

A05 Udpeg supportberettigede brugere

Fase	Planlægning
Tema	Arbejdsgange og organisering
Prioritet	Obligatorisk
Slutdato	Idriftsættelsesdato
Mål	Målet med opgaven er, at kommunen får udpeget et antal supportberettigede brugere og registreret disse hos Netcompany.
Beskrivelse	<p>Kommunen skal udpege de supportberettigede brugere, der kan henvende sig til Netcompanys Servicedesk vedr. fejl og andre problemer med systemet samt vedr. hjælp til systemet og andre anvendelsesmæssige spørgsmål.</p> <p>Kommunens supportberettigede brugere har desuden adgang til siden ”Min support” i SAPAs brugergrænseflade. Her kan man følge med i egne og andres supportsager m.m.</p> <p>Hver kommune er berettiget til et max antal supportberettigede brugere. Kommunen behøver ikke udpege alle de tildelte fra begyndelsen og kan til hver en tid udpege de resterende. Kommunen kan også til hver en tid udskifte en supportberettiget bruger med en anden.</p> <p>SAPA-supportberettigede brugere skal være registreret hos Netcompany for at kunne henvende sig til deres servicedesk.</p>
Metode og fremgangsmåde	<p>For at udpege supportberettigede brugere, skal kommunen gøre følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Udpeg kommunens supportberettigede brugere. 2. Tildel brugersystemrollen vedr. supportberettiget bruger til de udpegede personer (sker i STS Administration). 3. Send én mail til Netcompanys SAPA-Servicedesk (kombit.sapa@netcompany.com), hvor man angiver navn, kommune, telefonnummer og mailadresse på de supportberettigede brugere. Herefter vil afsenderen af mailen modtage en bekræftelse fra Netcompany. 4. Første gang en supportberettiget bruger vælger ”Min support” i SAPAs brugergrænseflade, skal man indtaste nogle få stamoplysninger samt eget brugerID (dette fremgår af SAPA).
Resultat	Navngivne medarbejdere er registreret som SAPA-supportberettigede brugere i kommunens systemer og hos Netcompany.
Anbefalet udfører	SAPA-systemansvarlig.
Kvalitetskriterier	Personerne har kompetencer, som beskrevet i rollebeskrivelsen for SAPA-supportberettiget bruger . Personerne og deres leder(e) har accepteret tildeling af rollen. Supportberettigede brugere kan typisk være enten SAPA-administrator, SAPA-superbruger eller supporter i kommunens it-servicedesk.
Involverede parter	SAPA-projektleder, SAPA-administratorer, rolleadministrator, ledere i afdelinger der skal have SAPA.