

NOTAT

Resume - KY Tekniske Dialogmøder, August 2013

Følgende er en anonymiseret sammenfatning af leverandørernes kommentarer til Kommunernes Ydelsessystem, fremsat under tekniske dialogmøder i perioden den 20. – 30. august 2013.

Møderne blev afholdt på baggrund af foreløbige versioner af leverancebeskrivelser for funktionelle og non-funktionelle krav, og tog udgangspunkt i 8 konkrete spørgsmål. Invitationen til de tekniske dialogmøder kan findes [her](#).

Der blev i løbet af perioden afholdt 8 dialogmøder, hvor i alt 12 forskellige leverandører deltog. Disse leverandører var: Atos, Avaleo, BDO, CGI, CSC, EG, IBM, KMD, Netcompany, Schultz, Steria og Formpipe (tidligere Traen)

Der er fra møderne modtaget mere end 200 kommentarer fra leverandørerne til kravmaterialet. Disse er blevet gennemgået med henblik på en vurdering af hvilke kommentarer, der skal indarbejdes i udbudsmaterialet.

Det forventes, at der afholdes et fælles informationsmøde for alle interesserede leverandører i forbindelse med udsendelsen af udbudsbekendtgørelsen

Overordnede kommentarer

Det blev af KOMBIT pointeret, at det på nuværende tidspunkt i kravmaterialet kunne fremstå, som om at der blev efterspurgt en webbaseret løsning. Det blev dog gjort klart, at det vil blive omformuleret således, at alle løsningsmuligheder er åbne for leverandørerne.

Der blev fra KOMBITs side spurgt ind til udviklingstiden, og om hvorvidt en udviklingsperiode på 12 måneder ville være realistisk. Overordnet var der en positiv respons på dette, hvor flere leverandører mente, at de på nuværende tidspunkt havde systemer der passede til KY, og at der derfor kun skulle begrænset tilpasning til.

Der blev fra leverandører spurgt ind til om version 2 af løsningen ville indgå i kravspecifikationen. Der blev fra KOMBIT svaret at det ville den ikke.

Tildelingskriterierne blev efterspurgt fra leverandørerne. Der blev fra KOMBIT svaret, at fleksibilitet, robusthed og overdragelighed vil stå højt i tildelingskriterierne. Prisen antages at afspejle markedet da priskonkurrencen vil være tæt. Der vil fra KOMBITs side blive lagt vægt på løsningens total cost of ownership.

Projektet fortalte at man forventer at kunne lægge udbudsmaterialet ud i en version 0.9 medio november – her vil projektet meget gerne modtage bemærkninger. På mødet blev der specifikt opfordret til at leverandørerne kom med bemærkninger til opbygningen af krav og om hvorvidt en egentlig use case model ville lette forståelsen af kravene, idet KY-kravene afviger lidt i forhold til det format, der bruges af KOMBIT i andre projekter.

1. Er der krav, som I vurderer, kunne justeres, så det giver en reduktion i prisen?

Overordnet var der positiv respons til kravmaterialet, som blev beskrevet som velformuleret og relevant. Leverandørerne fremsatte flere forslag til krav, der vil kunne omformuleres, udelukkes eller tilføjes for at sænke de samlede omkostninger.

Der var fra leverandørerne bl.a. kommentarer omkring beregningsmotoren, hvor der blev anbefalet en industristandard i stedet for et modelleringsværktøj. Denne anbefaling blev begrundet med, at det ville være meget omkostningstungt med en specialdesignet beregningsmotor, især i forbindelse med lovændringer.

Graden af specialisering i bl.a. breve, brevhoveder og andet materiale fra kommunerne blev også kommenteret af leverandørerne. Det blev pointeret, at en højere grad af special-tilpasning i kommunerne vil være omkostningstungt, og kunne give problemer i forbindelse med testforløb. Det blev af KOMBIT kommenteret, at det forventes at brevhoveder skal kunne tilpasses den enkelte kommune med fx logo og navn, men at materiale som hovedregel styres centralt. Alle afvigelser af dette vil skulle dækkes af kommunen selv. Også kommunernes mulighed for decentralt at lave ændringer i løsningen, herunder ændre work-flows og tilføje ansatte i kommunen blev anset som en høj omkostning. Det blev pointeret, at jo mere decentralisering til kommunerne jo højere ville omkostningerne blive.

Der herskede blandt leverandørerne bekymring omkring informationsniveauet af snitflader, og om hvorvidt disse skulle indkøbes af leverandøren eller af KOMBIT. Det blev påpeget, at snitfladekravene skulle være så skarpe som muligt for at kunne eliminere risikobetaling til leverandører.

Også på kravene omkring browserunderstøttelse og dokumentstandarder blev der af leverandørerne fremsat forslag til minimering af omkostninger. Her blev der fra leverandørernes side efterspurgt en undersøgelse, eller minimum en overvejelse, om hvorvidt det var nødvendigt med en bred browserunderstøttelse på sagsbehandlersiden. Leverandørernes erfaring var på dette område, at kun få browserversioner anvendes og at yderligere understøttelse derfor vil være uhensigtsmæssigt fordyrende. Samme pointer blev fremsat med dokumentstandarder.

De nuværende punkter omkring en interimsløsning af støttesystemerne, såfremt disse ved udviklingsstart ikke var i drift, blev modtaget af leverandørerne med

bekymring. Muligheden for at prissætte en interimsløsning som option i kravspecifikationen blev diskuteret, og det blev påpeget, at det vil være ønskeligt hvis støttesystemerne er accept-testet når udviklingen af KY begynder for at undgå unødvendig risikooverhead.

Der var herudover forslag til indsnævring og justering af scope omkring rapportdelen af løsningen. Det blev påpeget af leverandørerne, at både antallet af rapporter samt søgning i rapporter kunne indsnævres, samt at Business Intelligence området i KY kunne udbydes til en BI-leverandør.

Det blev foreslået at lade KY blive bygget ovenpå et ESDH system, da dette vil kunne simplificere flere krav, og herunder nedbringe omkostningerne på projektet. Dette blev underbygget af at kommunerne på nuværende tidspunkt anvender mange forskellige ESDH systemer, og at dette vil besværliggøre implementeringen. Det blev fra KOMBIT fastlagt, at det kommende SAPA udbud vil nedbringe problemerne med ESDH systemerne.

Fordelingen af ansvar omkring lovopdatering blev under dialogmøderne også diskuteret. Det blev fastlagt, at leverandørerne så kravet om konstant lovopdatering som værende meget fordyrende, da det ville kræve at leverandøren skulle have et lovgivningshold ansat til at følge udviklingen. Det blev af KOMBIT pointeret, at lovændringer vil blive overvåget af KOMBIT, som vil bestille ændringer hos leverandøren.

Slutteligt var der kommentarer fra leverandørerne omkring antallet af mindstekrav og formuleringer. Dette inkluderede bl.a. formuleringer som "mv.", "osv." og "Det aftales med leverandøren senere", hvilket blev påpeget som værende unødvendig uklart, og vil hæve risikooverhead betragteligt. KOMBIT gjorde det klart, at alle krav på nuværende tidspunkt er sat som mindstekrav, hvilket vil blive ændret til den version 0.9 af udbudsmaterialet.

2. Er der krav, som I vurderer, vil problematisere anvendelsen af standardsystemer, herunder integrationen til støttesystemer?

Overordnet var der enighed blandt leverandørerne om, at kravene var tilpasset således at både standardsystemer og specialfremstillede systemer kunne tilbydes. Det blev af flere leverandører kommenteret, at de mente at kravspecifikationen åbnede op for flere forskellige løsningsscenarioer.

Der blev fra leverandørerne kommenteret på, at hvis kravmaterialet på nogle områder bliver for specifikt, vil løsningen kunne limitere KOMBITs muligheder for en optimal løsning. For specifikke krav ville også kræve, at nogle standardsystemer skulle "vrides" for at kunne tilpasses kravene.

Det blev også pointeret, at ønskede KOMBIT en løsning hvor behov frem for krav blev opfyldt, så skulle det gøres klart i kravmaterialet, at leverandører ville blive bedømt på opfyldelse af behov, fx igennem use cases, og ikke udelukkende på krav. Ved at lægge op til bedømmelse af behov frem for udelukkende krav så leverandørerne også større mulighed for at anvende standardsystemer, og derved minimere omkostningerne.

3. Er der særlige områder, hvor det er vanskeligt at forstå de forretningsmæssige krav?

Der blev fra leverandørerne fremsat forslag om ændringer i specifikke krav, som for leverandører kunne forstås tvetydigt.

Et af de områder, hvor flere leverandører kommenterede, var omkring beregningsmotoren, som bl.a. blev diskuteret som et separat komponent.

Der er i kravmaterialet stillet krav om at rapporter skal gemmes lokalt. Der blev fra leverandørerne efterspurgt en afklaring på præcis hvad lokalt i denne henseende betyder.

Det blev påpeget, at beregningsmodellerne bør være autoritative, for at leverandøren ikke har ansvaret for at udrede lovgivningens kompleksitet.

Slutteligt blev der kommenteret på vidensdeling, hvor der bl.a. blev efterspurgt konkrete forslag til hvordan KOMBIT og leverandøren sikrede at al intern viden om projektet blev distribueret, således at KOMBIT fremadrettet vil besidde vigtig viden om systemet, mens leverandøren vil kunne trække på KOMBITs kompetencer for at øge forretningsviden i samarbejdet.

4. Licenser; hvad er den gode model?

Det blev fra KOMBITs side slået fast, at de nuværende licensbetingelser var opbygget omkring K03 og KOMBITs standard driftskontrakt, men at betingelserne ønskes optimeret til de enkelte projekter, herunder KY.

Leverandørerne fremlage under dialogmøderne forskellige modeller for hvordan licenserne ifølge dem kunne blive anvendt optimalt.

Der blev bl.a. argumenteret for løsninger, hvor betalingsgrundlaget blev baseret på antal borgere, med en trappeløsning der udløste rabat.

Andre leverandører adviserede for en pris baseret på antal brugere frem for antal borgere, hvor det bl.a. blev anbefalet ikke at overestimere antallet af brugere, men i stedet indsætte flere brugere som en option for at holde omkostningerne nede.

Endeligt var der leverandører, der ønskede at anvende open source teknologi-stacks, som allerede indeholdte klare licensmodeller, og som er overdragelige.

Der blev fra leverandørerne spurgt meget ind til KOMBITs krav om ejerskab af løsningen. Det blev fastslået, at for at simplificere fremtidige udbud af systemet, så ønskede KOMBIT fuldt ejerskab over systemet, og ville derved bruge leverandøren som system integrator. Der var spørgsmål fra KOMBITs side om hvor langt nede i 'software stacken et ejerskabet skulle gå.

For leverandører, der ønskede at anvende en allerede udviklet platform, blev KOMBITs ønske om ejerskab mødt med modstand, da leverandørerne ikke ønskede at miste ejerskab over deres standardløsninger. Det blev i stedet foreslået,

at KOMBIT kunne have ejerskab over de specialtilpasninger der vil blive udviklet til løsningen, mens standardsystemet vil blive udbudt med brugsrettigheder.

Det blev yderligere foreslået, at leverandøren skulle kunne prissætte forskellige services til løsningen, hvorfra kommunerne selv ville kunne bestille de ekstra services. Dette ville både give leverandøren et øget forretningsmæssigt grundlag, samt sikre at KOMBIT kan forhandle en ensartet pris for alle kommuner.

5. Er der særlige udviklingsområder, hvor I vil foretrække iterative forløb?

Der var blandt leverandørerne bred enighed om at iterative forløb ville være at foretrække på særlige områder. Denne enighed omhandlede især iterativ udvikling på selvbetjeningsdelen og brugergrænsefladen for sagsbehandlerne. Desuden blev søgning, breve og rapport-delen nævnt som mulige områder, hvor iterativ udvikling kunne anvendes.

Der blev fra leverandører argumenteret for, at brugerrejserne som KOMBIT har udarbejdet er idealistiske, og at iterative forløb på dette område vil fange virkeligheden og mangfoldigheden bedre. Det blev herunder efterspurgt, at udarbejdelse af de iterative forløb for at fange den optimale behovsdækning hos både sagsbehandlere og borgere blev inkluderet som et konkurrenceparameter.

Det blev argumenteret, at ved udviklingen af øget automatisering af sager kunne iterativ udviklingsproces med fordel indrages, da det vil give muligheden for at optimere arbejdsprocesserne og derved minimere sagsbehandlerne's arbejdsbyrde.

Der blev dog fra leverandørerne også advaret imod at anvende iterativ udvikling på de områder hvor kravspecificering var fyldestgørende. Iterativ udvikling skulle ifølge leverandørerne udelukkende anvendes der hvor der er behov for stor grad af brugerinvolvering da der er tale om egentlig nyudvikling.

6. I hvilket omfang stilles testmiljø til rådighed – hvad har I af testmiljøer og hvordan forestiller I jer testen gennemført?

Flere af leverandørerne påpegede, at de allerede i organisationen havde store testmiljøer og procedurer oprettet, der derved er både gennemtestet og kan skaleres, og vil blive anvendt til KY for at minimere omkostninger.

Ideen om at oprette en opdigtet test-kommune blev diskuteret, og der blev argumenteret for, at det ville give et godt, grundigt testmiljø, hvor integrationer ville fungere. Det blev dog også kategoriseret som værende omkostningstungt.

Ansvar for integrationer blev diskuteret, hvor det af KOMBIT blev fastlagt at Serviceplatformen ville stå for integrationer.

7. Hvad vil I foretrække omkring indfasning af åbne sager; automatisk indlæsning eller manuel indtastning?

Der var blandt leverandørerne bred enighed om at automatisk indlæsning var at foretrække. Der var dog bekymringer associeret med dette.

Først og fremmest havde flere leverandører bemærkninger til, at hvis migreringen skal have succes, så kræver det at begge parter har incitament til en gnidningsfri leverance. KOMBIT blev derfor opfordret til at skabe en klar governance på udfasningsprojektets praktiske gennemførelse.

Dernæst blev datakvaliteten diskuteret. Det blev fastslået af KOMBIT at datakvaliteten umiddelbart ikke vurderes som høj, og at der i de enkelte kommuner er stor variation af anvendelse af felter. Flere leverandører anbefalede, at man indlæste så mange sager som muligt automatisk, mens de sager der ikke kunne indlæses automatisk blev anvendt i uddannelsen af sagsbehandleren, så de igennem indtastningsarbejdet fik kendskab til systemet. En manuel indtastning blev også argumenteret til at have den effekt, at en tiltrængt datavask kunne gennemføres.

Det blev også foreslået at have det gamle system kørende sideløbende med det nye i et stykke tid, da flere af leverandørernes erfaring viste dem, at en meget skarp overgang ikke fungerede.

Slutteligt blev det efterspurgt fra leverandørerne, at overflytningen af sager blev kravsificeret, således at leverandøren vil have kendskab til præcis hvor meget der skal overføres, og hvor stor en opgave det derfor vil være.

8. Hvordan forestiller I jer henholdsvis den tekniske og den organisatorisk implementering?

Der blev fra leverandørerne fremlagt forskellige scenarier for implementeringen i kommunerne, og blev derfor lagt vægt på fra leverandørerne, at der blev givet så høj grad af frihed i implementeringen som muligt, og at krav til implementeringen blev holdt på et minimum for at sikre, at leverandøren selv kunne udarbejde en optimal implementeringsplan.

Det er bl.a. foreslået, at implementeringen kan prissættes i forskellige grupper, således at kommuner kan modtage præcis det niveau af uddannelse og support, som der er behov for.

Generelt for implementeringen er der dog enighed om at pilotdrift og en standardisering af udrulningen er essentielt for udførelsen. Herudover fokuseres der meget fra leverandørerne på involveringen af sagsbehandlere, og at "train-a-trainer" konceptet anvendes.