper
Konfiguration	Klargøring		K26	Opret advisgrupper
Konfiguration	Klargøring		K27	Indtast regler for advis- og hændelsesoprydning
Konfiguration	Klargøring		K28	Indtast standardtitler på påmindelser og tildel til målgrupper
Konfiguration	Klargøring		K29	Indtast fællessøgninger i SAPA Advis og tildel til målgrupper
Konfiguration	Klargøring		K30	Indtast adresser til adressefritagelse
Konfiguration	Klargøring		K31	Indtast sessionstider for SAPA Overblik og Advis
Konfiguration	Klargøring		K32	Opsæt links
Konfiguration	I gang		K33	Evaluer konfiguration af SAPA
Uddannelse	Planlægning		U01	Udpeg SAPA-administratorer
Uddannelse	Planlægning		U02	Udpeg SAPA-superbrugere
Uddannelse	Planlægning		U03	Udpeg SAPA-instruktører
Uddannelse	Planlægning		U04	Udpeg SAPA-slutbrugere
Uddannelse	Planlægning		U05	Reserver lokaler til undervisning af superbrugere i kommunen
Uddannelse	Planlægning		U06	Forbered praktikken omkring undervisning af superbrugere i kommunen
Uddannelse	Planlægning		U07	Planlæg slutbrugerundervisning
Uddannelse	Planlægning		U08	Tilmeld administratorer til uddannelse
Uddannelse	Planlægning		U09	Tilmeld superbrugere til uddannelse
Uddannelse	Planlægning		U10	Tilmeld instruktører til uddannelse
Uddannelse	Planlægning		U11	Indkald slutbrugere til undervisning
Uddannelse	Klargøring		U12	Forbered slutbrugerundervisning
Uddannelse	I gang		U13	Undervis slutbrugere
Teknik	Planlægning		T01	Forbered distribution af SAPA
Teknik	Klargøring		T02	Distribué til administratorer og superbrugere
Teknik	Klargøring		T03	Installer KMD Sag-dialogintegrationssoftware (hop)
Teknik	I gang		T04	Distribué til slutbrugere
Snitflader	Opstart	Publiceret	S01	Udarbejd kommunens snitfladestrategi
Ud af KMD Sag	Opstart	Publiceret	E01	Kortlæg relevante sagsområder
Ud af KMD Sag	Opstart	Publiceret	E02	Udarbejd kommunens KMD Sag Exitstrategi

Ud af KMD Sag	Opstart	Publiceret	E03	Ryd op i manuelle sager i KMD Sag
---------------	---------	------------	-----	-----------------------------------

**Figur 10: KLIK-opgaver i implementeringen af SAPA (pr. 07.12.18)**

I de efterfølgende kapitler af udrulningshåndbogen gennemgås både temaer og opgaver mere detaljeret.

## 7 Opgaver i kommunens implementering og udrulning

Kommunen skal løse en række opgaver for at implementere og udrulle SAPA-systemet.

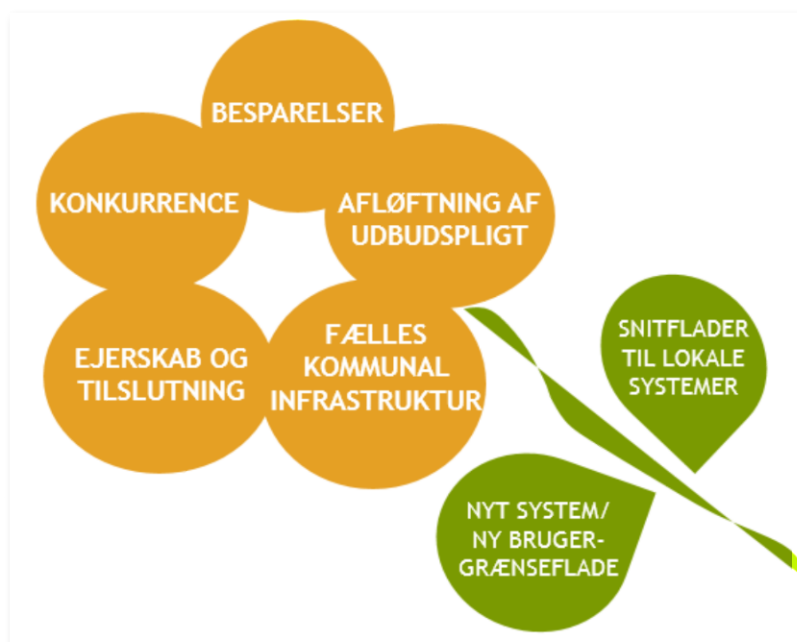
Dette kapitel beskriver baggrunden for de opgaver, kommunen skal løse. Det sker under hver af de centrale SAPA-temaer projektstyring (7.2), arbejdsgange og organisering (7.3), konfiguration (7.4), uddannelse (7.5), teknik (7.6), snitflader (7.7) og ud af KMD Sag (ligeledes 7.7). Desuden er der et afsnit dedikeret til kommunens SAPA-vision og –strategi (7.1).

De konkrete opgaver er angivet i kapitel 8-11. Disse kapitler omhandler hver især de opgaver kommunen skal løse i en given fase i udrulningen af SAPA.

### 7.1 Kommunens SAPA-vision og SAPA-strategi

#### 7.1.1 Kommunens SAPA-vision

Det overordnede formål med SAPA-projektet er at sikre kommunerne en række strukturelle gevinster. Flere af disse målsætninger skal opnås i sammenhæng med det øvrige monopolbrud (Støttesystemerne, KY og KSD).



**Figur 11: Målsætninger med monopolbruddet (orange) og SAPA (grøn)**

Målsætningerne er:

- **Konkurrenceudsættelse af KMD Sag:** Monopolbruddet skal skabe konkurrence og åbne markedet for flere leverandører.
- **Licensbesparelser:** Monopolbruddet skal give licensbesparelser på 25 pct. for den kommunale sektor som helhed i forhold til omkostningerne til KMD's monopolsystemer.

- **Afløftning af kommunernes udbudspligt på KMD Sag:** Monopolbruddet skal sikre, at kommunernes udbudspligt er afløftet, så it-systemerne/kontrakterne i kommunerne bliver lovliggjort.
- **Fælleskommunal it-infrastruktur:** Via monopolbruddet indføres en fælleskommunal it-infrastruktur, som også kan benyttes til andre dele af den kommunale systemportefølje.
- **Ejerskab og tilslutning:** SAPA er ejet af kommunerne i fællesskab og kommunerne kan derfor selv tage beslutninger om videreudvikling af SAPA.

Udover disse strukturelle målsætninger har hver enkelt kommune mulighed for at arbejde med at opnå en række lokale **kvalitative** eller **effektivitetsmæssige** gevinster i form af, fx:

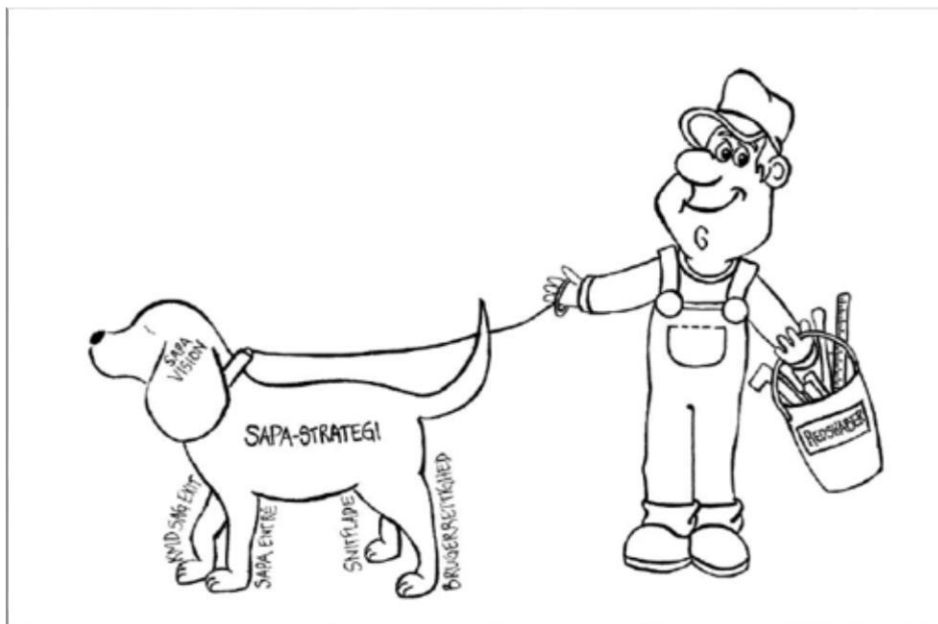
- Bedre helhedsorienteret sagsbehandling, optimering af arbejdsgange og samarbejde på tværs af kommunen.
- Bibringe værdi for brugere, som ikke hidtil har benyttet KMD Sag.
- Mindre tid brugt på indhentning af oplysninger til brug for borgerservice og sagsbehandling, pga. mindre tid brugt på manuelle opslag i forskellige systemer eller mindre tid brugt på at finde rette sagsbehandlere.

Alle kommuner bør diskutere og beslutte en lokal SAPA-vision, der beskriver, hvorvidt kommunen går alene efter de strukturelle målsætninger eller også ønsker at arbejde med lokale gevinster (og i hvilket omfang). Man kan med andre ord kalde det for kommunens ambitionsniveau for SAPA-projektet. Kommunens SAPA-vision kommer ikke som en KLIK-opgave.

### 7.1.2 Kommunens SAPA-strategi

Uanset SAPA-vision skal kommunen også arbejde med en lokal SAPA-strategi. SAPA-strategien har fire "ben" og kommunen skal arbejde med dem alle (se nedenstående figur).





**Figur 12: Kommunens SAPA-projektleder med kommunens SAPA-strategi**

Det drejer sig om:

- Kommunens KMD Sag exitstrategi:  
Kommunens strategiske overvejelse og beslutning om, hvordan man i fremtiden vil håndtere de sager, der i dag ligger i KMD Sag, og de brugere, der arbejder med disse sager.
- Kommunens SAPA snitfladestrategi:  
Kommunens strategiske overvejelse og beslutning om, hvilke snitflader man ønsker at etablere mellem SAPA/den fælleskommunale infrastruktur og kommunens fag- og ESDH-løsninger.
- Kommunens SAPA entréstrategi:  
Kommunens strategiske overvejelser og beslutning om, hvordan de enkelte brugergrupper skal anvende SAPA i løsningen i deres arbejdsopgaver, og hvordan kommunen vil udrulle SAPA til disse brugergrupper.
- Kommunens SAPA brugerrettighedsstrategi:  
Kommunens strategiske overvejelser og beslutning om, hvilke af kommunens medarbejdere/brugergrupper, der skal have adgang til hvilke typer af informationer.

De fire delstrategier i SAPA-strategien er vigtige aktiviteter i kommunen, da de giver nogle interne retningslinjer/pejlemærker for, hvordan kommunen vil implementere og anvende SAPA. De fire delstrategier kommer som KLIK-opgaver under de relevante temaer i planlægningsfasen. Kommunen kan dog godt påbegynde arbejdet med strategierne inden planlægningsfasen formelt begynder.

## 7.2 Kommunens projektstyring

Temaet projektstyring dækker over opgaver, der er forbundet med kommunens planlægning, organisering, styring og fremdrift af implementeringen af SAPA. Kommunen skal gennem hele projektforsløbet arbejde med projektstyring af implementeringen og udrulningen af SAPA. Enkelte relevante opgaver bliver publiceret til kommunerne som KLIK-opgaver, herunder obligatoriske aftalemæssige opgaver og opgaver vedr. projektorganisering og -planlægning.

Langt de fleste aktiviteter skal kommunen dog selv definere. KOMBIT forventer, at kommunen varetager almindelig projektstyring, herunder kommunikation, forandringsledelse, realisering af lokale gevinster m.m. Disse projektstyringsaktiviteter vil ikke blive beskrevet i udrulningshåndbogen, men de er af kritisk betydning for at kommunen kan gennemføre SAPA-projektet og få forretningsmæssig værdi af det.

### 7.2.1 Serviceaftaler

En af de centrale opgaver, der skal løses allerede i planlægningsfasen, er indgåelse af serviceaftaler for SAPA. Serviceaftalerne angiver hvilke services (og dermed hvilke data), SAPA skal have adgang til. Serviceaftalen er kommunens formelle accept af, at SAPA har lov at hente data fra de pågældende services.

Da KMD Sag udfasningen ligger under SAPA, vil der tilsvarende være en række serviceaftaler for KMD Sag udkasningen (KSU) som kommunen skal godkende, og som muliggør etableringen af den aftalte synkroniseringsmodel.

Godkendelse af serviceaftaler sker i STS Administration. Selve godkendelsen udføres af kommunens aftaleadministrator, men det er SAPA-projektlederen, der skal anmode herom.

### 7.2.2 Kommunikation

En anden type opgave i SAPA-projektet er at håndtere og kommunikere med alle de medarbejdere og ledere i kommunen, der har interesser i projektet, og hos hvem der skal sikres opbakning. Kommunen er ansvarlig for den interne kommunikation om SAPA og skal selv definere aktiviteter knyttet hertil. Dette arbejde er særdeles vigtigt og forløber gennem alle faser i implementeringen.

KOMBIT har i samarbejde med pilotkommunerne udarbejdet redskaber til at understøtte kommunikationen fx inspirationsmateriale, skabeloner til interessentanalyse og kommunikationsplaner, præsentationer, videoer og kommuneeksempler.

## 7.3 Kommunens arbejdsgange og organisering

Temaet arbejdsgange og organisering dækker over opgaver, der er forbundet med analyse og eventuel ændring af forretningsmæssige arbejdsgange i kommunen ved ibrugtagning af SAPA-systemet samt opgaver, der er forbundet med kommunens etablering af en lokal organisering af forvaltning, drift og support omkring SAPA.

### 7.3.1 Arbejdsgange

Arbejdsgange relaterer sig til medarbejdernes forretningsmæssige arbejdsgange på tværs af kommunens it-systemer, og de beskriver fx håndtering af en henvendelse eller løsning af en opgave med inddragelse af både SAPA-systemet og ESDH- eller fagsystem i de enkelte fagområder. Arbejdsgange relateret til anvendelsen af SAPA-systemets funktioner håndteres under uddannelse.

Kommunerne har forskelligt ambitionsniveau og behov, hvilket bl.a. kommer til udtryk i forskellige visioner for SAPA. Nogle kommuner påregner minimale tilpasninger af de nuværende arbejdsgange. Andre kommuner vil bruge SAPA til at understøtte en større forandringsproces. Dette betyder, at kommunernes arbejde med arbejdsgange og organisering kan være meget forskelligt.

Helt centralt i kommunens arbejde med arbejdsgange og organisering er **kommunens SAPA entréstrategi**. Denne strategi beskriver på et overordnet niveau kommunens strategiske overvejelser og beslutning om, hvordan de enkelte brugergrupper skal anvende SAPA i løsningen af deres arbejdsopgaver, og hvordan kommunen vil udrulle SAPA til disse brugergrupper. Kommunen bør i strategien tage stilling til spørgsmål som:

- Hvilke brugere/afdelinger skal have SAPA-systemet?
- Hvordan skal den enkelte bruger/afdeling anvende SAPA i samspil med de øvrige it-løsninger?
- Hvor mange ibrugtagninger skal systemet ruller ud i?
- I hvilken rækkefølge og på hvilket omtrentligt tidspunkt skal brugerne/afdelingerne ibrugtage systemet?

For at kunne udarbejde entréstrategien vil det være hensigtsmæssigt, at kommunen analyserer på de nuværende arbejdsgange og den nuværende organisering omkring KMD Sag og beslutter i hvilken grad arbejdsgange og organisering skal gentænkes. Kommunen kan vælge at lave en dybdegående arbejdsgangsanalyse i de relevante fagområder eller beslutte omfanget af ændringer på andet grundlag fx på baggrund af ressourcer, politik og/eller øvrige planlagte forandringsinitiativer. Kommunen kan også vælge at "trække en streg i sandet" og begynde forfra med at definere arbejdsgange for de forskellige fagområder uden at skele til, hvordan man har arbejdet før.

Med afsæt i entréstrategien skal nye arbejdsgange designes i hvert af de relevante fagområder. I den forbindelse bør kommunen beskrive de gevinster, som man ønsker SAPA skal give fagområdet i form af højere kvalitet af arbejdet og/eller effektivitet i arbejdsgangene. Processen med design af arbejdsgange kan forløbe på flere måder, som afhænger af omfang og ambitionsniveau samt af kommunens sædvanlige metodiske praksis herfor, fx i forhold til hvorledes kommunen beskriver arbejdsgange. Typisk vil man nedsætte en arbejdsgruppe med fagrepræsentanter, som udarbejder og beskriver arbejdsgangene, hvorefter de bliver godkendt af ledelsen i fagområdet.

Endelig skal arbejdsgangene implementeres i forbindelse med ibrugtagningen af SAPA-systemet. Dette kan evt. indtænkes i undervisningen af SAPA-slutbrugerne.

### 7.3.2 Organisering

De organisatoriske opgaver i planlægningsfasen handler om at beslutte og beskrive forvaltnings-, drifts- og supportorganisationen for SAPA. Der skal udpeges en systemansvarlig for SAPA, som skal have det daglige ansvar for SAPA i kommunen, samt en lokal systemejer til det overordnede/ledelsesmæssige ansvar. Det skal besluttes hvilke superbrugere, der skal varetage kommunens brugersupport, hvordan man vil gøre det, og brugersupporten skal planlægges.

### 7.4 Kommunens konfiguration

Temaet konfiguration dækker over opgaver, der er forbundet med at lave kommunespecifikke opsætninger i SAPA-systemet, tildele brugerne korrekte rettigheder til at se informationer i SAPA-systemet (via Støttesystemerne) og sikre, at informationer om kommunens organisering overføres til Støttesystemerne. Konfigurationen vil således have meget stor betydning både for SAPA-systemets effektivitet og for den samlede sikkerhed.

I dette afsnit gives et kort overblik over de væsentligste konfigurationstyper, som kommunen skal forholde sig til. Konfiguration kan i SAPA-sammenhæng opdeles i forskellige typer. I det følgende vil disse konfigurationstyper blive gennemgået hver for sig. Det drejer sig om:

- Adgangsstyring via STS Administration
- Organisationsdata i STS Organisation
- Konfiguration i SAPA Overblik Administration og SAPA Advis Administration

Desuden vil nogle kommuner skulle håndtere kommunespecifikke KLE-emner, hvilket kort beskrives under:

- Kommunespecifikke KLE-emner i STS Klassifikation

En vigtig forudsætning for kommunens arbejde med konfiguration er **kommunens brugerrettighedsstrategi**. Denne strategi beskriver på et overordnet niveau, hvilke medarbejdere/brugergrupper, der skal have adgang til hvilke typer af informationer. Strategien danner grundlag for, at kommunens SAPA-brugere kan få netop den adgang til SAPA-systemet, som de har brug for og lov til i deres daglige arbejde i kommunen. Ved vurdering af, hvilke rettigheder, den enkelte bruger skal tildeles, bør kommunen særligt tage højde for Databeskyttelsesforordningens princip om dataminimering, dvs. at brugeren kun har adgang til de data, der er nødvendigt for, at brugeren kan udføre sit arbejde.

De konfigurationsopgaver, der relaterer sig til Støttesystemerne, skal løses allerede i planlægningsfasen, da disse er en forudsætning for, at SAPA kan idriftsættes i kommunen. Konfigurationen kan senere hen tilpasses efter behov.

Konfigurationen af SAPA-systemet skal ligeledes forberedes i planlægningsfasen, men den konkrete konfiguration foregår først i fasen klargøring. Som med konfigurationen af Støttesystemerne gælder det, at kommunen kan arbejde videre med SAPA-konfigurationen senere hen.

#### 7.4.1 Adgangsstyring via STS Administration

Kommunen skal tage stilling til hvilke medarbejdergrupper, der skal bruge SAPA, og hvilke rettigheder, medarbejderne skal have til at se informationer i SAPA-systemet. Kommunens brugerrettighedsstrategi og generelle holdning til adgangsstyring udgør et vigtigt grundlag for denne planlægning. Den konkrete opsætning af adgangen sker i STS administration, som kommunens rolleadministrator har adgang til.

Brugerne autoriseres til SAPA ved brug af jobfunktionsroller, som oprettes og tildeles de brugere, der skal arbejde med SAPA. En jobfunktionsrolle består af en eller flere brugersystemroller. Bemærk, at kommunen selv definerer og opretter jobfunktionsrollerne, mens brugersystemrollerne ligger fast og knytter sig konkret til SAPA-systemet.

Sammenhængen mellem jobfunktionsroller og brugersystemroller oprettes og vedligeholdes af kommunen i STS Administration. Begge typer roller er nærmere beskrevet i [Vejledning til udarbejdelse af jobfunktionsroller og tilknytning til brugersystemroller](#). I Excelarket [Brugersystemroller i SAPA](#) findes en oversigt over samtlige brugersystemroller i SAPA-systemet med beskrivelse af, hvad hver brugersystemrolle giver adgang til. Se desuden videoen [Sådan opretter man jobfunktionsroller i SAPA](#).

Kommunens SAPA-projektleder skal både planlægge jobfunktionsroller og give kommunens rolleadministrator besked om at indtaste dem i STS Administration. Der kan godt ligge et ganske stort arbejde heri, hvorfor kommunen bør gå i gang med dette tidligt i planlægningsfasen. Hele arbejdet med at give de rette adgange til kommunens SAPA-brugere kræver et tæt samarbejde mellem projektledere og administratorer på kommunens SAPA- og STS-projekter.

#### 7.4.2 Organisationsdata i STS Organisation

Kommunen skal i planlægningsfasen sikre sig, at støttesystemet Organisation indeholder opdaterede data om kommunens organisation, dvs. data om organisatoriske enheder og medarbejdere. SAPA-projektlederen vil modtage KLIK-opgaver ang. dette, men i de fleste tilfælde vil STS-projektlederen være den udførende.

Indlæsning og løbende opdatering af organisationsdata kan ske manuelt eller automatisk. Det er muligt at starte med manuel opdatering og senere skifte til automatisk eller omvendt. Hvis der benyttes automatisk indlæsning, er det nødvendigt at indgå en aftale med en it-leverandør, medmindre kommunen selv har teknisk viden og ressourcer til at løse denne opgave.

Mængden og detaljeringsgraden af organisationsdata i STS Organisation kan variere afhængigt af kommunens behov og ambitionsniveau. SAPA kan dog kun fungere, hvis STS Organisation indeholder mindst én organisatorisk enhed, nemlig kommunen selv. Desuden skal STS Organisation indeholde data om samtlige medarbejdere i kommunen, der skal have adgang til SAPA.

Kommunen skal beslutte sig for detaljeringsgraden af organisationsdata i STS Organisation, dvs. hvor stor en del af kommunens organisationsenheder og medarbejdere, der indlæses i STS Organisation. Jo højere

detaljeringsgrad, jo mere funktionalitet vil brugerne have til rådighed i SAPA. Benyttes der manuel opdatering, er det ikke realistisk med høj detaljeringsgrad.

### 7.4.3 Konfiguration i SAPA Overblik Administration og SAPA Advis Administration

Som nævnt foregår konfigurationen af selve SAPA-systemet først i fasen klargøring. Det er muligt at tage SAPA Overblik i brug uden konfiguration, men værdien af systemet bliver større, jo bedre systemet er tilpasset kommunens arbejdsgange. SAPA Advis kræver opsætning. Den enkelte SAPA-bruger har også muligheder for at tilpasse visningen i SAPA Overblik. Disse muligheder beskrives detaljeret i brugervejledningen og gennemgås derfor ikke her.

Den følgende oversigt giver et hurtigt overblik over de væsentligste muligheder for konfiguration, man kan foretage i SAPA Overblik Administration og SAPA Advis Administration. For mere detaljeret information om mulighederne henvises til administratorvejledningen.

Konfigurationsmuligheder i SAPA Overblik Administration:

- Opsætning af målgrupper
- Sideopsætning, herunder opsætning af faneblade og fanebladselementer
- Opsætning af journalnotater, herunder prædefinerede titler
- Oprettelse af links til brugerne
- Justering af sessionstider
- Opsætning af tværgående bemærkninger, herunder typer af tværgående bemærkninger

Konfigurationsmuligheder i SAPA Advis Administration:

- Opsætning af advisgrupper
- Opsætning af målgrupper, herunder påmindelsestitler og fællessøgninger

For de fleste af konfigurationsmulighederne gælder det, at de skal vedligeholdes og justeres løbende. Kommunens SAPA-administrator, der får ansvar for denne opgave, bør derfor også deltage i den indledende planlægning og fastlæggelse af, hvilke konfigurationsmuligheder der tages i brug og i hvilken takt.

### 7.4.4 Kommunespecifikke KLE-emner i STS Klassifikation

Kommunen skal tage stilling til, om der er behov for særlig håndtering af lokale, dvs. kommunespecifikke KLE-emner. Kommunen skal konkret forholde sig til de sagsdata, der indlæses i Støttesystemernes indekser med henblik på at gøre dem tilgængelige i SAPA. Der kan være tale om sagsdata i KMD Sag eller andre systemer. Hvis disse sagsdata indeholder referencer til kommunespecifikke KLE-emner, så skal disse KLE-emner også indlæses i STS Klassifikation. Ellers kan SAPA-brugerne ikke fremsøge sagerne ud fra de kommunespecifikke KLE-numre.

## 7.5 Kommunens uddannelse

Temaet uddannelse dækker over opgaver, der er forbundet med uddannelse af kommunens brugere af SAPA. KOMBIT har valgt en model med en træner-træner-tilgang, hvor administratorer, superbrugere og instruktører uddannes af Netcompany, mens undervisning af kommunens slutbrugere varetages af kommunens egne instruktører. Slutbrugerundervisning vil dog kunne tilkøbes hos Netcompany.

### 7.5.1 Undervisning af superbrugere, administratorer og instruktører

Netcompanys administrator-, superbruger- og instruktørkurser varer alle én dag. De struktureres i "hands on-lektioner" af varierende længde. Lektionerne indledes typisk med et oplæg fra underviserne. Dernæst er der en opgavedel, hvor kursisterne med udgangspunkt i en opgave selv arbejder med det, de er blevet præsenteret for i oplægget. Dette har til formål at øve kursisterne i den praktiske brug af SAPA og guide kursisterne gennem systemets funktioner med fokus på specifikke arbejdsgange/opgaver. Lektionerne afsluttes med en opsamling.

Udover opgaver får deltagerne en bruger- og administratorvejledning, der er brugernes og administratorernes guide til SAPAs funktioner. Vejledningerne beskriver, hvordan SAPA anvendes til forskellige arbejdsgange. Fra SAPA-systemet kan brugerne tilgå en række instruktionsvideoer, hvor en fortæller beskriver og viser udvalgte funktioner og arbejdsgange for brugeren.

Kommunens SAPA-instruktører får desuden adgang til de powerpointpræsentationer og drejebøger, som Netcompany bruger i undervisningen. Instruktørerne kan genbruge disse præsentationer og drejebøger i egen undervisning af brugere i kommunen.

### 7.5.2 Kommunens uddannelsesforløb

Uddannelsesaktiviteterne søges planlagt på følgende måde for hver enkelt kommune:

Kommunen udpeger selv de medarbejdere, der skal deltage i de forskellige kurser (på baggrund af det antal kursuspladsen hver kommune får til rådighed). Først deltager administratorerne i en kombineret to-dages superbruger-administrator-uddannelse hos Netcompany. De bliver her klædt på til at konfigurere SAPA-systemet.

Dernæst deltager superbrugerne i superbrugeruddannelsen, der typisk afvikles lokalt i kommunen eller hos en nabokommune. Administratorerne vil evt. kunne deltage i dette kursus, når det holdes i egen kommune (eller nabokommune). Dog vil administratorerne ikke optage en almindelig kursusplads, men være tilhørere. De kan hjælpe superbrugerne med at forstå SAPA-systemet undervejs i kurset og svare på spørgsmål af lokal karakter om hvilke beslutninger kommunen har truffet konfigurationsmæssigt.

Umiddelbart herefter deltager enkelte af de uddannede superbrugere og/eller administratorer i instruktøruddannelsen hos Netcompany. Instruktørerne bliver her klædt på til efterfølgende at tilrettelægge uddannelsesforløbet for kommunens slutbrugere.

Til sidst deltager slutbrugerne i et kursus, foredrag eller gennemgang af brugen af SAPA-systemet, tilrettelagt og afviklet af kommunens instruktører. Det er kommunen selv, der beslutter formen på slutbrugeruddannelsen, og hvem der skal deltage. Instruktørerne skal gerne have nogle dage til at lære SAPA-systemet at kende og forberede uddannelsesaktiviteterne inden slutbrugeruddannelsen begynder.

### **7.5.3 Undervisningsmiljø**

Undervisningen på administrator-, superbruger- og instruktørkurserne foregår på uddannelsesdata i Netcompanys undervisningsmiljø. På administratorkurserne vil deltagerne kunne opsætte visninger og adviser på egne data i kommunens eget produktionsmiljø, hvis de ønsker det.

Hvis deltagerne ønsker at foretage konfiguration i kommunens produktionsmiljø, skal kommunen på forhånd have foretaget forretningsmæssige beslutninger om ønsket brug af adviser, faneblade, bemærkningsfelt osv. Disse beslutninger er grundlaget for administratorens opsætning i SAPA-administration. Der er kun begrænset tid til at foretage egen opsætning på administratorkurset, hvorfor den resterende opsætning i SAPA-administration skal ske i kommunen efterfølgende.

På kursusdagen vil der ikke være tid eller mulighed for, at underviseren hjælper kursisterne med at logge på data i egen kommune. Det er kursistens eget ansvar, at adgangen virker, og at vedkommende har de rigtige autorisationer. Hvis dette ikke er tilfældet, vil kursisten stadig kunne følge undervisningen, men opgaver løses på Netcompanys uddannelsesdata.

### **7.5.4 Placering af kurser**

Undervisningen af superbrugere vil som udgangspunkt foregå lokalt i kommunerne. Kommunerne skal stille egnede undervisningslokaler til rådighed og sørge for forplejning til deltagerne. Undervisningen af administratorer og instruktører vil som udgangspunkt foregå i Netcompanys undervisningslokaler forskellige steder i landet. På kurserne vil der forventeligt være deltagere fra 1-3 kommuner.

På de kurser, der afholdes i Netcompanys lokaler, skal deltagerne selv medbringe egne bærbare pc'er. De kurser, der afholdes i kommunernes egne lokaler, skal som udgangspunkt være udstyret som pc-undervisningslokaler, hvorfor deltagerne ikke selv skal medbringe bærbare pc'er. Såvel bærbare som stationære pc'er skal have installeret en browser i en version, der er i overensstemmelse med kravene til denne (se afsnit 7.6.1).

## **7.6 Kommunens tekniske opgaver**

Temaet teknik dækker over opgaver, som skal understøtte, at brugerne teknisk kan tilgå SAPA. Der er kun ganske få af denne type opgaver i udrulningen af SAPA. Opgaverne handler primært om at få distribueret adgangen til SAPA ud til kommunens medarbejdere.

Kommunen skal selv tage stilling til, hvordan deres medarbejdere skal tilgå SAPA. Da SAPA ikke er et it-system, der skal installeres på pc'erne, skal det distribueres via et link med URL-adressen. Hvis kommunen



ønsker, at SAPA skal åbnes via et ikon som ligger på brugernes skrivebord, så findes der et ikon for SAPA Overblik og et ikon for SAPA Advis. Adgangen til ikonerne vil komme i KLIK-opgaven.



**Figur 13: SAPA-ikoner til brugernes skrivebord**

Der findes flere forskellige måder at distribuere SAPA på og den enkelte kommune bestemmer selv, hvordan det skal foregå. Det er typisk kommunens it-afdeling, der skal involveres i distributionen af SAPA til brugerne.

Som udgangspunkt kræver SAPA ingen installation af ekstra programmer eller komponenter for at fungere. Der er dog en enkelt undtagelse: Det er nødvendigt at installere et særligt program på pc'en for at sikre, at brugeren kan hoppe til visning af en sag i KMD Sag, idet KMD Sag ikke er webbaseret. Bemærk, at funktionaliteten "hop til KMD Sag" ikke er tilgængelig på tablets og smartphones.

### 7.6.1 Kommunens it-miljø og -infrastruktur

En af de opgaver, som kommunen skal løse som led i monopolbruddet, indgår også i forberedelsen af SAPA og omtales derfor kort her.

Kommunen skal sikre sig, at it-miljøet i kommunen overholder kravene beskrevet i dokumentet

[Krav til Kommunernes IT-miljø for monopolbrudsløsningerne KY, KSD, STS og SAPA.](#)

Følgende krav er de vigtigste, som kommunen skal være opmærksom på i den forbindelse:

- SAPA fungerer både på pc, tablet og smartphone, og funktionaliteten og visningen af de enkelte elementer på skærmen tilpasses automatisk til den benyttede hardware og skærmstørrelse. På en pc vil SAPA fungere på operativsystemet Windows 7 eller nyere. På tablet og smartphone vil SAPA fungere på nyere versioner af iOS, Android eller Windows Phone.
- SAPA er designet til at fungere på de seneste to versioner af browserne Internet Explorer, Google Chrome, Apple Safari, Firefox, Mobile Safari, Android native browser og Windows browser.

### 7.6.2 Kommunens arbejde med Fordelingskomponenten

En anden monopolbrudsprogramopgave, der er vigtig for at kommunen kan udrulle SAPA, omtales ligeledes kort her.

Kommunen skal som led i monopolbruddet implementere Fordelingskomponenten. Til at understøtte kommunens arbejde med implementering af Fordelingskomponenten, eksisterer der to KLIK-opgaver, som publiceres af Monopolbrudsprogrammet i KOMBIT. Disse opgave skal gennemføres før SAPA kan tages i brug i kommunen.

KLIK-opgaven "Godkend serviceaftale på Fordelingskomponenten mellem KMD/KMD Sag og kommunen" tillader KMD Sag at sende og modtage journalnotater og dokumenter via Fordelingskomponenten. Dette er nødvendigt for at kunne skrive et journalnotat fra SAPA til en eksisterende sag i KMDs systemportefølge

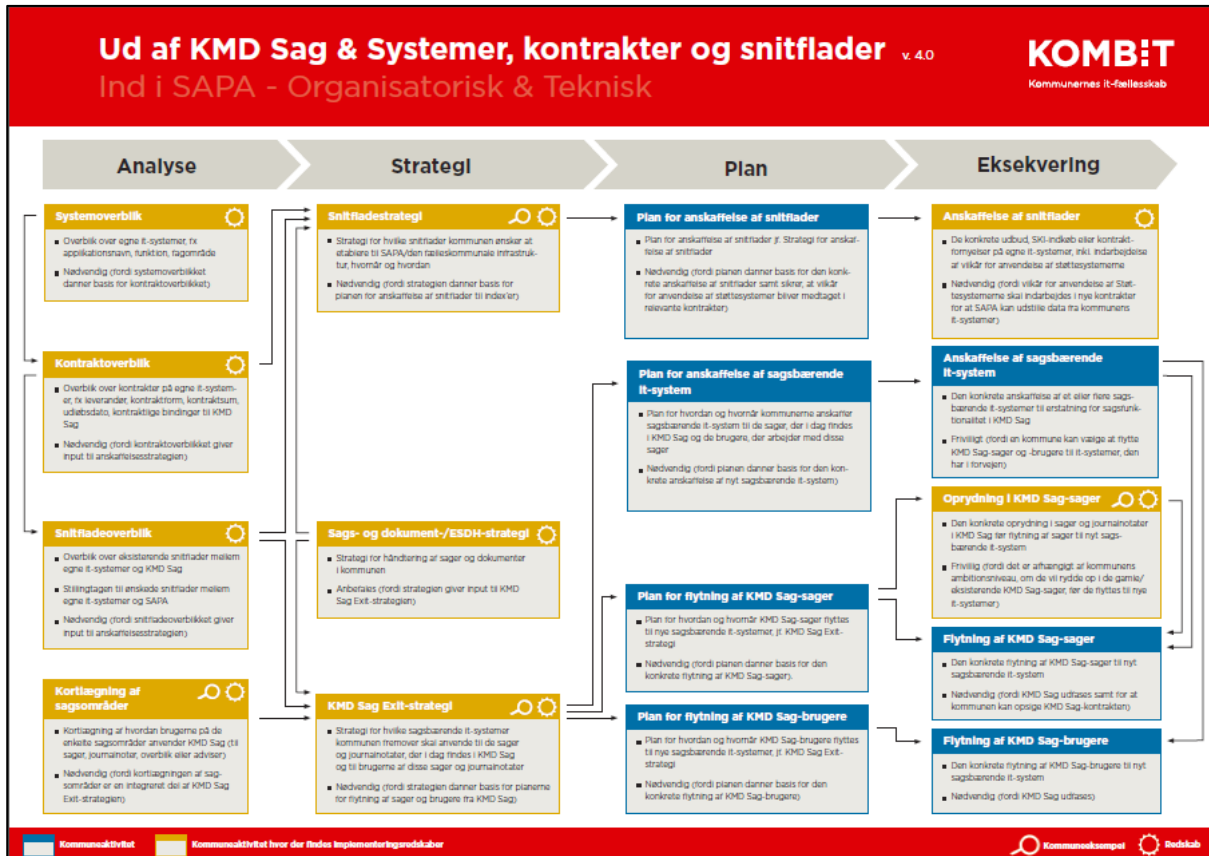
KLIK-opgaven "Godkend initiale fordelingsregler til Fordelingskomponenten" er KOMBITs hjælp til kommunernes ibrugtagning af Fordelingskomponenten. KOMBIT har her udarbejdet et forslag til kommunens initiale fordelingsregler, baseret på kommunens nuværende sagsbestand i KMD Sag. Dette er tænkt som en starthjælp, og kommunen kan efterfølgende arbejde videre med fordelingsreglerne. Der skal som minimum være én fordelingsregel der peger på KMD Sag, for at SAPA kan sende journalnotater til KMD Sag.

## 7.7 Kommunens arbejde med at komme ud af KMD Sag samt arbejdet med snitflader

De opgaver, der er gennemgået i afsnit 7.1-7.6 er alle forbundet med udrulning af SAPA, dvs. den tekniske idriftsættelse af SAPA og brugernes ibrugtagning af SAPA.

Udover disse opgaver, skal kommunen løse nogle opgaver, der skal sikre den rette integration mellem kommunens fag- og ESDH-systemer og SAPA/den fælleskommunale infrastruktur (temaet snitflader) samt opgaver forbundet med at flytte sager og brugere ud af KMD Sag (temaet ud af KMD Sag). Det er gennemførelse af disse aktiviteter, der er med til at skabe værdi med SAPA i kommunen.

Kommunen skal således løse opgaver relateret til kommunens arbejde med at opsig og udfase kontrakten til KMD Sag samt sikre etablering af de rette snitflader mellem SAPA/den fælleskommunale infrastruktur og kommunens fag- og ESDH-systemer. Disse opgaver er præsenteret i diagrammet "Ud af KMD Sag og Systemer, kontrakter og snitflader" (se nedenstående figur). Diagrammet bliver gennemgået på [SAPAs hjemmeside](#).



Figur 14: Diagrammet Ud af KMD Sag & Systemer, kontrakter og snitflader v.4.0

Fleere af disse opgaver er publiceret til kommunerne som KLIK-opgaver. Det drejer sig om:

- Kortlæg relevante sagsområder
- Udarbejd KMD Sag Exitstrategi
- Ryd op i manuelle sager i KMD Sag
- Udarbejd kommunens snitfladestrategi

Desuden har opgaven med titlen "Udarbejd system-, kontrakt- og snitfladeoverblik" tidligere været publiceret i KIGO af Monopolbrudsprogrammet. Denne opgave var forholdsvis bred med fokus på, at kommunen fik etableret overblik over kommunens kontrakter, snitflader og systemer. Opgaven bliver ikke videreført til KLIK, da system-, kontrakt- og snitfladeoverblik forventeligt er noget de fleste kommuner arbejder med. Har man behov for at udarbejde overblikket kan man fortsat lade sig inspirere af den tidligere KIGO-opgave og det Excel-ark, der var vedlagt opgaven.

Kommunens arbejde med at komme ud af KMD Sag-kontrakten og kommunens arbejde med at etablere de rette snitflader er kritisk for, at kommunen kan få forretningsmæssig værdi af SAPA-projektet. Kommunerne har meget forskellige lokale forhold og forskelligt ambitionsniveau for, hvad de vil med SAPA, og kommunen må selv definere mål for de to temaer og selv lægge planer for, hvordan man vil nå disse mål.

## 8 Forudsætninger og opstart

Der er en række opgaver som kommunen kan påbegynde i opstartsfasen, dvs. den fase der ligger inden planlægningsfasen, samt en række opgaver som kommunen skal løse for at idriftsætte SAPA, men som det ikke er SAPA-projektet, der stiller KLIK-opgaver til, eller ikke er SAPA-projektlederen, der skal løse. Disse opgaver bliver gennemgået i dette kapitel.

### 8.1 Forudsætningsopgaver vedr. Støttesystemerne

Der er nogle tekniske forudsætninger, som kommunen skal have på plads, inden SAPA kan idriftsættes. Det drejer sig om opgaver relateret til idriftsættelse af adgangsstyring (via STS Administration), STS Organisation og STS Klassifikation. Det er *enten* KOMBITs Støttesystemprojekt *eller* SAPA-projektet, der udsender de KLIK-opgaver, der skal løses i den forbindelse. Opgaverne kan løses enten i opstarts- eller planlægningsfasen.

For det første skal kommunen have en fungerende IdP (fx AD/AFDS), dvs. en komponent, der kan sikre brugernes adgang til SAPA. SAPA-systemet stiller krav om, at brugerne autentificeres på sikringsniveau 3. Alle kommuner har i dag en fungerende IdP.

For det andet skal kommunen have indtastet jobfunktionsroller til SAPA-brugerne. Det er dels kommunens SAPA-projektleder, dels kommunens rolleadministratør, der skal udføre opgaverne relateret til dette. De KLIK-opgaver, der understøtter indtastning af jobfunktionsroller, vil blive publiceret i SAPAs KLIK (se afsnit 9.3.1).

For det tredje skal kommunen sikre sig, at de relevante organisationsdata er indlæst og løbende vedligeholdes i STS Organisation. Det er kommunens STS-projektleder, der skal udføre opgaverne vedr. sikring af kommunens organisationsdata i STS Organisation. De KLIK-opgaver, der understøtter dette, vil dog blive publiceret i SAPAs KLIK (se afsnit 9.3.1), da de skal løses i relation til udrulningen af SAPA.

Endelig skal kommunen tage stilling til, om der er behov for særlig håndtering af lokale, dvs. kommunespecifikke KLE-emner. SAPA-projektlederen vil modtage KLIK-opgaver med information om, hvordan dette arbejde gøres (se afsnit 9.3.1).

### 8.2 Opstartsopgaver

Der er desuden en række opgaver, som kommunen med fordel kan have påbegyndt inden planlægningsfasen. Det drejer sig om:

- **Underskriv SAPA databehandleraftale mellem KOMBIT og kommunen**
- **Kortlæg relevante sagsområder**
- **Udarbejd kommunens KMD Sag Exitstrategi**
- **Ryd op i manuelle sager i KMD Sag**
- **Udarbejd kommunens snitfladestrategi**

- **Udarbejd kommunens SAPA Entréstrategi**
- **Udarbejd kommunens SAPA brugerrettighedsstrategi**
- **Opret SAPA projektorganisation**
- **Godkend serviceaftale for KMD Sag udfasning (Synkronisering)**

Ovenstående opgaver er alle opgaver, som er blevet præsenteret i KLIK af SAPA. Undtaget er opgaven om databehandleraftaler, som blev præsenteret i KIGO og som er løst af alle kommuner.

### 8.3 Monopolbrudsprogramopgaver

Endelig skal kommunen løse en række opgaver, som det er KOMBITs monopolbrudsprogram, der stiller KLIK-opgaver til. Det drejer sig om:

- **Klargør kommunens it-miljø og –infrastruktur**
- **Godkend serviceaftale på Fordelingskomponenten mellem KMD/KMD Sag og kommunen**
- **Godkend initielle fordelingsregler til Fordelingskomponenten**

Disse opgaver bliver præsenteret af Monopolbrudsprogrammet i KLIK og publiceres til/forventes løst af kommunernes KOMBIT-programledere.

## 9 Planlægning

Kommunens planlægning starter ca. 6 måneder før kommunens idriftsættelsesdato og slutter ved idriftsættelsesdatoen. I denne fase løser kommunen en række opgaver, der kan eller skal afsluttes inden idriftsættelsesdatoen. Mange af disse opgaver er forudsætning for, at opgaver i de efterfølgende faser kan løses.

### 9.1 Projektstyring

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. projektstyring:

- **Godkend serviceaftaler**
  - **Denne opgave skal løses for en række forskellige services og vil derfor komme flere gange i KLIK**
- **Udarbejd kommunens udrulningsplan**

Da kommunen selv er ansvarlig for at formulere og udføre langt de fleste opgaver inden for projektstyring af SAPA-projektet, vil der være en række andre aktiviteter vedr. fx projektstyring, kommunikation og forandringsledelse, som kommunen skal arbejde med i planlægningsfasen.

### 9.2 Arbejdsgange og organisering

I planlægningsfasen skal kommunen færdiggøre sin SAPA Entréstrategi, hvis det ikke er gjort i opstartsfasen. Med afsæt i entréstrategien skal kommunen designe nye arbejdsgange for hvert af de berørte fagområder.

Forvaltnings-, drifts- og supportorganisationen omkring SAPA skal beskrives, herunder roller, ansvar og processer. Kommunen skal samtidig tage stilling til, hvordan man vil yde support til slutbrugerne. Det er desuden hensigtsmæssigt at forberede implementeringen af de nye arbejdsgange og den nye organisering.

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. arbejdsgange og organisering:

- **Udarbejd forretningsmæssige arbejdsgange**
- **Udarbejd intern vejledning om kommunens brug af SAPA**
- **Udpeg systemansvarlig for SAPA**
- **Udpeg supportberettigede brugere**
- **Beslut og beskriv forvaltnings-, drifts- og supportorganisation for SAPA**
- **Planlæg kommunens ibrugtagningssupport**

## 9.3 Konfiguration

### 9.3.1 Konfiguration i forhold til Støttesystemerne

I planlægningsfasen skal kommunen tage stilling til hvilke brugere, der skal have adgang til SAPA, og hvilke rettigheder, de skal have til at se informationer i SAPA-systemet. Der skal oprettes jobfunktionsroller, som skal tildeles de brugere, der skal arbejde med SAPA. Desuden skal kommunen sikre sig, at indlæsningen af organisations- og brugerdata er gennemført i nødvendigt omfang og med tilstrækkelig kvalitet, hvad enten dette sker automatisk eller manuelt.

Disse opgaver skal løses i samarbejde mellem SAPA-projektlederen, STS-projektlederen og de(n) øvrige person(er), der skal løse konfigurationsopgaven i STS Administration og STS Organisation.

Da STS Administration og STS Organisation er forudsætningssystemer for SAPA, skal de opgaver, der knytter sig til implementeringen af disse, være løst inden idriftsættelsen af SAPA i kommunen.

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. konfiguration i forhold til Støttesystemerne:

- **Udarbejd jobfunktionsroller**
- **Foretag sammenkobling mellem jobfunktionsroller og medarbejdere**
- **Bestil indtastning af jobfunktionsroller i STS Administration**
- **Bestil tildeling af jobfunktionsroller til medarbejdere i kommunens brugerkatalog**
- **Afklar om organisations- og brugerdata skal indlæses automatisk eller manuelt i STS Organisation**

Afhængig af, om kommunen vælger automatisk eller manuel indlæsning af organisations- og brugerdata, skal der desuden løses følgende opgaver:

Automatisk indlæsning af organisations- og brugerdata:

- **Registrer organisatorisk rod-enhed hos KMD**
- **Registrer it-system i STS Administration**
- **Tilføj it-system til servicegruppe og visningsgruppe**
- **Anmod om serviceaftale for organisationsservicen**
- **Godkend serviceaftale for organisationsservicen**
- **Indlæs og verificer at organisationsdata er indlæst korrekt og holdes opdateret**

Manuel indlæsning af organisations- og brugerdata:

- **Registrer organisatorisk rod-enhed hos KMD**
- **Opret og tildel jobfunktionsroller til STS Organisation**
- **Indlæs og verificer at organisationsdata er indlæst korrekt og holdes opdateret**

Endelig er følgende opgaver relevant for de kommuner, der har kommunespecifikke KLE-emner:

- **Undersøg om kommunen benytter kommunespecifikke KLE-emner**

- **Indlæs kommunespecifikke KLE-emner i STS Klassifikation**

### 9.3.2 Konfiguration af SAPA

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. konfiguration af SAPA:

- **Afklar kommunens standardvisning af SAPA Overblik og beskriv den**
- **Afklar om kommunen skal have en eller flere specialiserede visninger i SAPA Overblik og beskriv disse**
- **Tag beslutning om kommunens brug af journalnotater**
- **Udarbejd standardoverskrifter på journalnotater**
- **Tag beslutning om kommunens brug af tværgående bemærkninger**
- **Afklar typer af tværgående bemærkninger**
- **Tag beslutning om hvilke advisgrupper kommunen vil have**
- **Tag beslutning om kommunens regler for advis- og hændelsesoprydning**
- **Afklar kommunens brug af påmindelser**
- **Udarbejd standardtitler på påmindelser**
- **Tag beslutning om kommunens brug af fællessøgninger i SAPA Advis**
- **Forbered SAPA-administrator på deltagelse i administratorkursus**

### 9.4 Uddannelse

I planlægningsfasen skal kommunen planlægge gennemførelse af uddannelse på baggrund af KOMBITs koncept for uddannelse og den konkrete uddannelsesplan. Kommunerne har ansvar for at udpege deres egne SAPA-administratorer, SAPA-superbrugere og SAPA-instruktører ud fra det antal administratorer, superbrugere og instruktører kommuner tildeles, og disse brugere skal efterfølgende tilmeldes kurser.

Kommunen skal også udpege slutbrugere og de overordnede rammer for uddannelsen af disse, skal planlægges. Det handler fx om, hvad de skal undervises i, hvem der skal undervise, i hvilken form og hvornår. Endelig skal der i god tid reserveres lokaler til superbruger- og slutbrugeruddannelse, og slutbrugerne skal indkaldes.

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. uddannelse:

- **Udpeg SAPA-administratorer**
- **Udpeg SAPA-superbrugere**
- **Udpeg SAPA-instruktører**
- **Udpeg SAPA-slutbrugere**
- **Reserver lokaler til undervisning af superbrugere i kommunen**
- **Forbered praktikken omkring undervisning af superbrugere i kommunen**
- **Planlæg slutbrugerundervisning**
- **Tilmeld administratorer til uddannelse**



- **Tilmeld superbrugere til uddannelse**
- **Tilmeld instruktører til uddannelse**
- **Indkald slutbrugere til undervisning**

## 9.5 Teknik

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. teknik:

- **Forbered distribution af SAPA**

## 9.6 Faseovergang fra planlægning til klargøring

Afslutningen på planlægningsfasen er markeret af idriftsættelse af SAPA i kommunen, hvilket er en væsentlig milepæl. Kommunen skal nu være klar til selve udrulningen af SAPA, som beskrevet i de følgende faser.

## 10 Klargøring

Kommunens klargøring starter ved idriftstøttelsesdato og slutter ved kommunens go-live (første ibrugtagningsdato). Fasen har en varighed på ca. 3 uger. I denne fase løser kommunen en række opgaver, der handler om at gøre SAPA-systemet klar til ibrugtagning hos kommunens slutbrugere.

### 10.1 Arbejdsgange og organisering

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. arbejdsgange og organisering:

- **Forbered implementering af forretningsmæssige arbejdsgange**
- **Iværksæt forvaltnings-, drifts- og supportorganisation for SAPA**

### 10.2 Konfiguration

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. konfiguration:

- **Opsæt kommunens standardvisning af SAPA Overblik**
- **Opsæt specialiserede visninger og tildel til målgrupper**
- **Indtast standardoverskrifter på journalnotater og tildel til målgrupper**
- **Opret advisgrupper**
- **Indtast regler for advis- og hændelsesoprydning**
- **Indtast standardtitler på påmindelser og tildel til målgrupper**
- **Indtast fællessøgninger i SAPA Advis og tildel til målgrupper**
- **Indtast adresser til adressefritagelse**
- **Indtast sessionstider for SAPA Overblik og Advis**
- **Opsæt links**

### 10.3 Uddannelse

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. uddannelse:

- **Forbered slutbrugerundervisning**

### 10.4 Teknik

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. teknik:

- **Distribuér til administratorer og superbrugere**
- **Installer KMD Sag-dialogintegrationssoftware (hop)**

## 10.5 Faseovergang fra klargøring til i gang

Afslutningen på klargøringsfasen er markeret af go-live i kommunen, hvilket er en væsentlig milepæl. De første slutbrugere i kommunen er nu i gang med at bruge SAPA i deres daglige arbejde.

## 11 I gang

Kommunens i gang-fase starter ved go-live (første ibrugtagningsdato) og slutter når kommunen ender sin øgede opmærksomhed på de første brugeres ibrugtagning af SAPA-systemet. Længden af fasen vil formentlig variere mellem kommunerne, men kunne eksempelvis være ca. 2 uger. I denne fase løser kommunen en række opgaver, der handler om at få slutbrugerne til at tage SAPA-systemet i brug. Hvis kommunen har en sekventiel ibrugtagning af SAPA-systemet skal denne fase gentages en eller flere gange. Der kan godt være dage, uger eller måneder mellem kommunens i gang-faser.

### 11.1 Arbejdsgange og organisering

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgaver vedr. arbejdsgange og organisering:

- **Implementer forretningsmæssige arbejdsgange**
- **Yd ibrugtagningssupport**

### 11.2 Konfiguration

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. konfiguration:

- **Evaluer konfiguration af SAPA**

### 11.3 Uddannelse

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. uddannelse:

- **Undervis slutbrugere**

### 11.4 Teknik

Kommunen skal i denne fase løse følgende opgave vedr. teknik:

- **Distribuér til slutbrugere**

### 11.5 Når fasen i gang slutter

Kommunen slutter i gang-fasen, når kommunen ender sin øgede opmærksomhed på de første brugeres ibrugtagning af SAPA-systemet. Hvis kommunen udruller SAPA i flere trin, dvs. med flere ibrugtagninger hen over en længere periode, skal i gang-fasen dog gentages flere gange.

Når kommunen vurderer at de største brugergrupper har fået SAPA, kan kommunens projektorganisation nedlægges og SAPA overgå til almindelig drift. I forbindelse med dette løser kommunen en række opgaver, der handler om at kommunens projektorganisation overdrager ansvar for SAPA-systemet til kommunens forvaltnings- og driftsorganisation og at SAPA forankres hos slutbrugerne i kommunens forskellige fagområder. Hvis kommunen arbejder med lokal gevinstrealisering er det også på dette tidspunkt, at kommunen skal måle hvorvidt gevinsterne er realiseret.

KOMBIT stiller ikke KLIK-opgaver til det arbejde, kommunen har med at overlevere og forankre SAPA-systemet i kommunen.