

Resume af leverandørdialog

Dette er resuméet af den skriftlige og mundlige feedback, som KOMBIT har modtaget i den tekniske dialog afholdt med potentielle tilbudsgivere i juni 2013.

Forretningsbehov og krav

De potentielle tilbudsgivere var generelt positive over for arkitektur og kravspecifikationernes stand. Den overordnede tilbagemelding var, at støttesystemerne kan bygges og driftes, som de er specificeret.

Der er dog områder, hvor de potentielle tilbudsgivere ser forbedringsmuligheder.

- KOMBIT kunne med fordel uddybe forretningsbehovene og lade kravene være mere behovsorienterede med henblik på at give de potentielle tilbudsgivere større handlerum til at tilbyde den optimale løsning.
- Der bør være så få teknologiske og andre nonfunktionelle mindstekrav som muligt i kravspecifikationerne.
- Klassifikations brugergrænseflade til administration er detaljeret beskrevet, hvilket kan gøre det svært at byde med eksisterende brugergrænseflader, som opfylder samme forretningsbehov. KOMBIT kunne med fordel gøre specifikationen mere fleksibel her.
- Beskedfordelerens nonfunktionelle krav er enkelte steder specifikke og kunne med fordel være mere behovsorienterede, således at eksisterende platforme kan udnyttes mest muligt.
- Forholdet og rollefordelingen imellem Beskedfordeler og Serviceplatformen, samt hvilke forretningsbehov de to systemer skal understøtte, kunne med fordel uddybes.

Klienter

De potentielle tilbudsgivere har forståelse for kravet om klienter og de behov, som klienterne understøtter, og de potentielle tilbudsgivere mener godt, at klienter kan leveres, såfremt KOMBIT ønsker det.

De potentielle tilbudsgivere ser klienter som en udmærket løsningsmulighed, men understreger samtidig, at der er andre muligheder end klienter til at sikre tilgængelighed, robusthed og gode svar-tider.

Leverandørerne ønsker selv at finde den optimale løsningsmulighed i forhold til, hvorledes disse behov opfyldes bedst muligt, fx ved de standardinfrastrukturkomponenter eller platforme som kan blive et fundament i løsningen.

De potentielle tilbudsgivere påpeger generelt set, at lokale klienter indebærer en større governance-opgave, som er svær at estimere og håndtere inden for eventuelle SLA-krav, fordi det lokale driftsmiljø vil være uden for leverandøren af Systemets kontrol og antallet af klienter forventes at være højt. Lokale klienters krav om autonomi er en væsentlig kompleksitet for udvikling af løsningen og det forventes at synkroniserings-udfordringer vil være en løbende forvaltningsopgave. Klienttankegangen vil derfor være en væsentlig cost-driver i fremtidige tilbud.

De potentielle tilbudsgivere ser dog positivt på, at lokale klienter kan være en lokal mulighed og foreslår at klienten ikke nødvendigvis er en kravsat universel løsning til alle systemer og kommuner.

Sammenhængende og vedligeholdt testmiljø

For at tilsikre en høj kvalitet og leveringssikkerhed i et distribueret driftsmiljø ser de potentielle tilbudsgivere det som et væsentligt punkt, at KOMBIT stiller krav om, at der findes et fælles testsystem med tværgående relevante testdata fra starten. Miljøet skal være så lig produktionsmiljøet som muligt for at sikre validiteten af den tværgående test og performance test.

De potentielle tilbudsgivere anerkender behovet for stabil drift og forvaltning og er positive overfor krav til Leverandøren af Systemets modenhed i forhold til drift og forvaltning (ITIL mm.).

Terms og conditions

Såfremt KOMBITs ønskede licensmodel afviger fra de standardvilkårene for de produkter, der kan bydes med, kræver det en afklaring for de potentielle tilbudsgivers side, hvilket godt kan være en længere proces. Derfor foreslår de potentielle tilbudsgivere at terms og conditions publiceres så tidligt som muligt.

KOMBIT kunne med fordel have fokus på, at prismodellen i kontrakten skal tage højde for de forskellige prismodeller, som findes i markedet til understøttelse fx i forbindelse med PAAS.

De potentielle tilbudsgivere foreslår, at der vægtes fremtidig fleksibilitet og TCO i en passende længde i forhold til udregningen af den samlede pris.

Andre observationer

De potentielle tilbudsgivere vil se positivt på en iterativ projektmodel i udviklingsfasen, da støttesystemerne er nye i en kommunal kontekst.

Proces for udrulning og forankring af støttesystemerne i kommunerne kan med fordel præciseres yderligere i materialet.

Det vil være en stor udfordring at drive og forvalte den samlede løsning således at brugerne oplever en stabil og pålidelig driftssituation. Dette er derfor mere et forvaltnings- og implementeringsprojekt end et udviklingsprojekt, så forankring og udrulning er en væsentlig parameter for succes.

KOMBIT har opbygget en meget væsentlig forretningsviden om både Støttesystemerne og den kontekst, de indgår i. En del af dette er udtrykt i kravspecifikationerne – mens en del er ekstraviden. De potentielle tilbudsgivere forslår derfor at der fokuseres på, hvordan denne viden kan bringes videre til Leverandøren af Systemet.

Tydelige og differentierede SLA-krav til overholdelse af væsentlige forretningsbehov, fx robusthed og tilgængelighed, er meget vigtige og bør fremgå af driftskontrakten.

Governancemodellen for den samlede løsning kunne med fordel fremgå så klart som muligt, således at Leverandøren af Systemets ansvar for drift og især samspil med andre leverandører fremgår så klart som muligt.