

## Nem Refusion – referat af 1:1 leverandørmøder

### Baggrund

KOMBIT har medio august 2020, efter åben invitation til leverandørmarkedet, afholdt informationsmøde om genudbud af Nem Refusion. På mødet blev leverandørerne orienteret om muligheden for en efterfølgende teknisk dialog med KOMBIT i form af 1:1 møder. Formålet med møderne var at give leverandørerne mulighed for at afstemme forventninger og komme med anbefalinger og rejse opmærksomhedspunkter i forhold til udbuddet.

1:1 møderne har taget udgangspunkt i præsentation for leverandørerne af udbuddet af Nem Refusion, der blev vist på informationsmødet, og er blevet afholdt frem til primo september 2020.

Nedenfor gengives sammenfatning af leverandørernes spørgsmål og bemærkninger med svar og kommentarer fra KOMBIT.

<b>Udbud</b>	
<b>Spørgsmål/bemærkninger</b>	<b>Svar/kommentar</b>
Hvad er målsætningen med udbuddet?	En moderniseret løsning, som ikke kan ske inden for udbudsgrænsen. Overdragelig løsning. Intet ønske om at lægge os fast på en bestemt platform/teknologi.
Hvor meget nyt ift til den eksisterende løsning?	Den nuværende løsning skal udskiftes helt! Men opgaven som løsningen skal understøtte er uændret.
Kan KOMBIT blive mere præcise på hvad der vægtes ved prækvalifikationen? I materialet skriver I at I lægger vægt på tilsvarende løsninger. Hvad menes der med det?	Til prækvalifikationen laves en liste over evalueringskriterier. Et kriterium vil være erfaring med scrum. – Med tilsvarende løsninger menes for eksempel

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Løsninger der har mange interfaces til andre løsninger</li> <li>• Løsninger der interagerer mellem det offentlige og private</li> </ul>
Gennemføres udbud efter forhandling?	Nej, der er ikke udbud med forhandling. Men vær opmærksom på at pris vægter lavt i forhold til øvrige parametre
Antal prækval.??	Max 5 – begrænset udbud. Vi overvejer et infomøde for prækvalificerede.
Hvad forventer KOMBIT at betale leverandører for deltagelse i code-camp?	Ca. 50.000 kr.
Gennemføres Code camp iht STAR kontrakt/processen?	Code camp gennemføres efter KOMBITs egen aftale/beskrivelse, der er inspireret af STARs aftale
Hvad er tidsplanen for code camp?.	Forventes gennemført slut februar eller start marts 2021
Inkluderer code camp drift?	Nej. Kun udvikling.
Code camp deltagere?	KOMBIT vil gerne se udviklingsteam fra lev. (ikke driftsfolk)
Hvordan håndteres de store virksomheder med direkte integrationer til nuv. system?	Vi fastholder interfacet fra det nuv. system i MVP. Vi fastholder de gamle snitflader indtil videre
Foretages sagsbehandling i Nem Refusion?	Al sagsbehandling foregår i fagsystemerne
Hvad dækker MVP?	MVP for dette projekt omfatter en løsning, der kan det samme som den eksisterende. En stor del af kravene vil derfor være indeholdt i MVP'en. Non MVP krav tilgår sideløbende i samarbejde med brugerne og kommunerne. Uanset hvad og hvor mange non-MVP krav der er med i udbudsmaterialet, skal Leverandør skal kun estimere MVP.

Er krav udover hvad der er knyttet til MVP beskrevet?	Vi ønsker at involvere brugerne i de ønsker og krav der skal arbejdes med efter MVP'en, heraf følger at disse krav ikke er fastlagt
KOMBITs holdning til løsning baseret på egen udviklet platform?	KOMBIT er opmærksom på, at det kan medføre afhængigheder vi ikke ønsker. KOMBIT fokuserer på økonomi/risiko og overdragelighed, hvor overdragelighed har høj vægt.
UX fra 3. part?	Man kan anvende 3. Part, hvis det ønskes
Inddrages brugere i MVP forløbet. Specielt ift brugerinterface	Nej, det er ikke planen. I MVP fasen kender vi løsningen fuldt ud. Nice-to-have udvikling sker efter MVP – og dette kan typisk inddrage brugere.
Har chatboks været overvejet	Ikke med i MVP. Kan være noget vi kigger på efterfølgende
<b>Kontrakt – Økonomi</b>	
Det er oplyst at der vil være omkring 200 krav. Ift ønske om agil udvikling-hvordan prissættes det?	KOMBIT forventer at antallet af userstories komprimeres – hver enkelt US skal estimeres med antal "efforts" summen af efforts (Max pris) daner baseline og vil være udgangspunkt for leverancer
Forventes det at udviklingsteam sidder i KOMBIT eller hos leverandøren?	Hos leverandøren. Udviklere, der deltager i code camp forventes også være de, der efterfølgende indgår i udviklingsteam'et hos leverandøren.
Medvirker KOMBIT ved udarbejdelse af nye user stories?	Ja, KOMBIT vil også deltage i udarbejdelsen af nye user stories
Skal løsningen kunne konfigureres med f.eks. nye felter eller nye regler via en administrator, kommuneadmin eller lignende?	Nej. Regelændringer, lovændringer, nye blanketter, afsendere og modtagere, vil altid blive konfigureret eller implementeret af leverandøren..
Er det leverandøren der er ansvarlig for lovoverholdelsen og er det nødvendigt at hyre jurister eller andre til at forstå og fortolke loven?	Nej. KOMBIT har kendskab til lovgivning og forretningsområdet og vil instruere leverandøren. Leverandør forventes dog at forholde sig til området og lovgivning i forbindelse med projektet, men KOMBIT tager det

	overordnede ansvar for at løsningen er lovmedholdelig.
Arkiveringspligt?	Der er ingen arkiveringspligt
Prototype på kort tid. - Hvad vil KOMBIT gerne afprøve ifm. en prototype	Teambuilding/samarb. mellem lev. og KOMBIT. Intro til Nem Ref. Sikre en god start for projektet. Forstå hinanden, få det agile til at "fungere". <i>Kommentar fra Lev.: læg det ind i evalueringen at der ska lvære krav til erfaringer med denne del.</i>
Hvad skal prototypen bruges til og er der betaling for denne?	<p>Prototypen er en udviklingsopgave på linje med de øvrige opgaver, og der er timebetaling for denne. Prototypen er en yderst skrabet version af løsningen, som leverandøren skal gå i gang med at programmere øjeblikkeligt, når projektet starter. Leverandøren har to korte sprint til at færdiggøre prototypen. KOMBIT (særligt Product Owner) vil være til rådighed for leverandøren 24/7 under udvikling af prototypen. Når prototypen er færdig skal den evalueres og herefter, som udgangspunkt kasseres.</p> <p>Formålet med prototypen er dels at sammentømre teamet og dels at leverandørens ressourcer skal forstå løsningen fuldt og helt, inden de går i gang med at udvikle den. Det er forventningen at projektet kan undgå mange fejl og misforståelser på denne måde og at mange af de problemstillinger, der ellers vil opstå senere i projektet, vil blive identificeret up front. Målet er at udgifterne til prototypen vil tjene sig selv hjem på et bedre samarbejde, mere relevante afklaringspørgsmål, bedre risikostyring og en bedre forståelse af løsningen hos udviklingsteamet.</p>
Hvad er spillerum for product owner?	Beføjelser til at omprioritere ift sprint i samarbejde med leverandør- så KOMBIT tager medansvar for processen.

Hvad forstås ved max pris.?	Max pris skal forstås som timebox. Alle userstories estimeres med effort. Herefter konverteres til max pris. Det er klart, der kan opstå ændringer undervejs i processen. Men projektet arbejder med et fikseret budget. Derfor skal alle ændringer balancere, så de samlede omkostninger holder sig inden for max prisen.
Hvad hvis man overstiger max pris?...og er der evt. en bonus forbundet med at overholde max-prisen?	PT overvejer vi ingen bod, men belønning for overholdelse af tid og estimer
Prismodel for supportdelen – er vi indstillet på forskellige modeller?	Indgår i overvejelser
Er der mulighed for at specificere højere driftspriser i starten hvor der sandsynligvis vil være mere support? For eksempel vil en trappemodel på antal henvendelser give mulighed for en mere konkurrencedygtig pris.	Indgår i overvejelser
<b>Drift – support</b>	
Vil der blive tale om paralleldrif i en periode	Nej, det forventer vi ikke bliver tilfældet
KOMBITS holdning til drift?	Skarp adskillelse mellem drift og videreudvikling
Cloud ikke eksplicit nævnt ?	KOMBIT har ingen præference. En Cloud baseret løsning skal være nem at flytte til en anden cloud-leverandør. KOMBIT ønsker ikke at blive "låst fast".
Giver ASIA anledning til kommentarer?	Nej, vi anser det som en standard indenfor cloud
Er der styr på kontrakt/forholdene ift retssikkerheden om data ved cloud, herunder krav om at data skal opbevares i DK (krigreglen)? Bl.a. har Beks.min. bestemt at DFDG data ikke må opbevares uden for DK	Normalt vil et krav om drift indenfor EU/EØS være ok
Bekymring for mange supportkald	Supportkald forventes at blive nedsat ifm ny løsning
Spidsbelastninger på supporten?	Kan variere

Antal henvendelser i ydertiderne 6-18?	Minimal. Vi overvejer åbningstiden
Er det muligt at få flere informationer om supporten? For eksempel se efterår sidste år? Hvor lang tid kaldene tager? Og hvornår på dagen kaldene ligger? Det er svært at prissætte uden.	Baselinen er 4.000 henvielse om måneden, men skal reguleres en gang om år. Prækvalificerede får adgang til alle data omkring support inden tilbudsgivning. Leverandør må gerne byde ind med forslag til hvordan prisen kan gøres mere konkurrencedygtig.
Hvad er de primære udfordringer med den nuværende løsning i forhold til supporthenvendelser?	Først og fremmest lovgivning. Man skal kunne forstå loven ud fra brugergrænsefladen. Mange af dem der er i kontakt med løsningen, kender ikke loven og indberetter første gang. Dette udgør ca. 30% af alle henvendelser i supporten forhold til interfaces til løsningen via. En hel del supporthenvendelser vedrører fejl i Virksomhedsservice og Kommuneservice.
Hvad skal supporten håndtere og hvordan ser KOMBIT på kædeansvaret?	Supporten skal supportere brugerne med fejloplevelser, tekniske problemer eller generelle vanskeligheder med brug af løsningen i ft. brugergrænsefladen. Et eksempel kan være problemer med at vedhæfte en fil. Der er kædeansvar for tekniske supportsager, hvilket betyder, at for henvendelser der ender med en registrering af en fejl, eller hvor problemet ligger hos en ekstern part, er det supporteren og ikke brugerens opgave at forfølge sagen. Spørgsmål til lovgivning, regler og hjælp til udfyldelse af blanketter håndteres som udgangspunkt af kommunen. I tilfælde af spørgsmål til dette skal supporten henvise til kommunen eller UDK. Et eksempel kan være som sygemeldt selvstændig: skal jeg bruge formular A eller B? Sådanne spørgsmål er juridisk forpligtende og forkert rådgivning, kan medføre fejludbetalinger. Derfor skal sådanne spørgsmål henvises til myndigheden, der har ansvar for sagsbehandlingen. Der er ikke

	kædeansvar på sådanne henvendelser
--	---------------------------------------