

NOTAT

Bilag 1: Opgaver der følger med den fælleskommunale infrastruktur

1. Baggrund

Dette notat er bilag til KLIK-opgaver, der understøtter at kommunerne hjemtager ansvaret for den fælleskommunale infrastruktur (serviceplatformen og støttesystemerne) og kommunens transition fra projekt til drift/forvaltning. Potentielle gevinster og kommunens afkast af investeringen i den fælleskommunale infrastruktur kommer ikke af sig selv, men forudsætter at kommunen gør en aktiv og målrettet indsats.

Notatet er udarbejdet i juni 2019, hvor kommunernes erfaringer med ibrugtagning, drift og forvaltning af den fælleskommunale infrastruktur i forhold til egne it-systemer er forholdsvis begrænset. KOMBIT og kommunerne har for nuværende erfaringer relateret til BBR, DAR, DUBU og SAPA. Notatet er ikke en fyldestgørende beskrivelse af de drifts- og forvaltningsopgaver, der følger med den fælleskommunale infrastruktur, men et udgangspunkt, der vil blive kvalificeret i løbet af 2019 i dialog og samarbejde mellem kommunerne, it-leverandørerne og KOMBIT.

Med den fælleskommunale infrastruktur følger tværgående og vedvarende drifts-/forvaltningsopgaver, der kræver indblik i kommunens forretnings-/fagområder, kommunens infrastruktur, kommunens systemportefølje og integrationerne i den fælleskommunale infrastruktur.

En effektiv håndtering af den fælleskommunale infrastruktur forudsætter, at kommunen opbygger viden og indsigt i de forskellige integrationer i den fælleskommunale infrastruktur samt i hvordan den virker med og påvirker kommunens egne it-systemer og -infrastruktur. KOMBIT understøtter i andet halvår 2019, at kommunerne systematisk kan løfte videns- og kompetenceniveau relateret til den fælleskommunale infrastruktur hos specifikke relevante målgrupper.

For at hjælpe kommunernes hjemtagelse på vej, publicerer KOMBIT også en række KLIK-opgaver. KLIK-opgaverne baserer sig på den forståelse, som KOMBIT har opnået i samarbejde med en række kommuner, der har deltaget på workshops om drift og forvaltning. Fælles for de fleste kommuner er, at specielt de tværgående forvaltningsopgaver er vanskelige at placere ledelsesmæssigt og organisatorisk. Herunder oplever de fleste kommuner behov for løft i deres viden om og indsigt i den fælleskommunale infrastruktur.

KLIK-opgaverne er et udgangspunkt, der kvalificeres i dialog med kommunerne bl.a. på programledermøderne i august og september. Endeligt vil Kommunernes data- og infrastrukturdag i september bibringe viden og indsigt, der positivt kan

bringes i spil ved løsningen af de stillede KLIK-opgaver. Dette ikke mindst da mål- og beslutningsprocesser i de enkelte kommuner er forskellige. KLIK-opgaverne skal ikke stå alene, men skal ses i sammenhæng med dialogen som KOMBIT faciliterer i august/september.

I det følgende gives nogle eksempler på drifts- og forvaltningsopgaver der følger med den fælleskommunale infrastruktur.

2. Systemoverblik

Kommunen får behov for at etablere og vedligeholde overblik over, hvor den fælleskommunale infrastruktur anvendes i kommunens egen systemportefølje.

Hvordan eller hvor kommunen etablerer overblik er underordnet, men overblikket er en væsentlig forudsætning for, at kommunen effektivt at løse opgaver relateret til drift og forvaltning af den fælleskommunale infrastruktur fx ved nedbrud, hvor der er behov for at vurdere og kende konsekvenserne for kommunens opgaveløsning på forskellige berørte forretningsområder. Det kan også være når kommunen skal vurdere potentialet for udbredelsen af en specifik integration i den fælleskommunale infrastruktur.

KOMBIT samarbejder med KITOS, så integrationerne i den fælleskommunale infrastruktur beskrives i KITOS snitfaldekatalog. Hensigten er, at kommunerne kan bruge KITOS, når systemoverblikket skal etableres og vedligeholdes.

3. Servicemeddelelser og håndtering af fejl

Kommunen kan abonnere på servicemeddelelser fra henholdsvis serviceplatformen ved SSE og støttesystemerne ved KMD. Kommunen skal selv kunne vurdere betydningen af servicemeddelelser og sikre relevant kommunikation til nødvendige aktører i kommunen. Herunder sikre, at der handles relevant på servicemeddelelsernes indhold. For at kunne dette, er kommunen nødt til at have styr på:

- Hvor integrationer i den fælleskommunale infrastruktur anvendes i kommunens systemportefølje? (overblik)
- Hvordan integrationerne virker og påvirker funktionaliteten i it-systemerne i kommunens systemportefølje? (forståelse for den fælleskommunale infrastruktur)
- Hvem i kommunen der skal have besked, når fx beskedfordeler er utilgængelig? (klarhed om ansvars-/rollefordeling i forhold til kommunens systemportefølje)
- Hvilke kommunikationskanaler der skal anvendes og hvordan der kommunikeres til fag-/forretningsområderne? Der bliver brug for klare kommunikationsveje/-kanaler mellem supporten og kommunens fag-/forretningsområder, der typisk vil have ansvaret for de it-systemer, der baserer sig på infrastrukturen.
- Hvor forretningskritisk det er for de forskellige fag-/forretningsområder, når fx beskedfordeler ikke fungerer? (forståelse for integrationer i den fælleskommunale infrastruktur og deres konkrete anvendelse i forskellige it-systemer)
- Hvordan ansvars-, opgave- og rollefordelingen er mellem it-driften og fag-/forretningsområder? Herunder præcisering af systemejerskab i fagområderne.

Ovenstående er også nødvendigt i forhold til effektiv rapportering og retning af fejl. Når en fejl relaterer sig til en integration i den fælleskommunale infrastruktur, kan der opstå situationer, hvor flere af kommunens it-systemers funktionalitet kan være påvirket.

4. Jobfunktionsroller og brugeradministration

Brugeradministrationen i den fælleskommunale infrastruktur varetages ved hjælp af jobfunktionsroller, der i samspil med kommunens IdP/AD, styrer brugerens adgang til og rettigheder i det specifikke it-system. Jobfunktionsrollerne modelleres på baggrund af systemroller, som it-leverandøren udstiller. Alle kommuner bør opbygge viden om, hvordan jobfunktionsroller modelleres og virker. Denne viden skal efter behov formidles til kommunens fag-/forretningsområder.

Modelleringen af jobfunktionsroller kræver indsigt i det forretningsområde, som it-systemet dækker. Man skal kende kerneopgaver, arbejdsgange og brugernes behov, for at kunne modellere jobfunktionsroller, der er styrende for brugerens adgang til og rettigheder i it-systemet. Det er væsentligt, at beslutninger der træffes, når jobfunktionsroller modelleres, også afspejler forståelse for den efterfølgende brugeradministration. Når jobfunktionsrollerne er modelleret, skal kommunen bevare overblikket, over jobfunktionsrollerne, så det er muligt at administrere rollerne når fx medarbejderens opgaver ændrer sig.

Det er KOMBITs indtryk, at modelleringen af jobfunktionsroller til BBR, DAR og DUBU er sket i samarbejde mellem den systemspecifikke projektleder, faglige leder på forretningsområdet, STS-projektlederen og rolleadministratoren. Der er behov for, at kommunen forholder sig til, hvem der fremover skal varetage opgaver relateret til modellering af jobfunktionsroller. Herunder viser erfaringer fra implementeringen af DUBU, at der er behov for kvalitetssikring i arbejdet med jobfunktionsroller.

KOMBIT anbefaler, at kommunen opbygger viden, forholder sig til arbejdsgange/-processer relateret til modellering og drift af jobfunktionsroller.

5. Brugen af KLE

KLE der er KL's emnesystematik, der er en klassifikation der systematiserer den kommunale opgaveløsning. KLE er central i den fælleskommunale infrastruktur fx baserer dataafgrænsning i SAPA og Borgerblikket sig på KLE opmærkningen af sager. KLE anvendes også, når journalnotater, dokumenter og sager fordeles via *Fordelingskomponenten* mellem forskellige it-systemer. Kommunerne har behov for at forstå KLE og forstå hvordan KLE anvendes i den fælleskommunale infrastruktur.

Når opmærkningen med KLE får konsekvenser, stiger behovet for at gøre en aktiv indsats for at sikre en ensartet og hensigtsmæssig brug af KLE på tværs af kommunens forskellige fag-/forretningsområder. Der er behov for at forstå, hvordan KLE anvendes i den fælleskommunale infrastruktur bl.a. i indekserne og ved dataafgrænsning i fx SAPA og Borgeroverblikket. Kommunen skal endvidere tage stilling til, hvordan KLE opmærkningen optimalt skal ske, så kommunen får ønskede muligheder for dataafgrænsning.

Der kan være behov for at udarbejde og implementere fælles retningslinjer og principper for brugen af KLE. Ligesom der i nogle kommuner kan være behov for oprydning, hvis aktuelle KLE-opmærkning skal ændres/justeres for at få retvisende overblik i fx SAPA eller Borgerblikket.

I de tilfælde, hvor KLE-opmærkningen af dokumenter /sager mm. sker som maskinel opmærkning på systemniveau, kan der være behov for dialog med it-leverandøren, så man sikrer en relevant og nødvendig KLE-opmærkning.

6. Organisation

I Organisation modellerer kommunerne deres autoritative organisation. Det kan være en vanskelig opgave at modellere kommunens autoritative organisation, da modelleringen af organisation ofte skal tilgodese forskellige hensyn. Der er ingen tvivl om, at kommuner der lykkes med opgaven også høster gevinsterne, når organisationsdata nyttiggøres i en række sammenhænge fx i SAPA, når sagsbehandleren let skal kunne formidle kontakten til den relevante sagsbehandler.

7. Indkøb og dialog med kommunens it-leverandører

Viden og indsigt i den fælleskommunale infrastruktur skal i spil, når kommunen stiller og håndhæver krav til brugen af den fælleskommunale infrastruktur ved indkøb og nyanskaffelse af it. Det kan også være ved formulering af krav til videreudvikling, hvor den fælleskommunale infrastruktur kan spille en rolle.

Når det er relevant, bør kommunens it-systemer anvende og basere sig på integrationer i den fælleskommunale infrastruktur. Desto mere kommunen anvender den fælleskommunale infrastruktur desto mere værdi vil den også skabe lokalt. Der vil i en periode være en opgave med at sikre udbredelse af den fælleskommunale infrastruktur til kommunens egne it-systemer og systemportefølje.

Udbredelsen sker typisk ved kommunens indkøb og anskaffelse af it. Der er altså en naturlig sammenhæng mellem kommunens udbuds-/indkøbsplaner og mål for udbredelsen af den fælleskommunale infrastruktur.

For at sikre udbredelse og optimal anvendelse af den fælleskommunale infrastruktur anbefaler KOMBIT, at kommunen går i dialog med it-leverandørerne. Dialogen skal hjælpe til at afstemme forventninger og krav til brugen af den fælleskommunale infrastruktur. Kommunen bør tage stilling til, hvilke integrationer i infrastrukturen der relevant skal ibrugtages og anvendes i forhold til kommunens forskellige it-systemer.

Hvis it-indkøb sker decentralt i kommunen, kan der være behov for fælles principper og retningslinjer, der understøtter at der stilles relevante krav til brugen af den fælleskommunale infrastruktur. Kommunen skal kunne give kvalificeret modspil til leverandørerne, så kravene håndhæves.

Kommunen kan vælge at indkøbe via SKI02.19. Her stilles krav om brugen af den fælleskommunale infrastruktur, men det er kommunen selv, der skal håndhæve at

kravene opfyldes tilfredsstillende. Det vil sige, at SKI02.19 også forudsætter at kommunen kan give kvalificeret modspil til it-leverandørerne.