

## BILAG 3C – KATALOG MED 4 ALLEREDE GODKENDTE TVÆRGÅENDE FORSLAG UDARBEJDET AF ANDRE FORVALTNINGER PÅ 1,1 MIO. KR.

Forslag	Styringsområde	1.000 kr. 2018 p/l				
		2018	2019	2020	2021	2022
BC 1 - Energirigtig Legionellabekæmpelse	Service	-	-	-196	-196	-196
BC 2 - Standardisering af PC-image	Service	-80	-482	-482	-482	-482
BC 3 - Udbud af datalinjer	Service	-	-613	-626	-626	-626
BC 11 - Forbedret digital kontakt med borgere og virksomheder på kk.dk (web)	Service	-	-39	-133	-205	-262
<b>Total</b>		<b>-80</b>	<b>-1.133</b>	<b>-1.437</b>	<b>-1.508</b>	<b>-1.566</b>

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** BC01 Energirigtig Legionellabekæmpelse

**Kort resumé:** Med energirigtig legionellabekæmpelse fjernes bakterier i varmt brugsvand effektivt og energirigtigt. Legionellabekæmpelsen har ingen negativ effekt på sundhed, miljø eller teknik. Derudover opnås adskillige positive, afledte effekter. Pilotforsøg viser stort potentiale.

Derfor søges 5,6 mio.kr. til implementeringen af energirigtig legionellabekæmpelse.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

**Angiv p/l:**

2018

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Varige ændringer</b>						
Energibesparelser	Service		-1.310	-1.310	-1.310	-1.310
Øgede serviceomkostninger	Service		107	107	107	107
Øgede driftsomkostninger	Service		11	11	11	11
<b>Samlet varig ændring</b>			<b>-1.192</b>	<b>-1.192</b>	<b>-1.192</b>	<b>-1.192</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Anlæg inkl. Rådgivning	Anlæg	4.687				
Administrationsbidrag	Anlæg	160				
Projektleder m. overhead (½ årsværk i 2 år)	Anlæg	412	412			
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>5.259</b>	<b>412</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>5.259</b>	<b>-780</b>	<b>-1.192</b>	<b>-1.192</b>	<b>-1.192</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6					

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Energiforbruget i Københavns Kommunes ejendomme skal, jf. målsætningen i KBH 2025 Klimaplanen, reduceres med 40 pct. inden 2025.

Legionellabekæmpelsen i kommunens bygninger er stærkt energikrævende. Alligevel er den ikke altid tilstrækkelig. Der er således en mærkbar risiko for legionellaopblomstring i kommunens ejendomme, nu og i fremtiden. Legionella er potentielt dødelig og rammer oftest svage borgere – en brugergruppe der hyppigt

anvender kommunens tilbud.

Med Energirigtig Legionellabekæmpelse indføres ny, gennemtestet og godkendt teknologi. Legionella og andre vandbårne bakterier bekæmpes effektivt, energirigtigt og uden sundhedsrisici.

Københavns Ejendomme og Indkøb har gode erfaringer med anlægget gennem pilotforsøg, både med energibesparelspotentialet og bekæmpelse af legionella.

### **1.3 FORSLAGETS INDHOLD**

Med energirigtig legionellabekæmpelse reduceres energiforbruget til legionellabekæmpelse.

Legionellabekæmpelse foregår i dag ved altid at holde en høj temperatur i varmtvandsbeholdere og cirkulationsstrenge. Denne legionellabekæmpelse er svær at gennemføre i store og ældre anlæg samt i områder og perioder med lav fjernvarmetemperatur.

Med moderne anlæg bekæmpes legionella med en antibakteriel væske, produceret på stedet af salt og vand. Væsken fjerner forudsætningen for legionella og andre bakterier i varmtvandsbeholder og cirkulationsledning. Med denne alternative legionellabekæmpelse kan temperaturen i varmtvandsbeholderen sænkes. Yderligere kan varmtvandscirkulationen stoppes i perioder uden forbrug. Der kan herved opnås store energibesparelser.

Teknologien er testet af blandt andet Statens Serum Institut og Teknologisk Institut og udgør ikke en risiko for hverken sundhed, rørsystemer eller for miljøet. Drikkevandskvaliteten påvirkes ikke, da behandlingen alene foretages på det varme brugsvand.

### **1.4 ØKONOMI**

Anlægsudgifterne er prissat efter erfaring fra pilotprojekter og fra tidligere modtagne tilbud på anlæg og opsætning. Service og driftsomkostninger er prissat på baggrund af markedsdialog. Effektiviseringerne koncentrerer sig om to forhold: Reduceret temperatur og stop af cirkulation. Besparelsesberegningerne er baseret på samarbejde med eksterne rådgivere. Målinger fra pilotforsøg underbygger disse beregninger. Der har været nedsat en arbejdsgruppe på tværs af forvaltningerne, som har indgået i kvalitetssikringen af casen. Arbejdsgruppen har set og godkendt beregningsforudsætningerne.

Beregningerne viser, at ejendomme over 10.000 m<sup>2</sup> som udgangspunkt vurderes som egnede til casen. De ejendomme, der indgår i casen, er udvalgt på den baggrund efter dialog med brugerforvaltningerne.

**Tabel 1.4.1 Varige ændringer, service**

	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Energibesparelser		-1.310	-1.310	-1.310	-1.310
Øgede serviceomkostninger		107	107	107	107
Øgede driftsomkostninger		11	11	11	11
<b>Varige ændringer totalt, service</b>		<b>-1.191</b>	<b>1.191</b>	<b>1.191</b>	<b>1.191</b>

**Tabel 1.4.2. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. 2018 p/l					Innovationspulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
Anlæg inkl. Rådgivning	4.687					
Administrationsbidrag	160					
Projektleder m. overhead (½ årsværk i 2 år)	412	412				
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>5.259</b>	<b>412</b>				

## 1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Fordeling mellem udvalg er baseret på m<sup>2</sup> i procent af det totale areal i de ejendomme, der indgår i casen. I flerbrugerejendomme er fordelingen baseret på lejerdata over, hvor mange m<sup>2</sup> hver forvaltning lejer i de pågældende ejendomme.

## 1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Københavns Ejendomme og Indkøb er ansvarlig for implementering af casen.

Implementering kræver et meget lille indgreb i teknikken og begrænset eller ingen koordinering med brugerne.

Implementeringen kræver et udbud af entreprenørarbejde, en opsætningsfase samt en periode med overvågning af legionellaniveauet samt intern projektledelse.

Forslaget vil umiddelbart betyde en ekstra driftsopgave, idet anlægget skal have påfyldt salt efter behov. Dette vurderes at tage få minutter og kunne varetages af den driftsansvarlige på ejendommen. Anlæggene udstyres med automatisk alarmering, som overvåges af Københavns Ejendomme og Indkøb med henblik på at understøtte den daglige drift.

## 1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Beregner er sket i samarbejde med eksterne rådgivere. De interesserede forvaltninger har indgået i en arbejdsgruppe. Arbejdsgruppen har godkendt beregningsforudsætningerne og udtrykt tillid til teknologien.

## 1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Energirigtig Legionellabekæmpelse vil betyde en mere effektiv legionellabekæmpelse i Københavns Kommunes ejendomme. Dette reducerer risikoen for at brugere bliver syge af at benytte kommunens tilbud.

Ydermere bliver legionellabehandlingen mindre energikrævende. Der forventes besparelser på mindst 2.474 MWh med reduceret varmeregning til følge. Forslaget tilbagebetaler således sig selv på få år og medvirker ydermere til at opfylde Københavns Kommunes Klimaplan.

Energirigtig Legionellabekæmpelse kan desuden reducere kalkudfældningen i rør og varmtvandsbeholdere. Kalkaflejringer medfører større energiforbrug til pumper, kortere levetid på rør, beholdere og pumper og dermed et også et øget servicebehov. Energirigtig legionellabekæmpelse kan således også reducere fremtidige drifts- og serviceomkostninger. Størrelsen på dette potentiale er dog usikkert og derfor ikke medregnet i casen.

I takt med at HOFOR sænker fjernvarmetemperaturen, besværes den traditionelle legionellabekæmpelse. Energirigtig Legionellabekæmpelse sikrer, at der også i områder og perioder med lav fjernvarmetemperatur kan ske en effektiv legionellabekæmpelse.

Endeligt viser pilotforsøg, at Energirigtig Legionellabekæmpelse forbedrer afkølingen, hvormed omkostningerne til fjernvarme reduceres. Potentialet er størst i områder og perioder med lav fjernvarmetemperatur. Dette potentiale er heller ikke indregnet.

## 1.9 OPFØLGNING

Igennem det første år følges anlæggets antibakterielle effektivitet tæt med målinger af legionella.

Årlig service samt automatiske driftsalarmer sikrer, at anlægget er driftssikkert.

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Alle anlæg er legionellafri	Der tages målinger på alle anlæg flere gange i processen	Københavns Ejendomme og Indkøb	Løbende igennem det første år til halvandet.
Mål for energibesparelser opnås	Indgår i årlig KPI-afrapportering vedr. energibesparelser.	Københavns Ejendomme og Indkøb.	Ved årlig KPI rapportering fra 1.1.2020

## 1.10 RISIKOVURDERING

KEID vurderer risikoen som middel. Både for tilbagebetalingstid, sundhed og tekniske anlæg.

Ejendomslisten er verificeret af forvaltningerne. Pilotprojekt har dokumenteret anlæggenes funktionalitet i forhold til legionellabekæmpelse. Der ligger grundige beregninger af besparelspotentialet. Disse understøttes af erfaringer fra pilotprojektet. Pilotprojekterne giver desuden erfaring med implementering.

Ved lav temperatur i varmtvandsbeholder er der traditionelt risiko for forhøjet legionellaforekomster. Anlægget overvåges med alarmhåndtering og fejl kan derfor opdages hurtigt. Der foretages desuden en måling af legionella efter passende driftsperiode.

Energirigtig Legionellabehandling er ikke sundhedsskadelig. Behandlingen kommer desuden ikke i kontakt med det kolde drikkevand og indtages dermed ikke. Ydermere er den antibakterielle væske uskadelig for mennesker, skulle det alligevel ske, at det blev det varme vand bliver indtaget.

Ved opsætning vurderes behov for ventilation for at undgå brintophobning.

### 1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	
	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

### 1.12 TEKNISK BILAG

**Tabel 1.12.1. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service**

Udvalg		1.000 kr. 2018 p/l				
		2019	2020	2021	2022	2023
Økonomiudvalget	Besparelse		-53	-53	-53	-53
	Omkostninger		5	5	5	5
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse		-225	-225	-225	-225
	Omkostninger		20	20	20	20
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse		-680	-680	-680	-680
	Omkostninger		61	61	61	61
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse		-13	-13	-13	-13
	Omkostninger		1	1	1	1
Socialudvalget	Besparelse		-216	-216	-216	-216
	Omkostninger		20	20	20	20
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse		-77	-77	-77	-77
	Omkostninger		7	7	7	7
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse		-46	-46	-46	-46
	Omkostninger		4	4	4	4
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>		<b>-1.310</b>	<b>-1.310</b>	<b>-1.310</b>	<b>-1.310</b>
	<b>Omkostninger</b>		<b>118</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>118</b>

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** BC02 Standardisering af PC-image

**Kort resumé:** Det foreslås at ændre den nuværende proces for installation af grundsoftware på computere i Københavns Kommune (KK). Ved at skære ned i mængden af software, der forudinstalleres på brugernes computere, vil kommunen kunne reducere sine samlede omkostninger til computerserviceydelser, mindske sagsbehandlingstid ved computerombytninger og nedbringe genoprettelsestiden i nedbrudssituationer.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

**Tablet 1. Samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Varige ændringer</b>							
<b>Frafaldne udgifter</b>							
Frafaldne årsværk image	Service	-326	-1.956	-1.956	-1.956	-1.956	-1.956
<b>Subtotal</b>		<b>-326</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>-326</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>							
Projektlejelse og udbudsforberedelse	Anlæg	819	-	-	-	-	-
Design af MSI-pakker	Anlæg	3.011	-	-	-	-	-
Design af sikkerhed og softwaregovernance	Anlæg	307,2	-	-	-	-	-
Implementering og test	Anlæg	1.536	-	-	-	-	-
Brugerservice- og kommunikation vedr. forandring	Anlæg	51	256	-	-	-	-
Justering af softwaregovernance	Anlæg		512	-	-	-	-
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>5.724</b>	<b>768</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>5.398</b>	<b>-1.188</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	5 år						
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	5 år						

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Når en computerbruger i Københavns Kommune modtager en ny computer eller får en computer tilbage fra reparation, så har Koncern IT (KIT) forudinstalleret en specifik grundpakke med software og applikationer, der defineres ud fra computerbrugerens rolle i organisationen. Disse såkaldte grundsoftwarepakker kaldes i it-fagsprog for images.

I Københavns Kommune findes i dag ca. 20 forskellige images. Forslaget består i at nedbringe mængden af forudinstalleret software på kommunens computere, og dermed reducere antallet af images, hvormed arbejdsprocessen vedr. softwareinstallation gøres mindre ressourcetung samtidig med at processer for ombytninger og fejlagnostiseringer lettes.

Forslaget indebærer, at computerne fremover kun leveres med den mest basale software, hvorefter den brugerspecifikke software selv hentes af brugeren. I dag henter brugeren allerede ekstra software, der ikke

er indeholdt i den forudinstallerede grundsoftwarepakke via selvbetjeningsportalen 'Shoppen' og via it-sagsbehandlingssystemet ServiceNow.

Procesændringen udgør et effektiviseringspotentiale og medfører en række kvalitetsmæssige forbedringer, herunder at kommunen i tilfælde af virusinficeringer, hackerangreb og lignende vil kunne genetablere den samlede maskinpark på ca. en måned fremfor ca. fem måneder, som det tager i dag.

#### *Hurtigere og billigere ombytningsager*

Tabel 2 viser samtlige computersager fra 2012 til i dag:

**Tabel 2. Sagstal vedr. computerserviceydelse**

Sager	2012	2013	2014	2015	2016	2017*
1) Nybestillinger	3579	2734	2794	3409	2862	3347
2) Ombyt	1785	1684	1584	1632	1989	3349
3) Reimage	61	30	48	32	30	5
4) Udskiftning	2829	998	874	1167	3165	1360
5) Abonnementændring	0	310	365	422	873	682
6) Stadalone	82	29	55	21	137	11
I alt	8336	5785	5720	6683	9056	8754
<b>Andel ombytningsager</b>	<b>21%</b>	<b>29%</b>	<b>28%</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>	<b>38%</b>

\* Sagstal for 2017 går til primo december måned, hvorfor tallet vil være en anelse højere ved årets afslutning. 1) Nybestilling af en computer til nye brugere. 2) Ombytninger hvor brugeren får byttet sin computer til en anden. 3) Sager hvor computeren bliver geninstalleret til standardopsætningen. 4) Sager hvor der udskiftes en eller flere hardwarekomponenter. 5) Sager hvor brugeren ønsker en ny type computer. 6) Sager vedr. computere der ikke er på det administrative netværk.

Særligt ombytningsager, som udgør ca. 30% af alle sagerne, har et stort effektiviseringspotentiale ved en ændret proces, da den nuværende end-to-end proces for denne sagstype har mange procestrin. Ved et skift til en mere standardiseret grundsoftwarepakke, som der foreslås, vil en række procestrin i den nuværende sagsgang i mange tilfælde kunne springes over, idet et større omfang af computere vil kunne ombyttes med det samme - på brugerens lokation. Samtidig indebærer forslaget, at diagnosticering og genetablering i højere grad kan foretages via fjernstyring eller af brugeren selv.

#### *Bedre softwarestyring*

Det vurderes, at brugerne i gennemsnit kun benytter 1/3 af den software, der er installeret på computerne. Den ubrugte software gør computerne unødigt langsomme, ligesom det medfører lange diagnosticeringstider for teknikerne. I 2016 var årsagen til 500 af ombytningsagerne netop langsomme computere. Den ændrede proces giver bedre muligheder for softwarestyring ved, at ubrugt software kan slettes automatisk med et vist tidsinterval samtidig med, at brugerne i højere grad selv får mulighed for at slette ubrugt software.

#### *Øget sikkerhed og hurtigere gendannelse*

I takt med et øget trusselsbillede udgør ubrugt software en potentiel sikkerhedstrussel. Ubrugt software er typisk forældet, idet der ikke foretages regelmæssige opdateringer. I tilfælde af virusinficeringer, hackerangreb mv., hvor det vil være nødvendigt med gendannelse, kan den nuværende proces for installering af grundsoftware genetablere normal drift på 5 måneder. Ved en overgang til standardiseret image, vurderes genetablertiden for hele kommunen at være ca. en måned.

### **1.3 FORSLAGETS INDHOLD**

Forslaget indebærer, at de nuværende 20 grundsoftwarepakker reduceres til én grundsoftwarepakke dog med tre forskellige versioner af Windows (se evt. bilag 1 – Grundsoftwarepakke og krav). Denne standardi-

sering indebærer, at der skal bruges færre ressourcer på opgavevaretagelsen relateret til installation af grundsoftwarepakkerne, hvilket vil betyde, at prisen på PC-ydelsen vil falde.

Standardiseringen medfører, at brugerne i højere grad selv skal hente den nødvendige software via softwareselvbetjeningen 'Shoppen', hvilket minder om den måde, der allerede hentes software til mobile enheder på, gennem KK App-katalog, App-store eller Play butik.

Ændringen indebærer ligeledes at al software bliver tilgængeligt via én kanal fremfor den eksisterende proces, hvor der skelnes mellem flere kanaler afhængigt af softwaretypen. Denne forenkling er efterspurgt af flere forvaltninger.

Ændringen betyder imidlertid ikke, at den enkelte bruger skal bruge mere tid på softwareinstallation end i dag, idet den nye 'selvbetjeningsproces' vil være langt hurtigere end den nuværende SLA for levering af en ny, funktionsdygtig computer.

Endvidere vil KIT tilpasse de tilgængelige softwarepakker i 'Shoppen' til udvalgte brede brugergrupper behov. Desuden vil det være muligt for den enkelte bruger at genhente sin egen eller andre brugeres softwareindstilling. Der kan arbejdes på computeren samtidig med, at der installeres ny software.

Herudover indebærer forslaget, at brugeren selv kan bestille en geninstallation af computeren, fx hvis computeren opleves unødigt langsom, hvorefter det blot skal godkendes i KIT (godkendelsesproceduren er en foranstaltning, der skal sikre, at brugere ikke mister data ved en fejl).

#### *Vedligeholdelse af softwarepakker*

Det er indeholdt i forslaget, at KIT udvikler softwarepakker, der matcher de nuværende forudinstallerede pakker, så de bliver tilgængelige i 'Shoppen', når medarbejderen modtager en ny computer. Vedligeholdelsen af disse pakker vil fortsat ligge på computerprisen og afholdes derfor fortsat af KIT på samme måde, som de nuværende forudinstallerede softwarepakker. Forvaltningerne vil have mulighed for at få designet nye, specifikke softwarepakker til en gruppe medarbejdere eller en afdeling. Disse udgifter afholdes i forvaltningerne, og der skal udarbejdes en prisstruktur for dette i servicekataloget.

## **1.4 ØKONOMI**

Den varige besparelse vurderes til lidt under 2 mio. kr. årligt mod en implementeringsomkostning på 6,5 mio. kr. Den varige effektivisering er som beskrevet et resultat af en reducere i årsværk relateret til en optimering af de nuværende relativt lange sagsgange særligt ved ombytninger af computere.

På baggrund af ovenstående vurderes en årlig besparelse på omkostninger til fire årsværk á ca. 430 t.kr., som er fastlagt på baggrund af et gennemsnit af nuværende lønomkostninger for 23 medarbejdere i den pågældende afdeling. Det er en forudsætning, at de fire årsværk bortfalder pr. 1 november 2018, hvor den nye proces forventes implementeret.

For at gøre al software tilgængelig i softwareselvbetjeningen 'Shoppen', skal der bl.a. designes ca. 700 softwarepakker, hvilket der er brug for ekstern konsulentbistand til. Hertil er der således afsat ca. 3 mio. kr. Derudover er der afsat ca. 1,8 mio. kr. til design af sikkerhed og softwaregovernance samt selve implementeringen af software i shoppen. Endvidere er der lagt omkostninger ind til justering af softwaregovernance, til kommunikation og opfølgning vedr. den brugermæssige forandningsproces.

**Tabel 3. Varige ændringer, service**

1.000 kr. 2018 p/l	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Frafaldne udgifter</b>						
Frafaldne årsværk image	-326	-1.956	-1.956	-1.956	-1.956	-1.956
<b>Subtotal</b>	<b>-326</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>
<b>Hovedtotal</b>	<b>-326</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>

**Tabel 4. Anlægsinvesteringer i forslaget**

1.000 kr. 2018 p/l	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Projektledelse og udbudsforberedelse	819	-	-	-	-	-
Design af MSI-pakker	3.011	-	-	-	-	-
Design af sikkerhed og softwaregovernance	307	-	-	-	-	-
Implementering og test	1.536	-	-	-	-	-
Brugerservice- og kommunikation vedr. forandring	51	256	-	-	-	-
Justering af softwaregovernance	-	512	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5.724</b>	<b>768</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Effektiviseringen på næsten 2 mio. kr. anses for konservativt, idet der ikke er inkluderet afledte effekter såsom øget arbejdsproduktivitet for kommunens computerbrugere som resultat af højere opetid og hurtigere gendannelse af defekte computere. Endvidere vil reduceret tid til genoprettelse af normaliseret drift ved risikoscenariet omhandlende katastrofegendannelse spare flere måneders tabt produktion for berørte medarbejdere.

### 1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Grundlaget for fordelingsnøglen per udvalg er en genkørsel af KIT's model for beregning af omkostningsægte PC-priser. Genkørslen tager højde for PC-antal og -typer i forvaltningerne. Samme model blev benyttet til beregning af PC-priser i Servicekatalog 2018.

**Tabel 5. Fordeling på forvaltninger og varig besparelse**

Forvaltning	%	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen	14%	-44	-265	-265	-265	-265	-265
Borgerrådgiveren	0%	-0	-2	-2	-2	-2	-2
Børne- og Ungdomsforvaltningen	16%	-52	-311	-311	-311	-311	-311
Intern Revision	0%	-0	-2	-2	-2	-2	-2
Kultur- og Fritidsforvaltningen	8%	-27	-161	-161	-161	-161	-161
Socialforvaltningen	25%	-80	-482	-482	-482	-482	-482
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	17%	-54	-324	-324	-324	-324	-324
Teknik- og Miljøforvaltningen	9%	-31	-185	-185	-185	-185	-185
Økonomiforvaltningen	2%	-7	-43	-43	-43	-43	-43
Koncernservice	4%	-13	-76	-76	-76	-76	-76
Koncern IT	3%	-10	-60	-60	-60	-60	-60
Byggeri København	0%	-2	-9	-9	-9	-9	-9
Københavns Ejendomme	2%	-6	-38	-38	-38	-38	-38
<b>Hovedtotal</b>	<b>100%</b>	<b>-326</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>

### 1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Af tekniske årsager er der store afhængigheder til den forestående Office-365-udrulning samt AD-renoveringsprojektet. Windows 10 og Office 365 skal være fuldt udrullet i alle forvaltninger før implementeringen kan påbegyndes.

Projektet løber således fra april 2018 til og med december 2018. Den ændrede proces træder i kraft fra 1. november 2018, hvorfra KIT stopper med at præinstallere de forvaltnings- og brugerspecifikke softwarepakker, som i stedet vil være tilgængelige i 'Shoppen'.

Det estimeres, at der kan designes omkring 6-7 pakker om dagen, hvorfor det vil tage omkring 5-6 måneder at designe samtlige 700 softwarepakker. Der vil således løbende blive tilføjet nye pakker til 'Shoppen' efter implementeringen af forslaget. Tabel 6 viser tidsplanen for projektets overordnede aktiviteter.

**Tabel 6. Tidsplan over implementering af standard image**

Projekt/Aktivitet	2017		2018												2019		
	nov	dec	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan		
<b>Office 365</b>																	
Office udrullet i forvaltningerne				→													
<b>Standardisering af Image</b>																	
Udbudsforberedelse						→											
Udarbejdelse af Software governance						→											
Design og test af softwarepakker								→									
Kommunikation med brugere											→						
Implementering og udfasning															→		

Da der er tale om en ændring, der involverer, at samtlige computerbrugere i kommunen skal ændre praksis vedr. installering af software, er der lagt ressourcer og tid ind, så der sikres en tilstrækkelig kommunikation til brugerne både før, under og efterimplementeringen. Denne opgave varetages i samarbejde med Koncernkommunikation. Kommunikationsaktiviteterne forventes at kunne gå ind i starten af 2019 ligesom justeringerne i softwaregovernance omhandlende opsætning af regler for automatisk sletning af ubrugt software. Både forandringskommunikationen og justeringen af softwaregovernance foregår i tæt samarbejde med brugerne i forvaltningerne, og tidshorizonten afhænger derfor også af feedback derfra. Som beskrevet under økonomiafsnittet, er der sat midler af til disse justeringer.

### 1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Koncern IT er ansvarlige for implementeringen af forslaget og der samarbejdes med Koncernkommunikation vedr. forandringsprocessen.

### 1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Forslagets effekt fremgår af de ovenstående afsnit. Dog er en ubeskrivet afledt økonomisk effekt, at kommunens omkostninger til fremtidige opgraderinger af operativsystemer vil blive betydelig lavere med implementeringen af forslaget. Fx blev der brugt omkring 24. mio. kr. i forbindelse med implementeringen af Windows 7.

### 1.9 RISIKOVURDERING

De store afhængigheder til udrulningen af Windows 10, Office 365 og AD-renoveringsprojektet betyder, at forsinkelser af disse projekter vil forsinke nærværende projekt.

## 1.10 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	
1.000 kr. 2018 p/l	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

## 1.11 TEKNISK BILAG

**Tabel 7. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service**

Udvalg		1000 kr. 2018 p/l				
		2018	2019	2020	2021	2022
Intern Revision	Besparelse	-0	-2	-2	-2	-2
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Borgerrådgiveren	Besparelse	-0	-2	-2	-2	-2
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Økonomiudvalget	Besparelse	-7	-43	-43	-43	-43
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Koncernservice	Besparelse	-13	-76	-76	-76	-76
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Københavns Ejendomme	Besparelse	-6	-38	-38	-38	-38
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Byggeri København	Besparelse	-2	-9	-9	-9	-9
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse	-27	-161	-161	-161	-161
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse	-52	-311	-311	-311	-311
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse	-54	-324	-324	-324	-324
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Socialudvalget	Besparelse	-80	-482	-482	-482	-482
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse	-31	-185	-185	-185	-185
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Koncern IT	Besparelse	-10	-60	-60	-60	-60
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse	-44	-265	-265	-265	-265
	Omkostninger	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>	<b>-326</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>	<b>-1.956</b>
	<b>Omkostninger</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Tabel 8. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg**

Udvalg	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Intern Revision	-	-	-	-	-
Borgerrådgiveren	-	-	-	-	-
Økonomiudvalget	-	-	-	-	-
Koncernservice	-	-	-	-	-
Københavns Ejendomme	-	-	-	-	-
Byggeri København	-	-	-	-	-
Kultur- og Fritidsudvalget	-	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsudvalget	-	-	-	-	-
Sundheds- og Omsorgsudvalget	-	-	-	-	-
Socialudvalget	-	-	-	-	-
Teknik- og Miljøudvalget	-	-	-	-	-
Koncern IT	5.724	768	-	-	-
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5.724</b>	<b>768</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** BC03 Udbud af datalinjer

**Kort resumé:** Da kontrakten på Københavns Kommunes datalinjer (netværk) udløber medio 2019, er der gennemført et udbud på levering af de nye datalinjer. I forbindelse med implementering af de nye linjer, er der behov for at opgradere kommunens hardware samtidigt.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Økonomiforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

**Angiv p/l:**

2018

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

**Tablet 1: Forslagets samlede økonomiske konsekvenser**

1.000 kr. 2018 p/l	Styrings-område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Besparelser på datalinjer	Service	-1.084	-4.406	-4.463	-4.463	-4.463
LAN drift	Service	645	1.200	1.200	1.200	1.200
Kontraktstyring	Service	439	439	439	439	439
<b>Samlet varig ændring</b>		<b>0</b>	<b>-2.767</b>	<b>-2.824</b>	<b>-2.824</b>	<b>-2.824</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Oprettelse af datalinjer	Anlæg	961				
Besigtigelse og omlægning	Anlæg	3.833	803			
Konsulentydelse	Anlæg	568				
Udskiftning af hardware	Anlæg	6.983				
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>12.345</b>	<b>803</b>			
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>		<b>12.345</b>	<b>-1.964</b>	<b>-2.824</b>	<b>-2.824</b>	<b>-2.824</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6					

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

Kommunens datalinjer er et netværk, der forbinder alle lokationer i Københavns Kommune.

Da kontrakten med den nuværende leverandør ophører medio 2019 har Københavns Kommune haft opgaven i udbud med henblik på, at Københavns Kommune opnår en bedre løsning til en mere favorabel pris. På baggrund heraf har Københavns Kommune indgået aftale med en ny leverandør om levering af datalinjer. I

udbuddet er der lagt vægt på at opnå samme kvalitet til en billigere pris samt en længere løbeperiode på 5-8 år. Samtidig er der behov for at opgradere netværket på de lokationer, hvor det ikke er tilstrækkeligt.

Implementeringen af de nye datalinjer indebærer, at der skal graves fibernet ned. I forbindelse med nedgravningen, vurderes det, at det er nødvendigt at besigtige lokationerne samt udskifte og ensarte det hardware, som trænger til at blive udskiftet. Af hensyn til medarbejdere og borgere tilstræbes det at foretage omlægningen af linjer uden for almindelig arbejdstid på de mellemstore og store lokationer, som f.eks. jobcentre og store administrative arbejdspladser.

### **1.3 FORSLAGETS INDHOLD**

#### *Indgåelse af ny kontrakt om datalinjer*

Den nye aftale indebærer fibernet-forbindelser, der skal nedgraves på lokationerne. Omlægningen af linjer vedrører ca. 500 lokationer, som vil blive udskiftet i løbet af 2018 og frem til første kvartal i 2019. Det drejer sig om datalinjer til både små væresteder, biblioteker, plejehjem og store administrative arbejdspladser.

Aftalen indebærer en besparelse på 2,8 mio. kr. Derudover indebærer aftalen en mere konsistent netværksovervågning. Den øgede netværksovervågning forventes at skabe en mere effektiv fejlsøgning for dermed at kunne udrede fejl hurtigere. Derudover indeholder aftalen en bedre supportaftale end den tidligere. Dette forventes til sammen at kunne skabe bedre driftsservice ved nedbrud.

#### *Besigtigelse af lokationer samt udskiftning af hardware*

I forbindelse med omlægningen af linjer skal lokationerne besigtiges. Parallelt med udrulning, nedgravning og oprettelse af nye forbindelser, vil der derfor ske en opgradering af blandt andet hardware. Opgraderingen af hardware er en forudsætning for at sikre en optimal udrulning og efterfølgende netværksdrift. Herunder er det nødvendigt at skifte et vis antal netværksswitche og wifi access points, da disse er forældede.

Det forventes, at der skal skiftes 1200 wi-fi access points. Disse har til formål at formidle trådløs kommunikation mellem et netværk og dets enheder. Derudover skal der skiftes 426 forældede switches. Ved større udskiftninger, skal opgaverne håndteres separat og i weekenden. Årsagen hertil er, at en samtidig opgradering og udskiftning øger risikoen for fejl og afbrydelser, samtidig med at større arbejdspladser som regel ikke tillader længerevarende afbrydelser inden for normal arbejdstid.

### **1.4 ØKONOMI**

#### *Investeringer*

Investeringerne udgør sammenlagt 12,3 mio. kr. Herunder indgår omlægningen til fibernet, detaljeret besigtigelse af samtlige lokationer og koordinering af besigtigelsen (som indeholder over 7.500 mandetimer, hvoraf nogen er uden for normal arbejdstid). Dertil kommer udskiftning af hardware, som netværksswitcher og wifi access points. Dette vurderes nødvendigt, da en stor del af hardware er forældet.

Foruden dette indeholder forslaget en opgradering af drift med henblik på overvågning, fejlløsning, udskiftning og opgradering af forældet udstyr. Dette er nødvendigt på grund af det stigende trusselsbillede på it-sikkerhedsområdet.

### Effektiviseringer

De samlede forventede effektiviseringer forventes at kunne blive realiseret fra andet kvartal 2019.

Den økonomiske gevinst forventes realiseret på grund af sænkede priser på datalinjer i forbindelse med en ny kontrakt

**Tabel 2. Varige ændringer, service**

	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Besparelse på datalinjer	-1.084	-4.406	-4.463	-4.463	-4.463
LAN drift	645	1.200	1.200	1.200	1.200
Kontraktstyring	439	439	439	439	439
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-2.767</b>	<b>-2.824</b>	<b>-2.824</b>	<b>-2.824</b>

**Tabel 3. Anlægsinvesteringer i forslaget**

	1.000 kr. 2018 p/l					Innovationspulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
Oprettelse af datalinjer	961					
Besigtigelse og omlægning	3.833	803				
Konsulentytelser	568					
Udskiftning af hardware	6.983					
<b>Investeringer totalt, anlæg</b>	<b>12.344</b>	<b>803</b>				

### 1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Opkrævningen til datalinjer er en del af standardbidraget til Koncern IT og vil indgå som en reduktion i standardbidraget fra 2019 og frem.

Fordelingsnøglen er som følger:

**Tabel 4: Fordelingsnøgle**

Beskæftigelse og Integrationsudvalget	11,1%
Borgerrådgivningen	0,1%
Børne- og Ungdomsudvalget	16,3%
Byggeri København	0,4%
Kultur- og Fritidsudvalget	8,5%
Koncernservice	5,5%
Socialudvalget	22,2%
Sundheds- og Omsorgsudvalget	20,2%
Teknik- og Miljøudvalget	10,4%
Økonomiudvalget (ekskl. koncernenheder)	3,8%
Københavns Ejendomme	1,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

### 1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Implementeringen af forslaget vil kunne starte medio 2018 og forventes færdigt primo 2019.

KIT har ansvaret for at sikre den tekniske og kontraktuelle implementering. Forvaltningerne bliver inddraget i forbindelse med omlægningen af datalinjer til institutioner i kommunen.

## 1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Omlægningen sker i samarbejde med leverandøren.

Projektet vil løbende orientere forvaltningerne, når omlægningen på den enkelte lokation nærmer sig.

## 1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Med den nye aftale kan Københavns Kommune sammenlagt spare 2,8 mio. kr. om året på datalinjer.

For slutbrugere vil der ikke mærkes en markant ændring, da linjerne skiftes 1:1. Dog vil der være en kvalitativ forbedring ved bedre driftsservice ved nedbrud. Det indebærer blandt andet mere konsistent netværks-  
overvågning, hvilket giver bedre mulighed for fejlsøgning.

Den nye aftale indeholder også en bedre supportaftale vedrørende, hvornår og hvor hurtigt leverandøren skal påbegynde fejlretning. Herunder vil flere mellemstore lokationer, som f.eks. plejehjem, opleve bedre support. Derudover vil der også ske en stigning af store administrative arbejdspladser, som vil få en sekundær linje, der kan overtage netværkstrafikken, såfremt hovedlinjen oplever nedbrud.

## 1.9 OPFØLGNING

	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig for opfølgning?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Implementering af netværk	40 % af de bestilte netværksforbindelser skal være leveret.	KIT	1-8-2018
Implementering af netværk	80 % af de bestilte netværksforbindelser skal være leveret.	KIT	1-12-2018
Implementering af netværk	100 % af de bestilte netværksforbindelser skal være leveret.	KIT	1-2-2019

## 1.10 RISIKOVURDERING

Der er udarbejdet en risikoanalyse og indlagt risikobuffer på de underfaser, hvor det vurderes som værende sandsynligt, at arbejdet kan gå over tid. Af vigtigste risici kan nævnes:

- At der opstår dobbeltdrift på grund af manglende detailstyring af datalinjer. Der er således behov for en tæt styring og rettidig opsigelse af gamle linjer ved ibrugtagelse af de nye linjer. Konsekvensen af denne risiko vurderes størst, da dobbeltdrift vil medføre store uforudsete udgifter. Risikoen håndteres ved udarbejdelse af en plan for opsigelse af gamle linjer forud for ibrugtagelsen af de nye.
- At der ikke er tilstrækkeligt med ressourcer til at løfte opgaven grundet f.eks. ferie, sygdom, andre projekter eller at man underestimerer ressourcekrævet i projektplanlægningen.
- At der opstår længerevarende nedbrud af netværk på lokationerne ved udskiftning/opgradering til gene for medarbejdere og borgere.
- At implementering udestår grundet manglende gravetilladelser eller lignende, samt force majeure som eksempelvis frost og dårligt vejr.

### 1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for Økonomi, Økonomiforvaltningen	Ja	26. januar 2018

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgsgodkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

## 1.12 TEKNISK BILAG

**Table 5. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service**

Udvalg		1.000 kr. 2018 p/l				
		2018	2019	2020	2021	2022
Borgerrådgivningen	Besparelse	-1	-3	-3	-3	-3
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Intern Revision	Besparelse	-1	-3	-3	-3	-3
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Økonomiudvalget (ekskl. koncernheder)	Besparelse	-41	-166	-168	-168	-168
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Koncernservice	Besparelse	-59	-240	-244	-244	-244
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Koncern IT	Besparelse	-	-	-	-	-
	Omkostninger	1.084	1.639	1.639	1.639	1.639
Københavns Ejendomme	Besparelse	-18	-74	-75	-75	-75
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Byggeri København	Besparelse	-4	-16	-17	-17	-17
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse	-92	-373	-378	-378	-378
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse	-176	-716	-725	-725	-725
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse	-219	-890	-902	-902	-902
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Socialudvalget	Besparelse	-240	-976	-989	-989	-989
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse	-112	-457	-463	-463	-463
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse	-121	-491	-497	-497	-497
	Omkostninger	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>	<b>-1.084</b>	<b>-4.406</b>	<b>-4.463</b>	<b>-4.463</b>	<b>-4.463</b>
	<b>Omkostninger</b>	<b>1.084</b>	<b>1.639</b>	<b>1.639</b>	<b>1.639</b>	<b>1.639</b>

**Tabel 6. Fordeling af anlægsinvesteringer mellem udvalg**

Udvalg	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Koncern IT	12.344	803			
<b>Total</b>	<b>12.344</b>	<b>803</b>			

# INVESTERINGSFORSLAG

**Forslagets titel:** BC11 Forbedret digital kontakt med borgere og virksomheder på kk.dk (web)

**Kort resumé:** Dette tværgående investeringsforslag har til formål at sikre, at borgere og virksomheder sikkert og nemt kan henvende sig digitalt til kommunen. Den forbedrede digitale kontakt skal til enhver tid understøtte visionen om effektiv digital og sikker kommunikation, således at brugerne motiveres og hjælpes til at benytte den billigste og mest effektive kanal i forhold til den konkrete henvendelse.

**Der søges om midler fra:** Investeringspuljen

**Fremstillende forvaltning:** Kultur- Fritidsforvaltningen

**Berørte forvaltninger:**

<input checked="" type="checkbox"/> Økonomiforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Socialforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Kultur- og Fritidsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Teknik- og Miljøforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Børne- og Ungdomsforvaltningen	<input checked="" type="checkbox"/> Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
<input checked="" type="checkbox"/> Sundheds- og Omsorgsforvaltningen	

Angiv p/l:

## 1.1 FORSLAGETS SAMLEDE ØKONOMISKE KONSEKVENSER

1.000 kr. 2018 p/l	Styringsområde	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Forbedret digital kontakt	Service	-	-270	-933	-1.433	-1.833
Varige driftsudgifter	Service	-	-			
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	-	<b>-270</b>	<b>-933</b>	<b>-1.433</b>	<b>-1.833</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Analyse, implementering og projektledelse	Service	1.282	2.671	1.587	400	-
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	Service	<b>1.282</b>	<b>2.671</b>	<b>1.587</b>	<b>400</b>	-
<b>Samlet økonomisk påvirkning</b>	Service	<b>1.282</b>	<b>2.401</b>	<b>654</b>	<b>-1.033</b>	<b>-1.833</b>
Tilbagebetalingstid baseret på serviceeffektivisering	6					
Tilbagebetalingstid baseret på totaløkonomi	6					

Note til alle tabeller: Alle *besparelser* er angivet med negativt (-) fortegn.

## 1.2 BAGGRUND OG FORMÅL

De digitale indgange skal i samspil med de fysiske og telefoniske indgange gøres sikre, brugervenlige og effektive, så Københavns Kommune leverer en omkostningseffektiv og god service til borgerne.

Arbejdet med web og de digitale kanaler koordineres på tværs af kommunen med henholdsvis Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF) og Koncern IT som tovholdere. Et tværgående samarbejde om forbedring af borgerens digitale kontaktmuligheder vil reducere de enkelte forvaltningers udgifter og arbejdspress i forhold til løsning af de enkelte opgaver. Alternativet hertil er, at forvaltningerne løser opgaverne lokalt og ukoordineret med risiko for, at der bruges uforholdsmæssige mange ressourcer på at løse den samme opgave i forvaltningerne og at løsningerne bliver uensartet og mindre brugervenlige.

EU's databeskyttelsesforordning skærper kravene og fokus på, hvordan borgerne og virksomhederne kan henvende sig via sikre kanaler til det offentlige. Databeskyttelse gennem design og standardindstillinger -

samt en styrkelse af den generelle informationssikkerhed, bliver derfor endnu vigtigere indsatsområder for kommunen. Ligeledes indskærper Borgerrådgiverens beretning fra november 2016, at borgernes kontaktmuligheder til Københavns Kommune skal forbedres.

Formålet med investeringsforslaget, "forbedret digital kontakt" er således at finde fælles løsninger på fælles problemer og gøre det let for københavnere at komme i kontakt med kommunen på en brugervenlig, sikker og effektiv måde. Synergierne mellem de fire initiativer i forslaget vil netop være med til at sikre dette formål.

Endelig understøtter investeringsforslaget også målet med de fælles offentlige digitaliseringsstrategier 2016-2020 om en brugervenlig og overskuelig digital offentlig sektor samt regeringens sammenhængsreform.

### 1.3 FORSLAGETS INDHOLD

De beskrevne initiativer i forslaget er indbyrdes afhængige for at opnå det samlede mål om at gøre kommunens digitale indgange sikre og brugervenlige og dermed motivere brugerne til at benytte de bedste, men også billigste servicekanaler. Initiativerne er:

- En fælles servicemodel sikrer en ensartet omkostningseffektiv service på tværs af KKs syv forvaltninger, der motiverer borgerne til at henvende sig via de billigste kanaler,
- Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer motiverer borgerne til at kontakte kommunen digitalt, hvorved kommunen sparer tid på administration og sagsbehandlingstid,
- Ensretning i borgerrettede kontaktoplysninger ved hjælp af systemoptimering og governance styrker borgers overblik over kontaktmuligheder på kk.dk og hermed graden af digitale borgerhenvendelser,
- Implementering af Ny generation Digital Post, sikrer at KK også i fremtiden kan modtage Digital Post, og betyder nemmere og smartere drift og vedligehold i kommunen samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne.

Forbedret digital kontakt med borgere og virksomheder på kk.dk indgår som et første konkrete skridt ind i arbejdet med at udforme en fælles vision for fremtidens digitale borgerkontakt. Dette arbejde er forankret i It-kredsen.

I dette forslag bruges betegnelsen "digital kontakt" om de digitale kanaler og indgange, som borgere og virksomheder kan anvende på kk.dk til at kontakte kommunen. Det drejer sig om:

- 1) Forskellige typer af kontakt- og webformularer
- 2) Digital post
- 3) E-mail-adresser<sup>1</sup>.

#### **1)Udvikling af en fælles servicemodel for god digital borgerservice**

Udvikling af en fælles servicemodel for god digital borgerservice har til formål at skabe fælles tilgang og tydelighed i vores måde at servicere borgerne på tværs af myndighedsskel og kanaler. Der udarbejdes en servicemodel, med tilhørende undervisningsforløb, metoder og redskaber til, hvordan Københavns Kommunes medarbejdere servicerer og digitalt medbetjener borgerne i forhold til at vælge de rette kanaler og kontaktpunkter på tværs af kommunens forvaltninger. Målet er at gøre kontakten og servicen enkel og

---

<sup>1</sup> Leverancerne i projektet omfatter ikke implementering af SAPA eller Office 365, men forholder sig relevant omfang hertil.

tilgængelig set fra et brugerperspektiv. Det vil forbedre kommunens service og skabe værdi for brugerne samt bidrage til en effektiv udnyttelse af kommunens ressourcer.

## **2) Optimering af kontaktmuligheder – udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktmuligheder**

Optimering af kontaktmuligheder via udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer har til formål at give kommunen mulighed for at styre og effektivisere borgerne og virksomhedernes kontakt, fx ved bedre sortering og styring af indholdet af de indkomne henvendelser. Kontaktformularerne skal integrere til vores egen integrationsplatform KKI, og sikre, at det integrerer til andre systemer i Københavns Kommune, og på den måde effektivisere data flows. Projektet vil også skulle forholde sig til potentialet i at benytte sig af fællesoffentlige datakilder.

Forvaltningerne har besluttet et samarbejde om at finde en løsning for implementering af sikre, brugervenlige og smarte digitale løsninger, der skal erstatte de nuværende og usikre kontaktformer. De nye smarte kontaktformer kan kobles til den øvrige sagsbehandling, idet brugerne vil få mulighed for at indtaste personfølsomme data og dermed spare tid i sagsbehandlingen.

Initiativet sikrer, at forvaltningerne finder fælles løsninger på fælles problemer i forhold til sikre, brugervenlige og effektive løsninger.

## **3) Optimering af kommunens kontaktoplysninger og udvikling af governance for kontakt**

Optimering af kommunens kontaktoplysninger og udvikling af governance for kontakt har to formål. Dels at effektivisere driften af kontaktoplysninger og dels af få skabt en fælles tilgang til, hvordan de digitale kanaler udstilles og styres i forhold til de forskellige services og målgrupper på tværs af kk.dk, multisites og borger.dk. Når københavnere i dag kontakter kommunen digitalt via hjemmesiden kk.dk, mødes de af en uoverskuelig række af kontaktmuligheder. Flere forvaltninger oplever, at borgere og virksomheder har meget vanskeligt ved at navigere på hjemmesiden, når de skal kontakte kommunen. Det betyder, at de sender deres digitale henvendelser til forkerte afdelinger, hvilket øger risikoen for fejl i sagsbehandlingen. Ligesom der er manglende viden internt i kommunen om, hvor brugerne skal henvende sig og hvordan brugerne medbetjenes og/eller guides bedst muligt.

I dag vedligeholdes kommunens kontaktoplysninger i flere forskellige systemer alt efter, hvor de skal anvendes. Dette forslag vil sikre, at kommunens kontaktoplysninger og åbningstider kan samles i ét fælles og autoritativt system, kk.org. Systemet kan distribuere oplysninger derhen, hvor de skal bruges. Målet er, at kontaktoplysninger og åbningstider kun skal oprettes og vedligeholdes ét sted i kommunen.

Udvikling af én organisation med mandat og ressourcer til vedligehold af kontakt vil styrke muligheden for at sikre opdateret, sikker og korrekt kommunikation, og gøre det mere attraktivt for brugerne at benytte de mest omkostningseffektive kanaler.

Der er behov for at udvikle et bud på en governancestruktur og retningslinjer for, hvordan medarbejderne understøtter digital kontakt på alle kanaler og kontaktpunkter. Endvidere designs løsninger til, hvordan brugerne motiveres til at bruge de formålsbestemte digitale kanaler. Endelig skal der udvikles retningslinjer for, hvordan forvaltningerne løbende monitorerer, evaluerer og tilpasser den digitale kontakt, så borgerne og virksomhederne vedvarende kan kontakte kommunen digitalt på en sikker, nem og effektiv måde.

## **4) Implementering af ny generation digital post**

Digital post er en obligatorisk og strategisk vigtig digital kanal mellem det offentlige og brugerne. Københavns Kommune skal implementere næste generation af Digital Post som led i udrulningen af den tværof-

fentlige digitaliseringsstrategi i 2020. Digitaliseringsstyrelsen ligger i sit udbudsmateriale op til funktionalitetsforbedringer, der vil indebære en nemmere og smartere drift og vedligehold for kommunerne samt serviceforbedringer for borgerne og virksomhederne. Med erfaringerne fra implementering af de tidligere generationer af digital post in mente, anbefales det, at KIT allerede i 2018 går i gang med de første nødvendige tekniske forberedelser forbundet med planlægning af digital post. Det anbefales ligeledes af såvel Digitaliseringsstyrelsen, KL og KIT, at vi allerede i 2018 går i gang med de første forberedelser til at klargøre implementeringen af ny generation digital post i 2020 og forbereder den organisatoriske implementering af Digital Post fra 2019 til implementering i 2020-2021. Derfor indgår såvel de tekniske forberedelser som den organisatoriske implementering som leverance i dette forslag.

## 1.4 ØKONOMI

I det følgende beskrives de økonomiske forudsætninger forbundet med de enkelte leverancer. Ligesom de samlede økonomiske konsekvenser for så vidt angår varige ændringer og serviceinvesteringer gennemgås.

### 1)Udvikling af en fælles servicemodel for god digital borgerservice

Forslaget vil medføre, at kommunen på sigt vil spare ressourcer på brug af konsulentbistand ved at kompetenceudvikle egne medarbejdere til dels at gennemføre de fornødne analyser af forbedringspotentialer med afsæt i brugerne og dels eksekvere en mere træfsikker digital medbetjening af borgerne. Det er derfor vurderingen, at den udgift der i dag er forbundet med at hyre eksterne konsulenter ind til en analyse og/eller undervisningsopgave forbundet med serviceforbedringer, kan spares svarende til ca. 100 t. kr. pr. deltagende forvaltning pr. år efter endt implementering. Samtidig afsættes der 385 t. kr. til kortlægning og analyse af kommunens erfaringer samt udvikling af kompetenceudviklingskoncept og produkter. Endelig afsættes der 150 t. kr. til undervisning af de første hold af udvalgte medarbejdere på tværs af forvaltningerne.

**Tablet 2:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter

1.000 kr. 2018 p/l	Styrings- område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Mindre konsulentbistand	Service		0	-300	-600	-600
<b>Samlet varig ændring</b>	Service		<b>0</b>	<b>-300</b>	<b>-600</b>	<b>-600</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Kortlægning af erfaringer	Service	37	0	0	0	0
Design af kompetenceudviklingskoncept og produktudvikling	Service		211	137		
Kompetenceudvikling	Service			150		
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>		<b>37</b>	<b>211</b>	<b>287</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2)Optimering af kontaktmuligheder – udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktformularer

Projektet undersøger i et samarbejde med bl.a. Koncern IT og forvaltningerne mulighederne for at finde et produkt, der (1) kan lave tilgængelige og brugervenlige formularer, som (2) kan sende sikkert, der (3) er let og intuitivt at bruge og som (4) kan integreres til relevante fagsystemer. Der afsættes 345 t. kr. til kortlægning, analyse, markedsafdækning og valg af løsning samt 1,3 mio. kr. til udvikling. Herudover afsættes der 98 t. kr. til varig drift. Potentialet vurderes at være en besparelse på ca. 500 t. kr. årligt fra 2022. Den opnås via en reduktion i genkontakt på andre og dyrere kanaler. Desuden opnås lovmæssig compliance - herunder overholdelse af databeskyttelsesforordningen og dermed undgåelse af evt. påtale og bøder fra Datatilsynet. Effektiviseringen svarer igen til 13 pct. af et administrativt årsværk årligt pr. forvaltning. Den samlede forventede udgift er beregnet til i alt 2,0 mio. kr.

**Tablet 3:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter.

1.000 kr. 2018 p/l	Styrings- område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Optimering af kontaktmuligheder	Service	0	0	-200	-300	-500
<b>Samlet varig ændring</b>	Service	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-200</b>	<b>-300</b>	<b>-500</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Kortlægning af brugernes adfærd	Service	120	0	0	0	0
Videre markedsafdækning	Service	45	0	0	0	0
Analyse og kravsspecificering	Service	90	0	0	0	0
Valg af løsning(er)	Service	90	0	0	0	0
Udvikling	Service		1.200	400	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>345</b>	<b>1.200</b>	<b>400</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 3)Optimering af og governance for kommunens kontakt

Projektet vil medføre sparede ressourcer i forhold til opdatering af kontaktoplysninger i færre systemer af gangen og optimering af den løbende drift af kommunens digitale kanaler. Potentialet vurderes sammenlagt at være 333 t. kr. pr. år fra 2022 svarende til 10 pct. af et administrativt årsværk pr. forvaltning.

Der afsættes 620 t. kr. til analyse, udvikling, test og opfølgning samt 1 mio. kr. til projektledelse, implementering og opfølgning såvel i de deltagende forvaltninger som på tværs af kommunen. Den samlede udgift er beregnet til i alt 1,6 mio. kr.

**Tablet 4:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter

1.000 kr. 2018 p/l	Styrings- område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Optimering af kontaktoplysninger	Service		-25	-50	-50	-50
Governance af kontakt			-245	-283	-283	-283
<b>Samlet varig ændring</b>	Service		<b>-270</b>	<b>-333</b>	<b>-333</b>	<b>-333</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Projektledelse, analyse og udvikling	Service	266	266	0	0	0
Projektledelse, implementering og opfølgning på tværs af KK		200	300	300	200	0
Udvikling, test og implementering	Service	44	44	0	0	0
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>510</b>	<b>610</b>	<b>300</b>	<b>200</b>	<b>0</b>

### 4) Implementering af ny generation digital post

Det vurderes, at Koncern IT og de respektive forvaltninger samlet set vil kunne spare tid og ressourcer på vedligehold af Digital Post fra 2020 svarende til 400 t. kr. i 2022 i takt med at de forbedrede funktionaliteter og tilhørende arbejdsgange implementeres. En mere effektiv håndtering af disse postkasser, herunder oprydning vil kunne give en besparelse på 12 pct. af et administrativt årsværk årligt pr. forvaltning. Den samlede investering er beregnet til i alt 1,8 mio. kr. Med afsæt i erfaringerne fra implementering af digital post 2, er der afsat 690 t. kr. til analyse og planlægning og 1,1 mio. kr. til tværgående implementering fordelt på forvaltningerne.

**Tablet 5:** Oversigt over varige ændringer og implementeringsomkostninger fordelt på leverancens aktiviteter

1.000 kr. 2018 p/l	Styrings- område	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Varige ændringer</b>						
Ny generation af digital post	Service			-100	-200	-400

<b>Samlet varig ændring</b>	Service	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>	<b>-200</b>	<b>-400</b>
<b>Implementeringsomkostninger</b>						
Analyse og organisering	Service	390				
Udvikling og planlægning	Service		300			
Tværgående implementering	Service		350	600	200	
<b>Samlede implementeringsomkostninger</b>	<b>Service</b>	<b>390</b>	<b>650</b>	<b>600</b>	<b>200</b>	<b>0</b>

## Varige ændringer og investeringer

Tabel 6. Varige ændringer, service fordelt på leverancer

	1.000 kr. 2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
1) Udvikling af en fælles servicemodel for en brugercenteret service- og kanalstrategi.			-300	-600	-600
2) Optimering af kontaktmuligheder – Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktmuligheder			-200	-300	-500
3) Optimering af og governance for kommunens kontaktoplysninger		-270	-333	-333	-333
4) Implementering af ny generation digital post			-100	-200	-400
<b>Varige ændringer totalt, service</b>	<b>0</b>	<b>-270</b>	<b>-933</b>	<b>-1433</b>	<b>-1833</b>

Tabel 7. Serviceinvesteringer i forslaget fordelt på leverancer

	1.000 kr. 2018 p/l					Innovationspulje (sæt X)
	2018	2019	2020	2021	2022	
1) Udvikling af en fælles servicemodel for en brugercenteret service- og kanalstrategi.	37	211	287			
2) Optimering af kontaktmuligheder – Udvikling af sikre, effektive og brugervenlige kontaktmuligheder	345	1.200	400	-	-	
3) Optimering af og governance for kommunens kontaktoplysninger	510	610	300	200	-	
4) Implementering af digital post	390	650	600	200		
<b>Investeringer totalt, service</b>	<b>1.282</b>	<b>2.671</b>	<b>1.587</b>	<b>400</b>	<b>-</b>	

### 1.5 FORDELING PÅ UDVALG

Der er tale om et tværgående investeringsforslag, med besparelser på administrative sagsgange, sagsbehandling og tilkøb af fremmed konsulentbistand. Udgifter og gevinster fordeles efter ligedelingsprincippet, det vil sige 1/7 pr. forvaltning. Det er vurderingen, at alle forvaltninger, har et fælles ansvar og arbejde med den service, der gives via de digitale kanaler og det afledte ressourcetræk som genkontakt i kontaktcentret og de fysiske indgange afstedkommer i dag.

### 1.6 IMPLEMENTERING AF FORSLAGET

Forslaget implementeres i regi af It-kredsen i Københavns Kommune. Der udarbejdes bl.a. en gevinstrealiseringsplan, så det sikres, at der følges op på realisering af gevinstrealisering forbundet med de enkelte leverancer.

### 1.7 INDDRAGELSE AF SAMARBEJDSPARTNERE

Projektet eksekveres i et samarbejde på tværs af forvaltningerne og Innovationshuset. Eksterne samarbejdspartnere som ITU, KL, DIGST og Center for Offentlig Innovation samt Danske Bank, ATP og Tivoli samt private IT-leverandører kobles til programmet i partnerskaber og involveres som sparringspartnere og partnere i forhold til at:

Private IT-leverandører involveres i forhold til markedsafdækning og samarbejde om relevante løsninger. Borgere og virksomheder inddrages systematisk i forhold til analyse- og samskabelsesfasen, når nye løsninger skal designes, testes og kvalificeres.

### 1.8 FORSLAGETS EFFEKT

Det er forventningen, at en professionalisering, procesautomatisering og forenkling af borgernes og virksomhedernes kontaktmuligheder til kommunen på sigt vil medføre færre tilbageløb pr. kontakt på tværs af kommunens kanaler og forvaltninger. Forvaltningerne vil således over tid opleve et færre antal henvendelser pr. kontakt. Det er også vurderingen, at forvaltningerne vil kunne høste en række ikke økonomiske gevinster i form af øget tilfredshed med servicen hos brugerne og øget trivsel hos medarbejderne.

### 1.9 OPFØLGNING

Succeskriterier	Hvordan måles succeskriteriet?	Hvem er ansvarlig?	Hvornår gennemføres opfølgningen?
Brugerne oplever at det gør en positiv forskel i den service de oplever at de bliver involverede i at forbedre den digitale kontakt	Brugerundersøgelse gennemføres som baseline, midtvejs i projektet. Afslutningsvist som led i resultat- og effektmålinger.	It-kredsen, herunder, projektleder	Midtvejs, afslutningsvist og 3 og 6 mdr. efter afslutning af innovationsforløbet.
Sikre kontaktformularer og ny generation digital post giver bedre brugervenlighed, mere træfsikker kommunikation og færre tilbageløb i form af genkontakt på andre kanaler	Løbende brugerinvolvering i AS og TO BE faserne samt afsluttende i forhold til evaluering og opfølgning på slutresultat som brugerundersøgelse og herefter hvert halve år som led i dokumentation af gevinstrealiseringen	It-kredsen, herunder projektleder	Under projektets gennemførelse som led i AS IS og TO BE – findings og resultater forelægges styregruppen. Brugerundersøgelse gennemføres afslutningsvist. Resultater forelægges styregruppen.
Optimering af flow for kommunens kontaktoplysninger i ét system for kontakt sikrer at brugerne altid nemt kan komme i kontakt med kommunen	Brugertilfredshedsundersøgelse i opstartsfasen, i forbindelse med opsamling og evaluering af slutresultat og herefter hvert halve år som led i dokumentation af gevinstrealiseringen	It-kredsen, herunder projektleder	Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelse forelægges styregruppen i opstart, løbende hver 6. mdr. gennemprogrammets levetid og afslutningsvist.
Governance af kontaktpunkterne giver en bedre kvalitet og større brugertilfredshed som følge af den løbende monitorering og tilpasning af kontakten, der finder sted med afsæt i brugernes behov og ønsker	Brugertilfredshedsundersøgelse opstartsfasen, i forbindelse med opsamling og evaluering af slutresultat og herefter hvert halve år som led i dokumentation af gevinstrealiseringen	It-kredsen, herunder projektleder	Resultater fra brugertilfredshedsundersøgelse forelægges styregruppen i opstart, løbende hver 6. mdr. gennemprogrammets levetid og afslutningsvist

## 1.10 RISIKOVURDERING

Risiko	Handling
Forvaltningerne kan ikke blive enige om, hvilke løsninger der skal vælges i forhold til nye sikre og smartere kontaktformularer.	Status for projektet, herunder valg af løsninger drøftes med relevante tværgående lederfora, herunder DCK. Ligesom det vil være relevant at involvere programstyregruppen i beslutningen af, hvilke løsninger der udtages til designfasen.
Optimering af flow for kommunens kontaktoplysninger i ét system giver ikke den forventet datakvalitet.	Projektet indgår i et tæt samarbejde med KITs KK org. udviklingsenhed og KSs grunddatateam for at sikre den nødvendige kravspecificering og udarbejdelse af SLA og governance i forhold til driften efterfølgende.
Forvaltningerne kan ikke blive enige om, hvordan governance for kontakt skal organiseres og hvor mange ressourcer, der skal allokeres fra hvilke forvaltninger.	Forskellige scenarier for governance drøftes i relevante lederfora samt programstyregruppen, som også træffer beslutning om hvilken løsning der vælges.
Det er for ressourcekrævende at rekruttere borgere og virksomheder til de brugerinvolverende processer i projektet.	Der laves en plan for brugerinvolvering som forelægges styregruppen så tidligt i projektet som muligt. Ligesom findings fra brugerinvolveringsprocesserne visualiseres og dokumenteres. Endvidere evalueres brugerinvolvering som en metode til at optimere og kvalificere servicen. Det dokumenteres løbende om og hvordan brugerinvolvering har bidraget til at kvalificere løsningerne.

## 1.11 HVEM ER HØRT?

	Ja/Nej	Dato for godkendelse
Center for økonomi, ØKF	Ja	27. februar 2018

	Ja/Nej/Ikke relevant	Hvis ja, skriv kort konklusionen. Skal være afsluttet inden udvalgs-godkendelse.
Ejendomsfaglig vurdering	Ikke relevant	
Koncern IT	Ikke relevant	
HR-kredsen	Ikke relevant	
Velfærdsanalytisk vurdering	Ikke relevant	

## 1.12 TEKNISK BILAG

Tabel 8. Fordeling af varige ændringer mellem udvalg, service

Udvalg		1.000 kr. 2018 p/l				
		2018	2019	2020	2021	2022
Økonomiudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Kultur- og Fritidsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger	-	-	-	-	-
Børne- og Ungdomsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Sundheds- og Omsorgsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Socialudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Teknik- og Miljøudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
Beskæftigelses- og Integrationsudvalget	Besparelse	-	-39	-133	-205	-262
	Omkostninger					
<b>Total</b>	<b>Besparelse</b>	-	<b>-270</b>	<b>-933</b>	<b>-1.433</b>	<b>-1.833</b>
	<b>Omkostninger</b>	-	-	-	-	-

**Tabel 9. Fordeling af serviceinvesteringer mellem udvalg**

Udvalg	1.000 kr.2018 p/l				
	2018	2019	2020	2021	2022
Økonomiudvalget	0	50	86	29	0
Kultur- og Fritidsudvalget	1.282	2.371	1.073	229	0
Børne- og Ungdomsudvalget	0	50	86	29	0
Sundheds- og Omsorgsudvalget	0	50	86	29	0
Socialudvalget	0	50	86	29	0
Teknik- og Miljøudvalget		50	86	29	0
Beskæftigelses-ogIntegrationsudvalget		50	86	29	0
<b>Total</b>	<b>1.282</b>	<b>2.671</b>	<b>1.588</b>	<b>401</b>	<b>0</b>