

NOTAT



Sagsoverblik/partskontakt (SAPA) – overblik på et øjeblik

Kort om forprojektet

Forprojektet sagsoverblik/partskontakt har til formål at undersøge behov og muligheder for at udvikle en løsning, der på sigt kan bane vejen for at kommuner får mulighed for at konkurrenceudsætte it-understøttelse af opgaverne relateret til sagsoverblik og partskontakt.

Om og hvornår it-udviklingsprojektet sættes endeligt i gang afhænger af bred og solid kommunal opbakning, KOMBIT's bestyrelses godkendelse i efteråret 2011 samt den politiske behandling af udbudsplanen i regi af KL. Forprojektet afsluttes ultimo 2011.

Strategisk forankring

Forprojektet er et af flere, der bliver sat i gang i regi af den fælleskommunale [udbudsplan for monopolområdet](#). Udbudsplanen er et centralt led i den fælleskommunale digitaliseringsstrategi, der blev vedtaget november 2010, og som nu er under udmøntning.

I lighed med udbudsplanen har projekt SAPA tre overordnede mål:

- Mere effektivitet og bedre systemer gennem øget digitalisering
- Lavere it-priser via øget konkurrence
- Sikkerhed for at udbudsregler overholdes

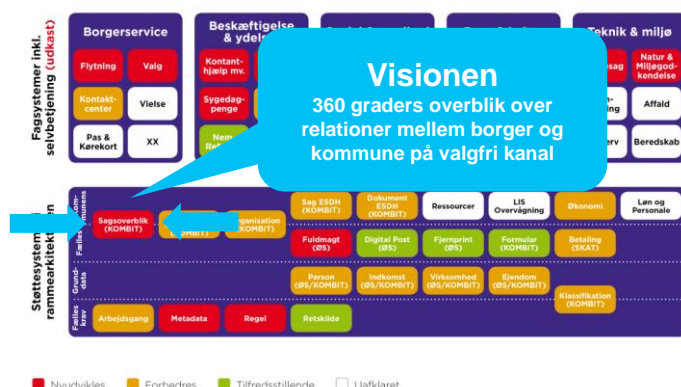
Projektet sigter på at realisere en fælles kritisk infrastrukturkomponent (Partskontakt) i [den kommunale rammearkitektur](#). Visionen er *360 graders overblik over relationer mellem borger og kommune – tilgængeligt på valgfri kanal for både kommune og borger*.

Rammearkituren

Kommunernes it-fællesskab

Det kommunale it-landskab

KOMBIT
Kommunernes it-fællesskab



Baggrund i kommunernes udfordringer

Tre vilkår præger kommunernes hverdag og mulighed for at få overblik på et øjeblik over borgerens sager.

(1) Det kommunale it-systemlandskab er komplekst. Data om borgeren er spredt i mange forskellige it-systemer, og det kan være svært for kommunens sagsbehandlere at danne sig et overblik over borgerens sager og data. Resultatet er ineffektive arbejdsgange og risiko for dårlig kvalitet.

(2) Det kommunale it-systemlandskab er af historiske årsager præget af monopoldannelse. Monopoler på forretningskritiske it-systemer begrænser kommunernes forhandlingskraft med negative konsekvenser for pris og kvalitet.

(3) Sagsoverblik over personfølsomme data har ofte persondatarelige perspektiver.

Kommunernes gevinstpotentiale

Formålet med projektet er at give kommunale sagsbehandlere et hurtigt og godt overblik over centrale informationer og hændelser vedrørende borgeren på tværs af de relevante systemer og uden at dette er i stedet med persondatarelige regler.

Projekt SAPA indeholder et væsentligt effektiviseringspotentiale. En business case fra Odense, Esbjerg, Gladsaxe og Gentofte Kommuner viser, at kommunerne ved brug af en løsning som SAPA kan spare tid og reducere risikoen for fejl. Med den volumen, der er i kommunal sagsbehandling, giver det et stort potentiale for effektiviseringer.

Kommunernes konkrete gevinster forventes at være:

- Mindre tid brugt på manuelle opslag i mange forskellige fagsystemer
- Mindre tid brugt på at finde den rette sagsbehandler til at svare på spørgsmål fra borgeren
- Sammenstilling af data, der styrker helhedsorienteret sagsbehandling (undgå forsidesager)
- Sikkerhed for at udbudsreglerne og persondataloven er overholdt
- Lavere priser via konkurrence på it-markedet og ringere vilkår for monopoler

På sigt skal løsningen også understøtte borgerens adgang til egne sager.

	Effektivitet og kvalitet via overblik	Bedre og billigere it via konkurrence
Baggrund (den brændende platform)	Det kommunale it-systemlandskab er komplekst. Data om borgeren er spredt i mange forskellige it-systemer, og det kan være svært for kommunens sagsbehandlere at danne sig et overblik over borgerens sager og data. Resultatet er ineffektive arbejdsgange og risiko for dårlig kvalitet.	Det kommunale it-systemlandskab er af historiske årsager præget af monopoldannelse. De facto monopoler på forretningskritiske it-systemer begrænser kommunernes forhandlingskraft med negative konsekvenser for pris og kvalitet.
Formål (hvorfør) (mission)	Formålet med projektet er at give kommunale sagsbehandlere (og borgere) et hurtigt og godt overblik over alle centrale informationer og hændelser vedrørende borgeren .	Formålet med projektet er at sikre kommunerne bedre og billigere it via konkurrence og udbud på et monopolområde.
Mål (hvordan/hvad)	Målet er at tilvejebringe en ny, moderne, robust og fleksibel it-løsning og sikre de relevante (standardiserede) snitflader på tværs af de relevante kommunale fagsystemer.	Målet er at en eller flere nye it-løsninger og øvrige initiativer på området kan bidrage til at bane vejen for at kommuner får mulighed for at frigøre sig fra de facto monopolsystemer.

Fig. 2 Sammenfatning af baggrund, formål og mål

Indledende overvejelser om løsningen

Der er gjort nogle indledende overvejelser omkring løsningsarkitekturen. Der er ikke truffet teknologivalg – og der bliver ikke truffet beslutning herom før udbud. KOMBIT opfordrer leverandørerne til at give deres bedste bud på en løsning, der modsvarer de overordnede behov som skitseret nedenfor.

Nedenfor er på skitseform beskrevet en række foreløbige og overordnede behov og ønsker til løsningen. Disse kan og vil blive udfordret som et integreret led i projektføreløbet. Kommuner, leverandører og andre er velkomne til at foreslå justeringer.

- Projektet skal tilvejebringe en it-løsning med snitflader til relevante kommunale it-systemer, så data udstilles og sammenstilles i et brugervenligt og fleksibelt overbliksbillede på skærmen.
- Løsningen inkluderer simpel funktionalitet til udsøgning af data på baggrund af cpr.nr., hændelsesabonnement, spring til andre systemer, styring af brugerrettigheder samt anden standardfunktionalitet (fx skrive korte notater, opstarte sager, processtyring o.lign.), som markedet tilbyder og kommunerne efterspørger.
- I første tidlige udgave af løsningen, forventes der ikke write, men alene read. Dette kan på sigt udbygges gradvist til en mulighed for at skrive korte journalnotater på en sag samt med anden funktionalitet, der kan vise sig relevant, som nævnt ovenfor. Dette fastlægges nærmere før udbud og/eller prioriteres konkret i udviklingsfasen på baggrund af forretningsmæssig prioritering af back-log'en.
- Løsningen baserer sig i videst muligt omfang på gængse standarder (fx Sag, Dokument, OIOXML, m.v.), men projektet er drevet af konkrete forretningsbehov, og det er således ikke en forudsætning for udstilling af snitflader, at disse er standardiseret.

- Der er høje krav til performance (vi vil ikke vente på load af data) og knap så høje krav til stabilitet. Når borgeren på sigt får adgang ændres brugsmønstret markant – og løsningen skal være skalérbar til at møde dette behov.
- Det forventes ikke at løsningen indeholder data, da disse bor i fagsystemer.
- Løsningen etableres som en fælleskommunal løsning, der udvikles centralt og konfigureres (evt. lokalt?) i henhold til den enkelte kommunes systemportefølje.
- Data der vises skal kunne 'profilere' ift. til den enkelte kommune og den enkelte brugers behov.
- Løsningen skal udvides løbende med nye snitflader, visninger og funktionalitet.
- Når først den basale platform og funktionalitet er etableret og sat i produktion i kommunerne, kan videreudvikling af snitflader, visninger og funktionalitet foregå lokalt hos flere uafhængige udviklingsleverandører.
- Visionen er en markedspladslignende tilstand, hvor leverandører løbende konkurrerer om at møde konkrete behov og udvikle nye vinduer/komponenter til den fælles platform.
- Løsningen skal være åben og fleksibel, så alle kommunale leverandører nemt kan byde ind med nye snitflader, komponenter, visninger. Løsningen skal ikke sætte tekniske forudsætninger eller begrænsninger for kommunale leverandører.
- Der etableres et centralt testmiljø og integrationstest koordineres centralt af én leverandør.
- Efter release af version 1 kan kommuners ibrugtagning af nye snitflader og visninger ske fleksibelt ift. den enkelte kommunes behov (release on demand).
- Ibrugtagning af ny større funktionalitet bør koordineres centralt og releases samlet til alle kommuner.
- Det er en del af visionen at løsningen skal kunne udstilles på de kommunale portaler (herunder fx borger.dk) samt på tidssvarende mobile platforme.

Relationer til øvrige KOMBIT-projekter

KOMBIT arbejder i regi af projekt Dataadgang med at skabe en fælles kommunal platform som KOMBITs og på sigt også kommunernes it-løsninger kan anvende, og som skal skabe adgang til de data, der ligger i bl.a. basisregistre og på fagområder. Det skal analyseres om SAPA trinvist vil overgå til denne platform i takt med, at den udvikles. (<http://www.kombit.dk/projekter/pilotprojekter/dataadgang>).

SAPA har desuden afhængigheder til følgende andre projekter i KOMBIT:

- Standardisering af kommunernes data (<http://www.kombit.dk/projekter/udviklingsprojekter/standardiseringafkommunernesdata>)
 - Definerer standarder for data (se www.digitaliser.dk)
- Klippekortet (<http://www.kombit.dk/projekter/udviklingsprojekter/klippekortetdelaftransitionsaftalen>)

- Benyttes til at få stillet data til rådighed fra KMD løsninger.
- Udbudsplan for monopolområderne (<http://www.kombit.dk/projekter/udviklingsprojekter/udbudsplanformonopolomraaderne>)
 - Data/løsninger (dels infrastrukturkomponenter, dels nye fagsystemer) spredes ud over flere leverandører. Dette skal SAPA-løsningen bygges til at kunne håndtere.

Projektets fremgangsmåde

Samarbejdet med den kommende leverandør af SAPA-løsningen planlægges baseret på agile principper. Det kan fx udmøntes i følgende generelle udsagn.

- Udviklingen fokuseres på løsningens opfyldelse af de forretningsmæssige behov
- Udviklingsomkostninger sammenholdes med nytteværdien af den udviklede funktionalitet
- Vægten i kravspecificeringen lægges på beskrivelse af forretningsprocesser og nytteværdier.
- Løbende afdækning af forretningsmæssige behov og teknologiske muligheder
- Idriftsættelse på det planlagte tidspunkt
- Løbende prioriteres i en 'back-log' af uløste emner
- Udviklingssamarbejdet baseres på afgrænsede leverancer fra leverandøren, hvor det forventede indhold aftales i detailspecifikationen af de enkelte iterationer.
- Tidlige og kontinuerlige leverancer af brugbart software baseret på løbende 'demoer', pilottest og foreløbige godkendelser af leverancer.
- Det operationelle samarbejde baseres på en fælles projektgruppe, som i store dele af udviklingsforløbet fysisk arbejder samme sted.

KOMBIT er indstillet på at lade sig inspirere af leverandørernes erfaringer med lignende udviklingsmodeller fra lignende projekter.

Det er forventningen, at første release til kommunerne frigives seks kalendermåneder efter leverandørens udviklingsarbejde er påbegyndt. Og at der i udviklingsperioden frigives yderligere tre versioner med ca. tre kalendermåneders mellemrum. Således at den samlede udviklingsperiode timeboxes til 5 kvartaler. Herefter overdrages løsningen til drift og systemforvaltning – og al videreudvikling håndteres som Service Management i henhold til ITIL (Change Management m.m.).

Overvejelser om governance/systemforvaltning

Et væsentligt element i løsningen er snitflader til fagsystemer.

I og med at udviklingsperioden begrænses til fem kvartaler, vil mange snitflader først komme på plads efter udviklingsperioden. Dette er et bevidst valg.

Snitflader ændres til stadighed, når behovene ændrer sig, nye systemer kommer til, eller proprietære snitflader standardiseres.

Der er derfor en betydelig opgave forbundet med at sikre løbende forretningsmæssig prioritering af nye snitflader, på den ene side, og adræt implementering af nye eller ændrede snitflader i den kørende løsning, på den anden side.

Opgaven har et markant omfang i timer og i omkostninger. Og opgaven er kompleks. KOMBIT har indledt overvejelser om, hvordan denne opgave organiseres, forankres og styres mest optimalt. Input fra kommuner og leverandører er velkomne.

Leverandør set-up

KOMBIT har ikke lagt sig fast på leverandør set-up, så alle varianter og kombinationer af kontrakter og leverandørkonstellationer er i spil. Kommuner og leverandører er velkomne til at komme med input.

Løsningen kan lidt groft opdeles i nedenstående produkter/aktiviteter.

Livscyklus	Aktivitet / kontrakt
Udvikling	Udvikling, back-end (platform, basisfunktionalitet, snitflader)
	Udvikling, front-end (brugernær funktionalitet, præsentation)
Drift	Drift, teknisk vedligehold
	Systemforvaltning (operatør på test- og produktionsmiljø)
	Videreudvikling, snitflader og visninger

Det forventes, at løsningen driftes og vedligeholdes af én leverandør i et centralt driftsmiljø. Det overvejes om opgaven vedr. systemforvaltning (videreudvikling og snitfladevedligehold) skal overdrages til samme eller en anden leverandør – eller evt. fleres leverandører.

Forretningsmodel

Der er på nuværende tidspunkt ikke tale om at gøre SAPA til et K98-produkt, hvor alle 98 kommuner obligatorisk er tilsluttet løsningen. Denne forudsætning kan dog ændres, hvis der træffes beslutning herom i KL's bestyrelse november 2011. Derfor er der tale om en kommerciel løsning, hvor udviklings- og driftsomkostningerne skal finansieres direkte af kommunerne, og KOMBIT fungerer som grossist. Det fordrer en kommunal tilslutningsproces, hvor KOMBIT sikrer, at det fornødne antal kommuner forpligter sig på løsningen.

Leverandører indgår kontrakter med KOMBIT, og betaling foregår til KOMBIT. KOMBIT afregner særskilt med kommunerne. Der er således ikke pengestrømme mellem leverandører og kommuner.

Udbudsmodel

KOMBIT har ikke lagt sig fast på en udbudsmodel.

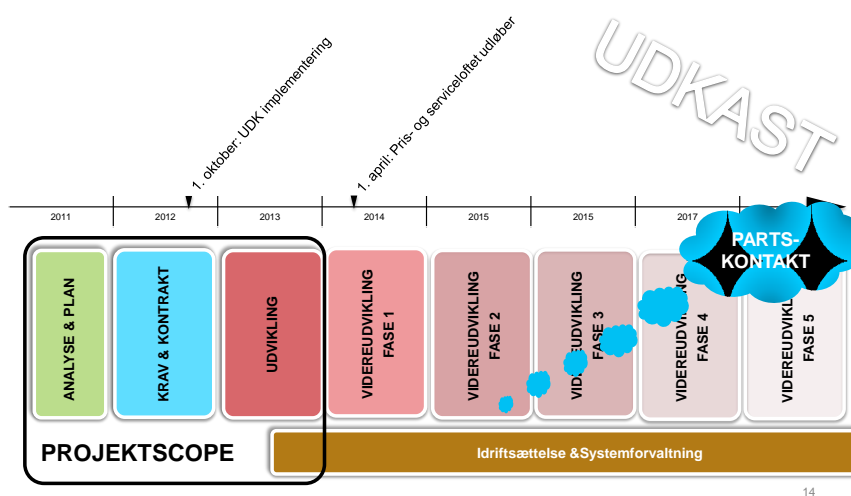
Projektets tidsplan

For projektet har lavet nedenstående foreløbige udkast til en tidsplan for it-udviklingsprojektet.

Sagsoverblik/Partskontakt (SAPA)

 Kommunernes it-fællesskab

Skridt mod realisering af vision om partskontakt



KOMBIT forventer at afholde offentlige workshops for interesserede leverandører på området. Disse workshops vil blive afholdt i starten af 2012 og annonceret på kombit.dk og i relevante medier.

Spørgsmål til leverandørerne

- 1) Hvad er de tekniske muligheder? Hvad er de tekniske udfordringer?
- 2) Hvilke teknologier er aktuelle? Og hvorfor? Angiv fordele/ulemper?
- 3) Modenhed for relevante teknologier?
- 4) Roadmap for relevante teknologier?
- 5) Skalérbarhed ift. hændelsesbaseret informationsudveksling?

- 6) Referencer til lignende løsninger hos andre kunder?

- 7) Rammearkitekturen – hvordan ser koblingen ud?

- 8) Forslag og kommentar til funktionelle krav? – baseret på erfaringer fra andre sektorer/lande
- 9) Forslag og kommentar til non-funktionelle krav? – baseret på erfaringer fra andre sektorer/lande

- 10) Hvad er udviklingshorisonten (i kalendermåneder)?
- 11) Hvad er udviklingsomkostningen (i mandemåneder)?
- 12) Indikation på drift, service, support og vedligeholdelsesomkostninger?
- 13) Hvad kan gøre løsningen billigere i initial investering og i drift?

- 14) Hvilke krav stilles til egne ressourcer?
- 15) Hvilke krav stilles til kundens organisation?

- 16) Hvordan vil man håndtere etableringen/tilvejebringelsen/vedligehold af snitflader til de fornødne fagsystemer? Kan leverandøren tage denne opgave på sig (helt eller delvist)? Hvad er forventningen til KOMBIT?

- 17) Ser leverandøren forretningsmæssige barrierer for at deltage?

- 18) Hvordan ser leverandøren mulighederne for at skabe en konkurrence situation omkring udvikling af nye komponenter/vinduer til løsningen.

- 19) Hvordan vil man arbejde med anvendelse af fællesoffentlige standarder? Kan leverandøren spille en rolle ift. at disse anvendes i videst muligt omfang?

* * *