

RESUMÉ AF LEVERANDØRKOMMENTARER TIL KOMBITS MATERIALE OFFENTLIGGJORT FORUD FOR TEKNISK DIALOG**Ydelsesrefusion**

Ydelsesrefusion har færdiggjort leverandørdialogen forud for udbuddet af projektet, hvilket inkluderede en teknisk dialog med udgangspunkt i specifikke spørgsmål udarbejdet af KOMBIT. Dette dokument er et resumé af leverandørernes kommentarer til dette materiale.

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

En af leverandørerne så ikke integrationen via eIndkomst som optimal, men mente i stedet, at anvendelsen af eksisterende snitflader vil forenkle integrationen, men den reducerer samtidig muligheden for at få gjort op med eksisterende problemer vedrørende datakvalitet. KOMBIT meldte til dette tilbage at det meget store antal indberettede ville gøre det meget vanskeligt at udvikle og forvalte de pågældende snitflade, og at de pågældende indberettere alle leverer de ønskede data til eIndkomst. KOMBIT påpegede også, at opfølgning på datakvalitet og –leverance fra indberetterne var en del af lovgrundlaget for løsningen. Leverandørerne ser, at anvendelsen af eksisterende snitflader vil forenkle integrationen, men den reducerer samtidig muligheden for at få gjort op med eksisterende problemer vedrørende datakvalitet. Beslutningen om, at systemet beregner på alle syntaks-mæssigt korrekte data, forenkler også løsningen og sikrer automatisering, men svækker samtidig tilliden til løsningen. Det er en god idé med beskrivelser og fint, at de er énkle og atomare, men det menes derimod, at løsningens acceptkriterier kan virke uklare. Vedrørende optioner så mener leverandørerne, at de skal beskrives meget præcist, fordi ellers bliver det et konkurrenceparameter, hvorledes de kan definere scope. Leverandørerne minder desuden om, at der burde være et krav vedrørende incident management, som bl.a. forudsætter en 24/7 Service Desk, der burde måles på både Service Design og Service Transition.

En anden leverandør ser en snæver fortolkning af kravet som udelukkende for stort set alle løsninger undtagen JAVA-baserede. En nærmere forklaring af ordet platform i kravet vil kunne give et større udfaldsrum for løsningen og dermed en potentielt lavere pris. Samme gælder ordet "væsentlige". Derfor mener leverandøren, at det bør overvejes, om den samlede omkostning ved tilretning og nyudvikling på eIndkomst- og Serviceplatformen samt de dertilhørende integrationer er dyrere, end at lade YR modtage indberetninger direkte fra kildesystemerne. Leverandøren mener derudover, at STARs interim-løsning, som ifølge kravmaterialet skal udvikles fra 1. januar 2016, med fordel kan anvende samme datamodel, som er tiltænkt Ydelsesrefusion. Dette vil medføre en besparelse af konverteringsopgaven, når STAR skal initialisere Ydelsesrefusions database ved driftsstart. Leverandøren anbefaler derudover at anvende en REST- eller SOAP-baseret service i stedet for den påtænkte SFTP-service, idet SOAP/REST er mere pålidelig og mere sikker. Leverandøren mener desuden, at opetidskravet i måleperiode 2 kan sænkes væsentligt, hvilket kan medføre en

besparelse. Leverandøren vurderer også, at ved at anvende et generelt standard fejlhåndteringsværktøj fremfor at udvikle et sådant i løsningen, vil prisen kunne reduceres.

En leverandør mente, at det foreliggende materiale og kravspecifikation gør det svært at vurdere, hvorvidt enkelte krav kan undlades, men at det som udgangspunkt ser ud til, at kravspec læner sig op af forrige kravspec fra KOMBITs monopolbud, hvilket har et godt "fit" med leverandørens syn på en god opstilling af krav.

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

To af leverandørerne peger på, at krav #5 i arkitekturbilag 2.6 kan give visse standardsystemer problemer, men det er ikke afgørende og de fleste leverandører ser ikke problemer (bl.a. grundet et ønske/intention om at udvikle en Open Source løsning).

Som udgangspunkt foretrækker den ene af leverandørerne at anvende applikationsplatforme og ikke et "komplet standardsystem" til en opgave som Ydelsesrefusion. Derudover mener leverandøren, at gængse åbne standard platforme, baseret på enten Microsoft eller Oracle teknologi, vil have et fint fundament, også ift. integrationer med diverse støttesystemer.

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

Leverandørerne er overordnet set enige i, at KOMBIT har beskrevet de forretningsmæssige krav tilstrækkeligt, og at de derfor ikke er besværlige at forstå.

En leverandør peger dog på, at det kan virke lidt uoverskueligt at se, hvordan de kan sikre, at kommunerne skal vurdere løsningen til at effektivisere deres arbejde. Især fordi det sammenlignes med STAR løsningen, som har høstet langt de fleste værdier igennem automatisering af beregning. Derudover kan det helt store spørgsmål, om den regner rigtigt, ikke påvirkes af løsningen i det omfang, at den er dybt afhængig af datakvaliteten, som ikke nødvendigvis vil blive forbedret. Brugere vil udelukkende opleve løsningen gennem andre løsninger, som leverandøren ikke har kontrol over. Derudover er der usikkerhed vedrørende andre integrationsmønstre, mere præcist på, hvorvidt der sigtes hen mod integrationer, som kører uden om Serviceplatformen eller integrationer mod Serviceplatformen. En anden af leverandørerne beder om flere oplysninger vedrørende omfang og periodisering af oplysningerne fra eIndkomst.

En leverandør mener, at der mangler en beskrivelse af, hvordan klyngedata fra jobindsats skal tilgå i systemet, samt hvordan det vedligeholdes. Samme leverandør peger på, at en borgers historik vedrørende forsøgelse og refusion skal udstilles i jobcentret, men beskrivelsen er "ikke som CSV fil" og vil vide, hvad det er i stedet. Leverandøren mener, at det er lidt uklart, hvordan og hvorvidt data skal leveres mellem enkelte systemer (f.eks. hvordan skal YR levere til SAPA?)

4. Licenser – hvad er den gode model?

En af leverandørerne mener, at forrangsmodellen er kontroversiel ift. standardprogrammel, fordi ønsket om at leverandørernes interne værktøjslicenser, som ikke overgår til en eventuel ny leverandør af infrastruktur og applikations drift, ikke vil være omfattet af KOMBITs forrangsbestemmelser. Derfor burde kravene til besvarelsen af bilag 10 præciseres. På baggrund af samme input, har KOMBIT genbesøgt licensbilaget og foretaget nogle få ændringer for at præcisere KOMBITs tilgang til fx Open Source Licenser.

Flere af leverandørerne mener, at den gode model er, hvor KOMBIT erhverver sig til løsningen og herigennem sikrer sig, at den kan gives videre til en eventuel ny leverandør, som overtager ansvaret for løsningen. Dette sikrer, at KOMBIT kan bruge det til andre udbud igennem simple tilkøb. Leverandørerne peger derudover på, at dette vil kunne føre til rabatter hos SW leverandørerne. KOMBIT gøres her opmærksom på at nogle, på grund af gunstig markedsposition i kommunerne, har mulighed for at købe licenser til en meget lav pris, som vil stige voldsomt, når løsningen skal transitioneres til ny leverandør.

5. I hvilket omfang vil en udeladelse af "krigsreglen" påvirke prissætning?

En leverandør vurderer, at den nuværende konkurrencesituation ift. de enkelte KOMBIT udbud har udhulet den åbenlyse fordel ved at placere opgaver uden for Danmark. Fuld effekt kræver, at alt dialog og dokumentation mellem kunden og leverandøren er på engelsk. Derudover kan der være noget knowledge transfer i oversættelse fra dansk til engelsk og omvendt.

En leverandør valgte at se på de løsninger, som i dag drives omfattet af krigsreglen og forsøgt at simulere konsekvensen, hvis man åbnede op for at drive flere ting andre steder i EU (fx Østeuropa). Derudfra regnede leverandøren sig frem til at kunne erhverve sig en besparelse på 15-20% og stadigvæk beholde kundeansvaret i Danmark.

En leverandør understregede, at krigsregel medfører, at specifikt datakonvertering ikke kan off shores og giver den en mindre impact på den potentielle off shore-anvendelse på testområdet. Leverandøren mener, at krigsreglen begrænser mulig off shore-anvendelse på dele af området, herunder specifikt 2./3.-level support og fejlløsning. Derudover kan sprogkrav (også) være en barriere. Leverandøren peger på, at krigsreglen påvirker potentielt grundlæggende housing-ydelser samt dele af applikationsdrifts-området. Sammenfattende mener leverandøren, at en udeladelse af krigsreglen på nogle områder kan muliggøre besparelser i et vist omfang.

En leverandør mente ikke, at udeladelse af krigsreglen kunne påvirke prissætningen betydeligt og var i det hele taget overrasket over, at dette var på tale, da leverandøren mente, at Ydelsesrefusion var en løsning som burde omfattes af krigsreglen.

Leverandørerne er altså uenige om, hvorvidt krigsreglen vil kunne påvirke prissætning.

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

En leverandør mener, at tidsplanen ligger op til et traditionelt sekventielt forløb og mindre til et iterativt projekt, bl.a. fordi iterative projekter har en meget lille isoleret A/D fase. Derfor mener leverandøren, at KOMBIT skal passe på med, at det ikke bliver en begrænsning, fordi det bliver kompliceret at afvige i projektet uden at komme i konflikt med kontrakten. Derudover advarer leverandøren om ikke at binde for mange leverancer på A/D fasen, hvis den bliver isoleret, fordi en delleveranceplan gør det svært med stor fleksibilitet i tilrettelæggelse af udviklingsforløb. Denne leverandør mener, at det er "kun" kompleksitet af regler, der udvikler sig over tid. På trods af disse fakta er denne leverandør enig i, at udviklingsfasen bør afvikles iterativt, uanset at der i høj grad er tale om faste regler og beregninger.

En leverandør understregede, at han foretrækker at arbejde efter agile principper med en række iterative forløb, f.eks. med udvikling ift. regelmotor og interfaces, samt anvendelse af agile principper som f.eks. Testdriven Development. Men for at kunne gøre optimalt brug af disse agile principper er det dog afgørende, at det underliggende kontraktuelle set up tillader dette, og såfremt KOMBIT ønsker godkendelse af endelige specifikationer for eksempelvis regelmotor for at kunne godkende en betalingsmilepæl, så reduceres effekten af agile principper.

En leverandør mener, at projektmodellen bør understøttes af KOMBITs succeskriterier, hvortil succeskriterier 1d, 2a og 2b har de bedste forudsætninger, såfremt funktionelle krav implementeres på iterativ metode. Dette gælder ifølge leverandøren især følgende områder:

- Kvalitet af beregningsdata
 - o Tidlig verifikation af beregningers korrekthed
 - o Løbende udvikling og regressionstest af beregninger medfører større sandsynlighed for retmæssighed
 - o Mulighed for løbende optimering af datapakketolerancer
- Kvalitet af beregningsmetode og kvalitet af output
 - o Udfordring at bygge hensigtsmæssigt system uden brugergrænseflade
 - o Løbende input til bruger/system interaktion på workshops
 - o Løbende justering af løsning iht. kommunalt input på demonstrationer

7. Leverandøren bedes vurdere, om indberettere og modtagere af data til og fra Ydelsesrefusionsløsningen hænger sammen med de beskrevne integrationer og regler herfor?

En leverandør udviser en vis usikkerhed for, om push og pull problematikken i forbindelse med integrationer følger Serviceplatformens integrationsprincipper. Derudover mener leverandørerne, at der lægges op til en LIS løsning, som skal hente data via en pull strategi. Derudover vil leverandørerne gerne have præciseret, hvorvidt data forventes hentet som batch eller on-demand, fordi disse valg medfører forskellig kompleksitet i løsningen.

En leverandør finder anvendelsen af eIndkomst som "data-samler" elegant, da det vil reducere mængden af ikke-komplette data, der sendes til YR via Serviceplatformen ligesom udviklingsomkostningerne reduceres, da kun EN integration etableres. Ligeledes mener leverandøren, at en indkapsling af YR i Serviceplatformen er hensigtsmæssig.

En leverandør vurderer, at de største risici i systemet dels er rettidige leverancer fra data leverandørerne og dels den valgte indberetningsmodel gennem SKAT eIndkomst. Endvidere er leverandøren betænkelig ved valget af CSV filer til datamodtager, idet CSV filer ikke er velegnet til at indeholde meta-data.

En leverandør mener, at det hænger fint sammen, men at det burde fremgå klarere, hvorvidt der lægges op til løbende at afhente bopælskommuner eller opsætte en abonnentsbaseret løsning.

8. Leverandøren bedes vurdere, om arkitekturen er sammenhængende og nem at implementere?

En leverandør mener, at arkitekturen er løst koblet og består af diskrete løsninger, hvor hver håndterer sin del af problemområdet. Dette gør løsningen nem at implementere og er fuldt på linje med KOMBITs arkitekturprincipper om løst koblede komponenter.

En leverandør understreger, at kravet om, at ingen del af Ydelsesrefusionssystemet må være bundet til en specifik platformstype eller platformsversion, sætter mange fastlagte rammer. Leverandøren understreger, at hvis dette krav skal opfyldes, vil det således betyde, at der ikke må bruges eksempelvis windows-specifikke værktøjer, hvilket sætter en stor begrænsning i mulighederne for leverandørerne. Det ville eksempelvis gøre det umuligt at vælge SQL Server fra Microsoft, da den kun kan køre på Windows platform. Derudover mener leverandøren, at det skal fremgå klart, i hvilken udstrækning leverandøren har ansvaret for at indsætte data i Klassifikation/Organisation støttesystemerne i forbindelse med benyttelsen af disse, samt hvorvidt dette skal ske via integrationer eller brug af dertilhørende brugergrænseflader.

En leverandør mener, at Source løsning vil være ideel til at møde en arkitektur som inkluderer en integrationsplatform, regelmotor, beregningsmodul, logningsrammeverk, dashboard, samt en objekt- og XML-baseret database.

Ellers er der overordnet enighed iblandt leverandørerne om, at arkitekturen er sammenhængende, og at de vil kunne implementere denne. Derudover præsenterede nogle af leverandørerne et forslag til en ny arkitekturtegning.

9. Sikkerheds- og lognings-området er ikke færdigskrevet endnu, men Leverandørens vurdering af området ønskes?

Leverandørerne mener ikke, at området behøves at have skærpede krav til sikkerheds- og logningsområdet ift. tidligere KOMBIT udbud, men der efterspørges efter en mere detaljeret beskrivelse af kontrolpunkterne ved et review. Flere af leverandørerne

henviste her til sikkerheds- og lognings-standarder ift. KOMBIT projekter, som de har været leverandør på.

10. Er Meta-informationer omkring indberetter-data fyldestgørende?

En leverandør peger på, at ydelser kan skifte pr. uge, mens planen er at udstille data pr. måned, hvilket, de mener, ikke er hensigtsmæssigt. Leverandøren peger også på, at beregningen indeholder informationer, som bør være typer med tilhørende data for at signalere, at modellen er fleksibel. Modellen skal ændres, hvis der indføres andet end refusion, medfinansiering og fleksbidrag.

En leverandør mener, at XML-baserede indberetterdata med fyldig meta-information med fordel kunne anvendes gennem hele løsningen. CSV-formatet er sværere at fejlrette i. Leverandøren var ligeledes interesseret i at vide, hvilket format bliver anvendt.

11. Er indblik i beregningsprocessen fyldestgørende?

En leverandør mener, at beregningsprocessen er fyldestgørende med mange simple regler og mange simple beregninger, som forenkler formidling, implementering og vedligeholdelse. Dette gør det bl.a. let at parameterstyre opsætning og give central administrationsfunktionen mulighed for at vedligeholde data, uden at der skal udvikles.

En leverandør mener, at indblikket/beskrivelsen kan gøres mere generel for at øge langtidsholdbarhed. Derudover mangler der et led til korrektion af tidligere udbetalte beløb, da der skal ske en modregning for det beløb, der allerede er udbetalt for perioden, når man har beregnet for hele perioden.

Leverandørerne er enige i, at processen er velafdækket.

12. Vurderes opgørelsesmetoden af driftseffektivitet som rimelig?

Der er overordnet enighed blandt leverandørfeltet om, at opgørelsesmetoden af driftseffektivitet er rimelig. Leverandørerne mener, at servicevinduet skal være stort nok til at korrigerer handlinger og antallet af anvendere bør være større under kategorisering af integrationer og batchkørsler til incident prioritering. Derudover er leverandørerne lidt i tvivl om, hvorvidt KOMBITs driftschef vil ringes op kl. 3 om natten i tilfælde af fejl, og hvorvidt der kan leves op til servicemålet for afslutning af sager i 1st level support på 65%. Derudover mener leverandørerne, at systemets eksekveringstider bør åbnes mere op ved at give mulighed for at tilføje ekstra kategorier.

En leverandør mener, at dette kun kan gøres med forbehold, fordi vi ikke i detaljer kender de datamængder, der skal være processeret inden diverse svartider, men det ser ret fornuftigt ud med et par opmærksomhedspunkter. Leverandøren mener, at det vil være muligt at opfylde kravet, men selv med fuldt tunet setup vil det være fordyrende at sikre overholdelse af kravet om 3 timer, og han mener derfor, at KOMBIT skulle overveje at differentierer dette krav.

En leverandør mener, at den indeværende model for driftseffektivitet kun i mindre grad vil belønne et system, der hurtigt afslutter de månedlige kørsler. Derudover mener leverandøren, at KOMBIT burde overveje, om der skal ses på slutresultatet frem for opetid, bl.a. fordi en hurtig løsning, der er nede i en kortere periode, risikerer bod, mens en langsommere stabil løsning ikke vil.

13. Generelt...

Leverandørerne beder om at få specificeret nogle elementer, især vedrørende STARs interimsløsning. Disse elementer inkluderer bl.a. den kommunale interface, sporbarhed i beregning og kildedata, genbrug af principper fra STARs løsning til YR løsning, STARs forhold til den kommende YR løsning, TCO beregningen, timepris for medarbejderkategorier, acceptkriterierne, en anbefaling af staffing-fase i tidsplan, timepriser, krav til opskalering af driftplatformen, anvendelse af Service Desk værktøjer.