

Bilag B

Kommissorium for Indkøbsnetværk - borgerkontaktløsning

Kommissoriet for indkøbsnetværkene for borgerkontaktløsningen skal sikre, at der er klare aftaler mellem KOMBIT og deltagerne i indkøbsnetværkene. Kommissoriet afstemmer forventninger til indkøbsnetværkenes formål, beføjelser, indhold og omfang.

Baggrund og formål

En borgerkontaktløsning vil give borgerne mulighed for, at kontakte kommunen ad flere kanaler, og vil understøtte sagsbehandlerens betjening af borgernes henvendelser via de respektive kanaler.

Dette betyder i praksis, at medarbejderne i borgerservicecentre kan anvende løsningen til at håndtere den personlige/telefoniske kontakt eller chat med borgerne, uden nødvendigvis at besidde en dyb faglig viden omkring et givent område. Derimod kan medarbejderen via spørgeguides finde frem til den information, der efterspørges af borgeren.

Ved at etablere en fælles borgerkontaktløsning opnås en lang række fordele, fx:

- Omkostningsreduktion i forbindelse med både indkøb af løsning, herunder drift og vedligeholdelse
- Viden kan nemt deles på tværs af kommunerne
- Den primære viden skal kun vedligeholdes ét sted
- Viden er tilgængelig 24/7 for borgeren -> bedre serviceoplevelse,
- En stor del af de personlige og telefoniske henvendelser kan flyttes over til elektroniske kanaler
- Større fleksibilitet i organisationen, da spørgeguides mindsker kravene til personale med fagspecifik viden
- Sikring af ensartede og lovmedholdelige svar/tekster
- Fastholdelse og sikring af korrekt viden

Mange kommuner har givet udtryk for behovet for en borgerkontaktløsning. Der er ønske om en billigere og bedre udgave, end den som pt. findes på markedet. KOMBIT er derfor - via dialog med flere kommuner - i gang med at opstarte kommunenetværk, som skal løfte opgaven omkring kravspecificering, og muligvis (udbud) indkøb, af en ny borgerkontaktløsning.

Udgifterne til gennemførelse af et udbud kan være betragtelige for den enkelte kommune. Der er således betydelige beløb at spare, ved at gennemføre udbud i fællesskab, ligesom det giver mulighed for gensidig læring og sparring kommunerne imellem.

Til udarbejdelse af kravspecifikation vil KOMBIT, på vegne af netværket, indkøbe konsulentydelse fra et konsulenthus med stor erfaring inden for området. KOMBIT og KL stiller herudover i begrænset omfang en række eksperter til rådighed inden for udbud, kommunal administration og projektledelse.

De overordnede formål med borgerkontaktløsningsnetværkene er:

1. At sikre bedre udnyttelse af de elektroniske kanalstrategier
2. At sikre kommunen en bedre, billigere og mindre ressourcekrævende udbudsproces
3. At sikre, at kommunen kan spare penge og ressourcer ved indgåelse i netværket omkring krav og ønsker til løsningen.
4. At sikre et totalt "set up" som for en gruppe af kommuner kan sikre effektiv, tværgående og rationel borgerkontakt, der igen, på sigt, sikrer servicering af både borgere og erhvervsliv.

Projektets produkt(er)

Borgerkontaktløsningsnetværkene organiseres sådan, at der gennemføres et *kravspecifikationsnetværk* og et *udbudsnetværk*, såfremt der er tilstrækkelig tilslutning fra kommunerne.

Kravspecifikationsnetværk – indkøb af kravspecifikation

Kravspecifikationsnetværket har til formål at indkøbe en kravspecifikation, som senere kan bruges i forbindelse med et EU-udbud af en kontrakt med en leverandør eller for EU-udbud i den enkelte kommune.

Dette netværk omfatter følgende:

Indkøb af en kravspecifikation, der kan danne grundlag for indkøb af en borgerkontaktløsning.

Kravspecifikationen udarbejdes i et samarbejde mellem den eksterne konsulent, de deltagende kommuner og KOMBIT.

I arbejdet med kravspecifikationsnetværket indgår følgende emne:

- a. Funktionelle og ikke-funktionelle krav
- b. Brug af standarder – rammearkitektur
- c. Implementeringskrav
- d. Integrationer
- e. Driftsvilkår

Kravspecifikationsnetværket tager, i muligt omfang, udgangspunkt i kendte kilder og standarder som:

- Leverancepakker fra kommunerne
- De allerede udarbejdede dele af rammearkitekturen
- De nye sags- og dokumentstandarder
- Anerkendte kontraktparadigmer

Projektgruppe og arbejdsplaner

Projektgruppe

Projektgruppen har til formål, at komme med løsningsforslag til, hvordan et samarbejde mellem de tilsluttede kommuner, bedst muligt kan opbygges. Hvordan kommunerne bedst muligt får udnyttet stordriftsfordelene i forbindelse med de lovmedholdige tekster, teksterne til borgerne på hjemmesiden og vejledninger til sagsbehandlere. Projektgruppens løsningsforslag, vil blive forelagt styregruppen som besidder det endelige beslutningsmandat.

Projektgruppens opgaver omfatter blandt andet følgende:

1. Dannelse af styregruppen, herunder beslutningstagen om rollerne heri
2. Beskrivelse af import af tekster – hvorfra, pris og krav/ønsker til teksterne
3. Opbygning af "redaktion";
 - a. Udarbejdelse af egne tekster, herunder validering af teksternes lovmedholdighed
 - b. Udarbejdelse af tekster til sagsbehandlere
4. Beskrivelse af arbejdsgange og ansvar i forbindelse med nye tekster og tilretning af eksisterende.

Arbejdspakker

I forbindelse med udarbejdelsen af kravspecifikation, vil der til denne del, være opgaver i form af beskrivelser af eks. Arbejdsgange, flows o. lign., som kun kommunerne kan udarbejde. Derfor vil der i kravspecifikationsnetværket indgå betalte arbejdspakker til de kommuner som vælger, at aftage en sådan arbejdspakke.

Udbudsnetværket

Udbudsnetværket har til formål at udarbejde det udbudsmateriale der ligger udover kravspecifikation og gennemføre selve udbudsprocessen, inklusiv evaluering og udvælgelse af den endelige leverandør samt eventuelt varetage leverandørstyringen i udviklingsfasen.

Udbudsnetværket omfatter følgende:

1. Indgåelse af kontrakt med én leverandør
2. Udarbejdelse af udbudsmateriale, udbudsbetingelser og kontrakter
3. Gennemførelse af udbudsforretning, spørgemøder og valg af leverandør
4. Skabelon til indgåelse af leverancekontrakt med den udvalgte leverandør
5. Mulighed for at tilkøbe konsulenthjælp ved indgåelse af leverancekontrakten
6. Afdækning af netværkets behov angående leverandørstyring

Efter kontraktindgåelse med kommende leverandør, betragtes netværket som afsluttet. Herefter er leverancer i henhold til kontrakterne alene et anliggende mellem den enkelte kommune og leverandøren.

Projektets organisering

Projektejer:	KOMBITs direktion v/markedsdirektør Thomas Rysgaard Christensen
Projektledelse:	KOMBIT v/Projektleder Pernille Østerbye
Styregruppe:	Der nedsættes en styregruppe bestående af ledelsesrepræsentanter fra visse af de involverede kommuner, KOMBIT og KL, som mødes få gange i løbet af projektet ved særlige faseovergange
Projektgruppe:	Repræsentanter fra de tilsluttede kommuner
Eksterne konsulenter:	Endnu ikke fastlagt

Projektlederen har det overordnede ansvar for fremdrift i projektet herunder, at de faglige ressourcer er til rådighed for projekt i henhold til de forskellige faser i projektet.

Det er projektgruppens ansvar at være deltagende og velforberejdede til møderne, for at sikre effektivitet og fremdrift i projektet. Mødefrekvensen tilstræbes at være med intervaller af mindst 14 dage, så der mellem møderne vil være mulighed for at få afklaret eventuelle spørgsmål samt arbejde med behovsafdækning i baglandet.

KOMBIT vil senest 2 arbejdsdage efter hvert møde fremsende referat. Referatet anses for at være godkendt, såfremt der ikke er fremsat rettelse senest 4 arbejdsdage før næste arbejdsmøde. Ved arbejdsmøderne aftales, hvilke leverancer kommunerne har hver især overfor netværket, samt deadlines for disse.

Tilmelding

Som tidligere beskrevet vil borgerkontaktløsningsnetværket bestå af 2 selvstændige indkøbsnetværk, et *kravspecifikationsnetværk* og et *udbudsnetværk*. Der skal indgås separat tilslutningsaftale for hvert netværk. Det vil ydermere være muligt for en kommune at deltage i udbudsnetværket, selvom kommunen ikke har deltaget i kravspecifikationsnetværket. Tilslutningsprisen herfor vil dog være højere end for kommuner, der har deltaget i kravspecifikationsnetværket.

Tidsplan

Opgave	Dato
Første informationsmøde	20/21. december 2011
Udarbejdelse af informationsmateriale til kommunerne	Januar - april 2012
Informationsmateriale og tilslutningsaftale til projektgruppen & kravspecifikationsnetværket	25. maj 2012
Deadline for tilslutning til projektgruppen	7. juni 2012
Opstartsmøde med projektgruppen	5. juni 2012
Deadline for tilslutning til kravspecifikationsnetværket	21. juni 2012
Ekstern konsulent er fundet efter annoncering/udbud	1. juli 2012
Kravspecifikationsnetværk: Kravspecificering	21. juni – 14. november 2012
Materiale og tilslutningsaftale til udbudsnetværk sendes til kommunerne	24. september 2012
Deadline for tilslutning til udbudsnetværk	23. oktober 2012
Udbudsnetværk: Udbud + valg af leverandør	19. november 2012 - januar 2013
Implementering	Medio 2013

Økonomi/ressourcer

KOMBIT arbejder med projekter efter hvile-i-sig-selv-princippet, derfor afspejler prisen på disse netværk KOMBIT's faktiske omkostninger for at gennemføre projektet. De enkelte kommuner dækker dog egne udgifter i forbindelse med deltagelse i projektet.

Kommunerne skal – herudover - afholde udgifter til leverandøren i forbindelse med indkøbet af selve borgerkontaktløsningen, samt den efterfølgende implementering m.v. Se i øvrigt følgebrev og tilslutningsaftalen for de aktuelle beløb.

Det videre forløb

Borgerkontaktløsningens kravspecifikationsnetværk standser naturligt, når der er udarbejdet en kravspecifikation, til brug for et udbud. Herefter forpligter KOMBIT sig til at initiere et udbudsnetværk, såfremt der er tilstrækkelig kommunal opbakning.

Såfremt der ikke er tilstrækkelig kommunal opbakning vil, kravspecifikationen være til fri rådighed for de kommuner som har deltaget i kravspecifikationsnetværket. Såfremt øvrige kommuner også ønsker, at få adgang til kravspecifikationen, kan denne tilkøbes for et senere specificeret beløb.