



INFORMATIONSMØDE FOR LEVERANDØRER

Udbud af NemRefusion 3.0

13. August 2020

Dagsorden



- Velkomst
- Introduktion til NemRefusion
- NemRefusion 3.0 projekt
- Arkitektur og integrationer
- Krav til drift- og supportleverance
- Orientering om den videre proces



Danmarks største selvbetjeningsløsning skal i udbud

- Nuværende kontrakt om Drift, Vedligehold, Support og Videreudvikling udløber i 31.10.2022
- Løsningen har bragt store digitaliseringsgevinster for alle interessenter
- Derfor skal vi holde fokus og gøre en ny løsning endnu bedre
- Vi er i krav og kontraktfasen - så meget af det indledende arbejde er gennemført.



INTRODUKTION TIL NEMREFUSION

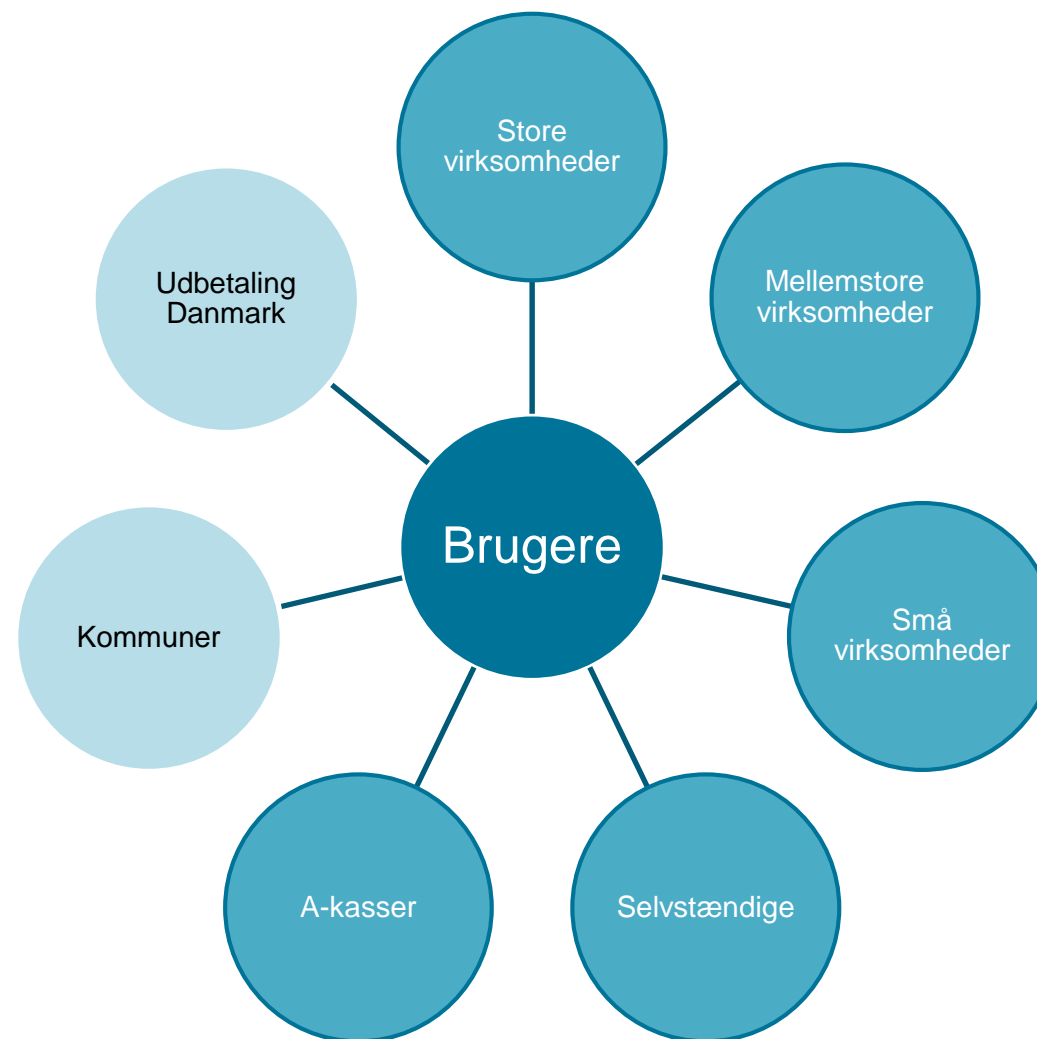
Sindre Ramseng

Hvad er NemRefusion?

- NemRefusion er en lovbestemt løsning, som blev udviklet på baggrund af lov nr. 283 (vedtaget i marts 2009).
- Gennem NemRefusion kan virksomheder, selvstændige og A-kasser anmelde og anmode om refusion af syge- og barseldagpenge samt en række jobtræningsordninger digitalt.
- Kommunerne og Udbetaling Danmark kan automatisk hente indberetningerne direkte ind i deres fag- og ESDH-systemer.
- KMD er leverandør af den nuværende løsning.

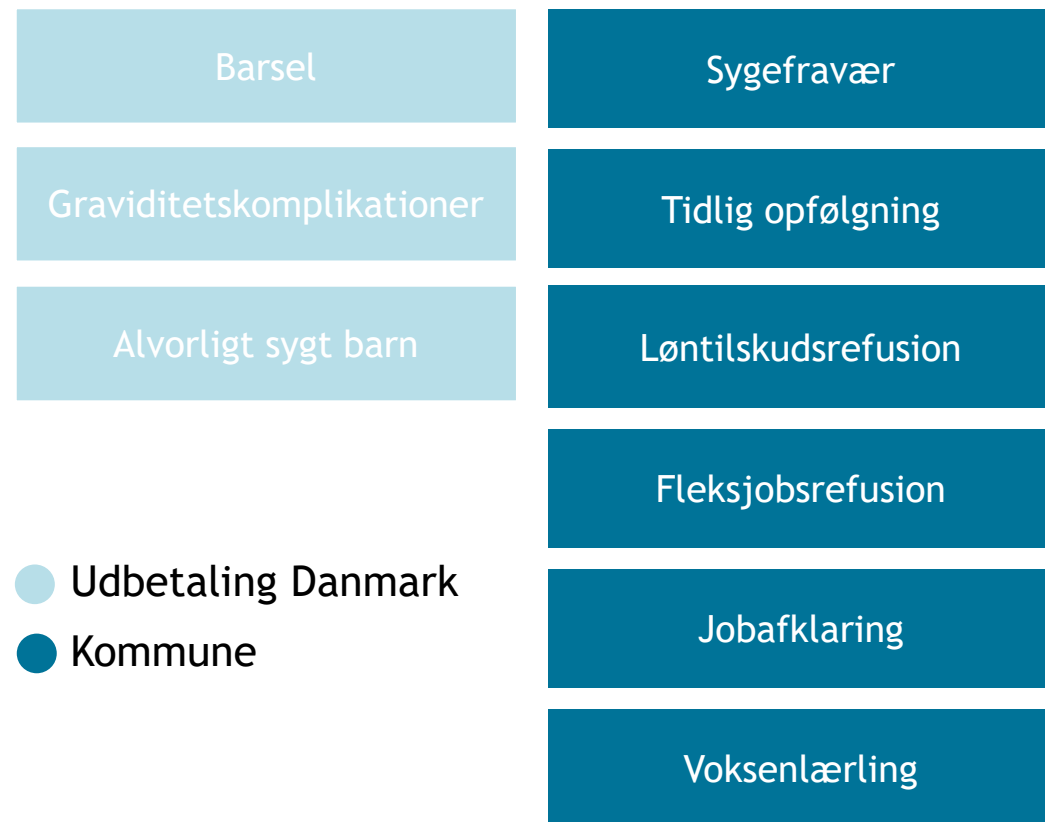
Hvem bruger NemRefusion?

-  Anvender NemRefusion til ansøgning om refusion
-  Modtager og behandler refusioner



Løsningen håndterer p.t. i alt 9 forskellige indberetninger

6 håndteres af kommunen og 3 af Udbetaling Danmark



INDBERETNING AF SYGEFRAVÆR

Anmeldelse af sygefravær

Fravær CVR-nummer* 30808460

Adresse Hvor arbejder medarbejderen?* 1013555806 - NETS DANID A/S - Klausdalsbrovej 601

Ansættelse

Fasthold din medarbejder

Lønforhold

Refusion

Underskriv og send

Hvad er medarbejderens CPR-nummer?* Hvad er medarbejderens stilling?

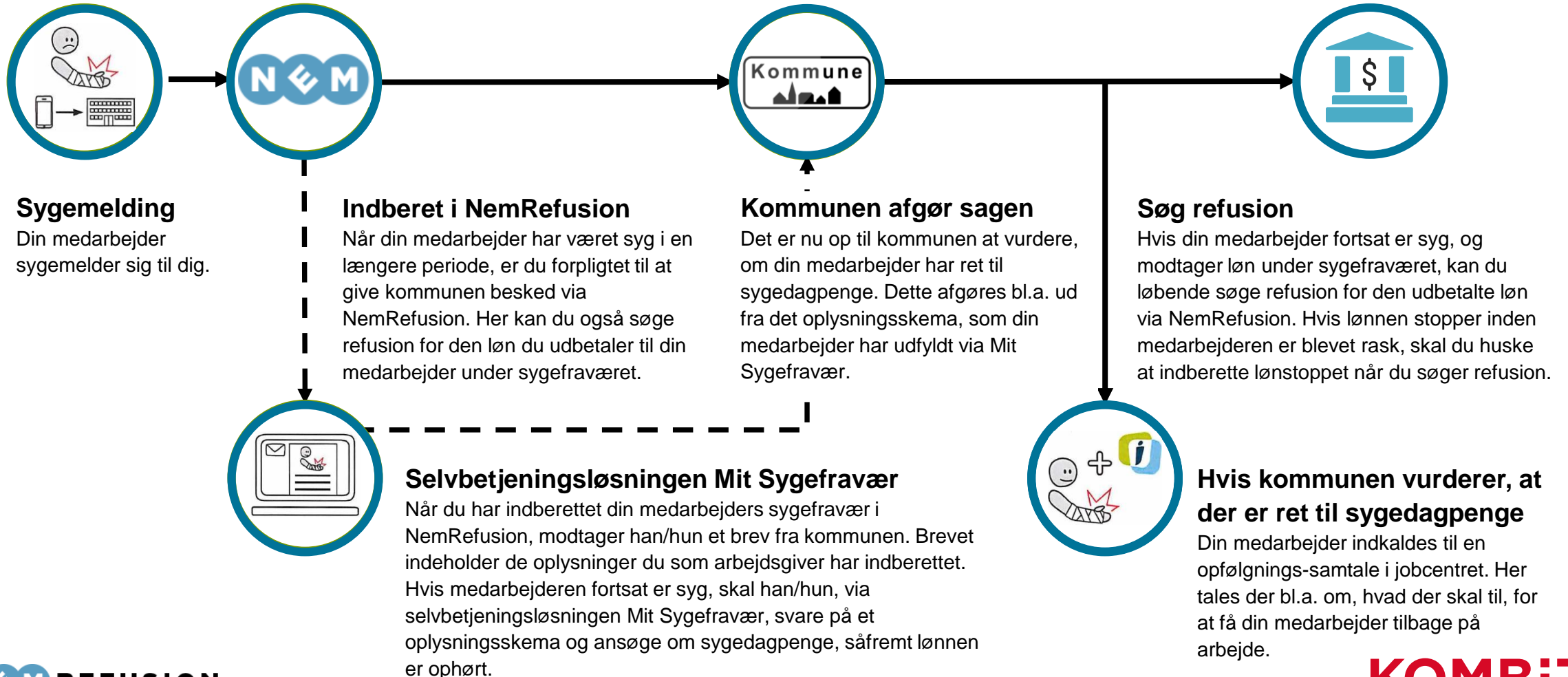
Hvornår havde medarbejderen første hele fraværsdag?*
Er medarbejderen sygemeldt på grund af en arbejdsskade?*
Modtager medarbejderen løn under fraværet?*
Har medarbejderen mere end ét ansættelsesforhold i virksomheden?*


Søgeord

Begræns adgang til sagen

< Forrige Slet indberetning Gem og luk Gem og fortsæt >

Eksempel: indberetningsforløb ved sygefravær



A close-up photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. In the foreground, a white ceramic mug is partially visible, slightly out of focus. The background is blurred, showing a desk and a laptop screen. The overall lighting is soft and natural, suggesting an office or home workspace.

NemRefusion fungerer i dag som et slags moderne ”postkontor”, som digitaliserer papirblanketter

Overholder regler

NemRefusion skal understøtte overholdelse af frister, krav og regler



Lovmæssige frister

- De obligatoriske blanketter i NemRefusion er bundet op på lovmæssige frister



Høje krav til opetid

- Hvis NemRefusion er nede, forhindrer det arbejdsgivere og borgere i at overholde frister – med risiko for manglende refusion eller sygedagpenge
- Derfor er der bl.a. høje krav til opetid



Sørger for at regler overholdes

- NemRefusion udbetaler ikke, men overholder regler (fx beskæftigelseskravet) og valideringer på feltniveau
- NemRefusion udstiller ligeledes afgørelser på sygedagpengesager

Håndterer tæt på 2 mio. anmodninger i året

NemRefusion er fødekilde til fagsystemet KSD hos kommunerne og Barselsløsningen i Udbetaling Danmark



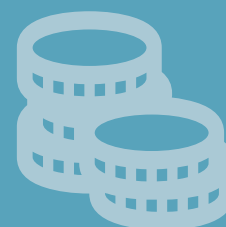
1.359.876
sygefraværsager



91.081
sager om
fleksjobrefusion



529.626
barselssager



57.326
anmodninger om
løntilskud



16.568
anmodninger om
ressourceforløb



8.310
sager om
pasning af
alvorligt sygt
barn

Forretningsmæssige målsætninger

Der skal sikre et effektivt og solidt system



Understøtter korrekt udførelse

- Systemet understøtter at brugeren udfører indberetninger mhp. refusion korrekt og til tiden



Dækker lovgivning nu og i fremtiden

- Systemet dækker gældende lovgivning og tilpasses nemt fremtidige regelændringer



Minimerer tid i systemet

- Systemet er designet til at minimere brugerens tidsforbrug på refusionsanmodninger



Trygt og sikkert

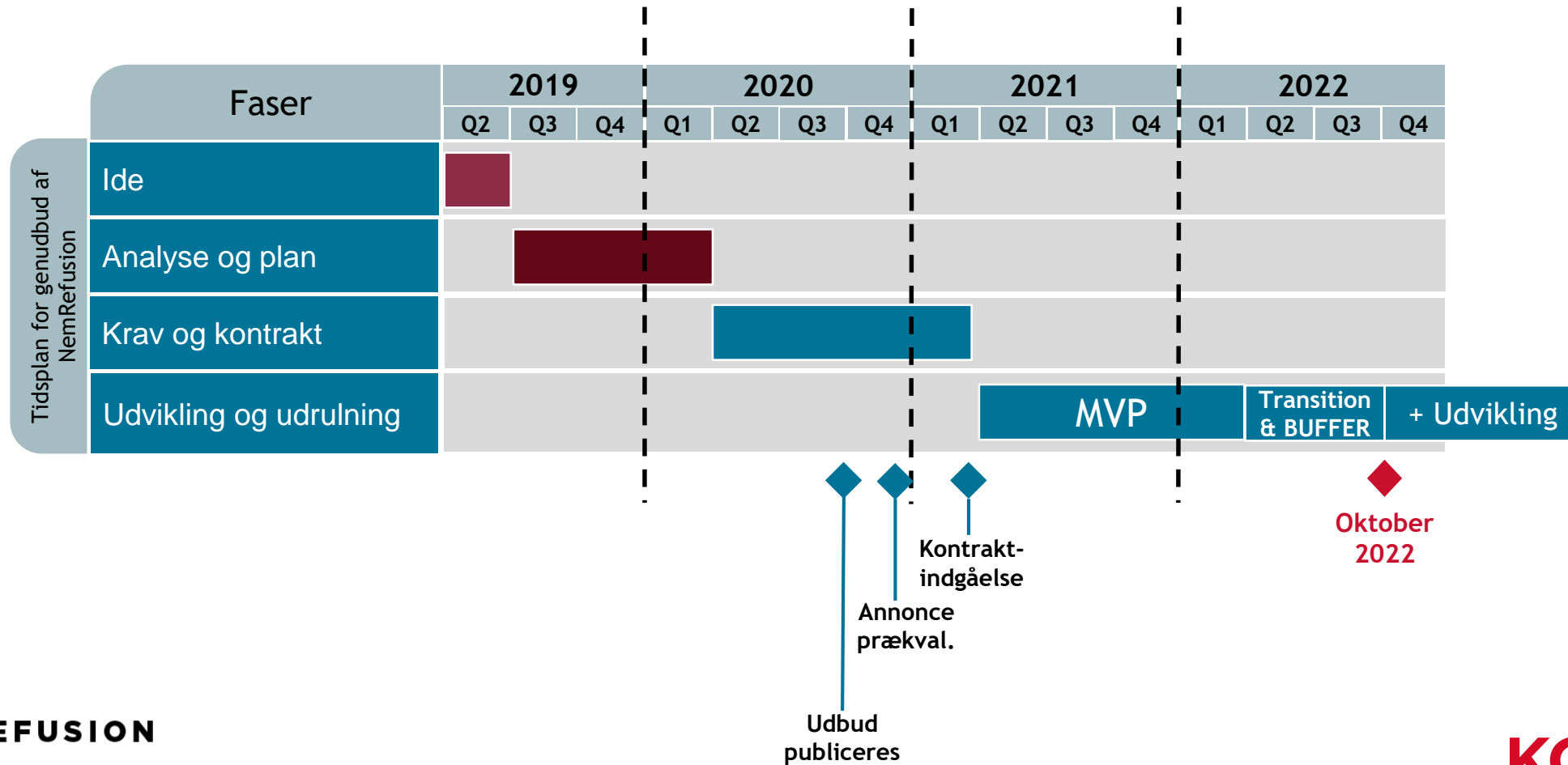
- Systemet håndterer data sikkert og på en måde, der gør brugerne er trygge ved at anvende systemet

INTRODUKTION TIL NEMREFUSION 3.0 PROJEKT

Iradj Farahani

Tidsplan

Målet



A close-up photograph of a hand holding a pen, writing on a document. The document has some text and a signature. The background is blurred.

Begrænset udbud

Kun prækvalificerede virksomheder kan deltage i tilbudsfasen

Kontrakten vil have en opdeling

Mellem udvikling og drift



Udvikling (T&M)

- Udvikling (max-priser)
- Videreudvikling
- Applikationsvedligehold (max-priser)

KOMBIT udviklingskontrakt
tilpasset agilt projekt



Drift (Fastpris)

- Infrastrukturdrift
- Applikationsdrift
- Applikationsvedligehold (servicemål)
- Service Desk/Support

KOMBIT standard
driftskontrakt

Tildelingskriterier

Foreløbig

Kriterier	VÆGT
Leveranceorganisation og bemanning <ul style="list-style-type: none">Bemanning af de enkelte rollerKompetencer i leveranceorganisationenGennemførelse af Code Camp	40 %
Kvalitet af løsning og drift og support sikkerhed <ul style="list-style-type: none">Det tilbudte system robusthed, skalerbarhed, og at det er overdrageligtLøsning vedrørende drift, support, udvikling, vedligeholdelse og videreudvikling	35 %
Pris	25 %

Hovedtidsplan

Udvikling

Drift, vedligeholdelse, support og videreudvikling

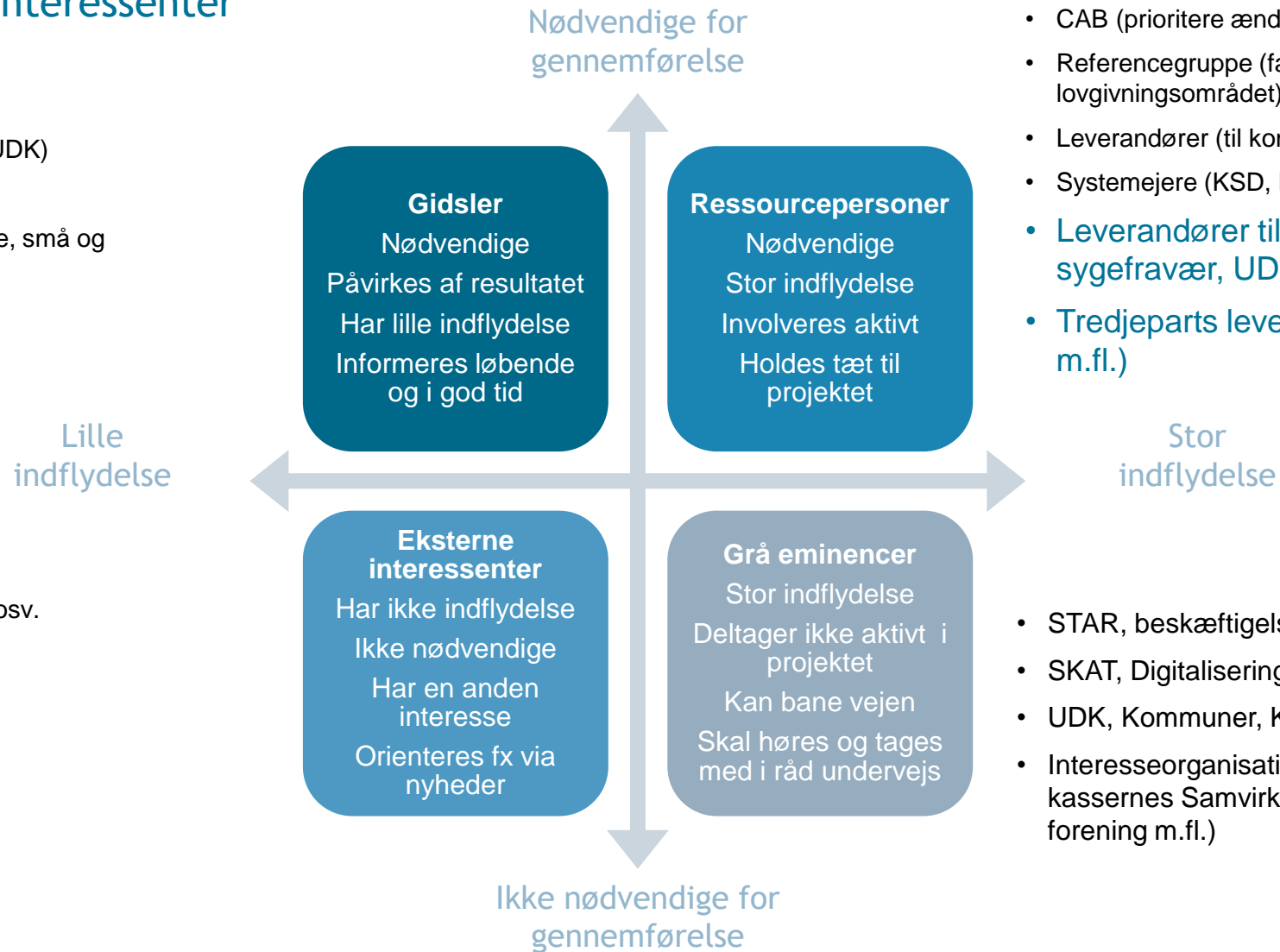
Faser	2021				2022				2023				20...			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Afklaring og planlægning		█														
Bygge en prototype		█														
Udvikling af MVP/absolutte krav			MVP													
Transition, paralleldrift & buffer						Transition & buffer										
Udvikling af øvrige krav (non MVP)								Udvikling af øvrige krav								
Drift, vedligeholdelse, support og videreudvikling									Drift, vedligeholdelse, support og videreudvikling							

Interessentlandskabet

Udpluk af projektets interessenter

- Sagsbehandlere (Kommune og UDK)
- Arbejdsgiver
- Virksomheder (store, mellemstore, små og selvstændige)
- A-kasser (slutbrugerne)
- **Tredjeparts leverandører (HR/lønsystemer)**

- Computer World, Versoin2, @kit osv.
- Landsdækkende medier
- Influensers
- M.fl.



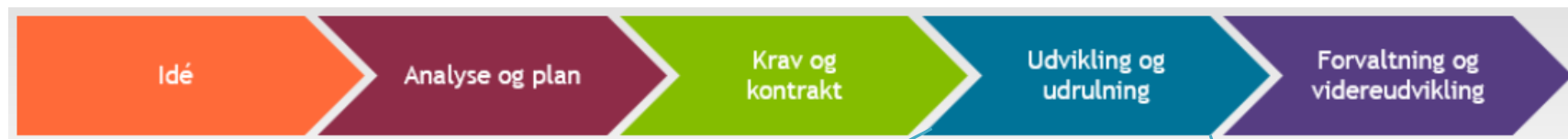
- NemRefusion projektet (KOMBIT)
- CAB (prioritere ændringsønsker mm.)
- Referencegruppe (fagpersoner med kendskab til lovgivningsområdet)
- Leverandører (til kommende NemRefusion)
- Systemejere (KSD, Mit sygefravær, UDK Barsel)
- **Leverandører til fagsystemer (KSD, Mit sygefravær, UDK Barsel)**
- **Tredjeparts leverandører (CPR, CVR m.fl.)**

- STAR, beskæftigelsesministeriet, VIRK m.fl.
- SKAT, Digitaliseringsstyrelsen
- UDK, Kommuner, KL
- Interesseorganisationer (DI, Dansk Erhverv, A-kassernes Samvirke, Dansk arbejdsgiver forening m.fl.)

Sådan arbejder i projektet

I NemRefusion 3.0 bruger vi SCRUM som produktudviklingsmetode

KOMBIT Classic



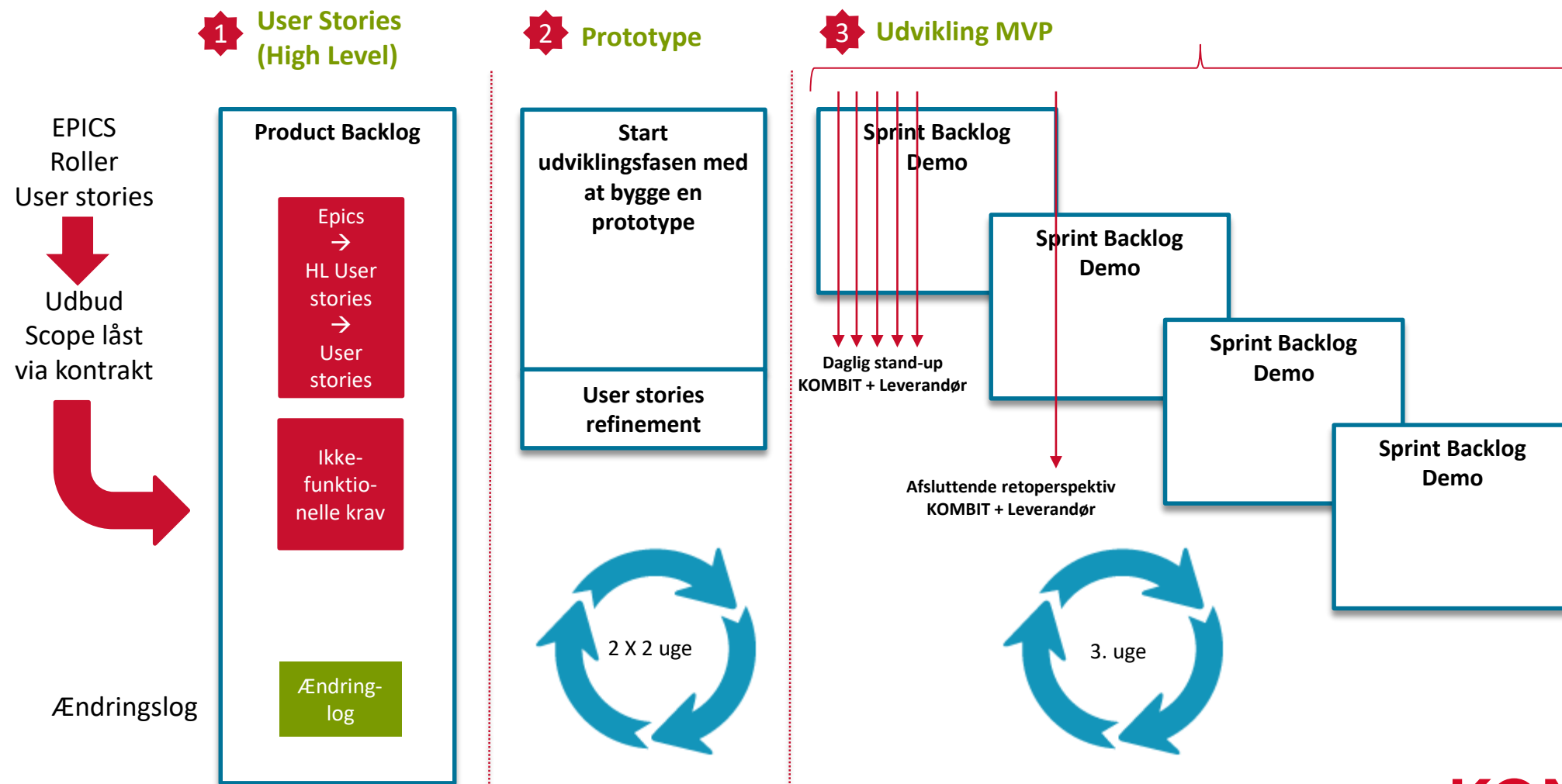
Den universelle projektmodel



NemRefusion 3.0

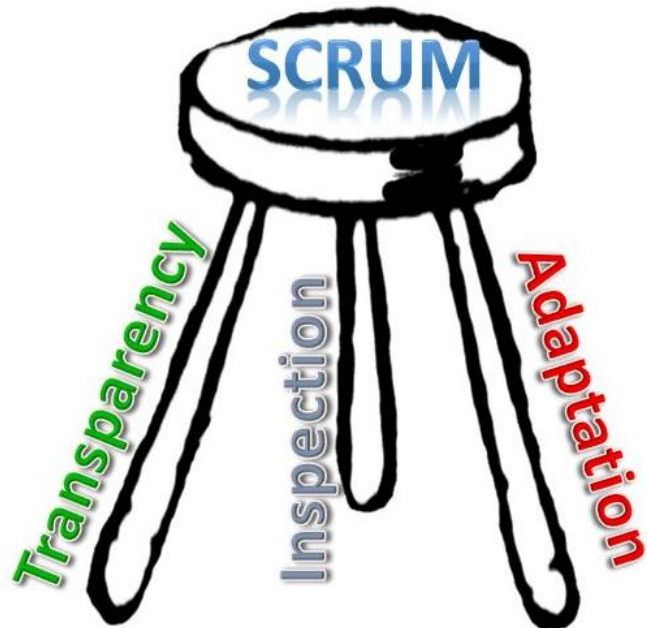
Struktur for styring af leverancer

→ Tæt dialog, partnerbaseret samarbejde



Sådan definerer vi SCRUM

3 pillars of Scrum



- Empirisk proceskontrol: Gør noget – og lær af det!
- SCRUM eksisterer kun i sin helhed (NO Scrumbut)
- Bygger på gennemsigtighed, inspektion og tilpasning

3 roller i SCRUM

- **Development Teams**
Selvorganiserede teams bestående af 3-9 medlemmer med ansvar for sprints
- **Scrum Master**
Coacher teamet og fjerner forhindringer for teamets arbejde -altså ikke en projektleder!
- **Product Owner**
Værdioptimeringsekspert. Har ansvaret for den løbende prioritering af opgaverne inden for et sprint og sikre optimering af den forretningsmæssige værdi



Product Owner:

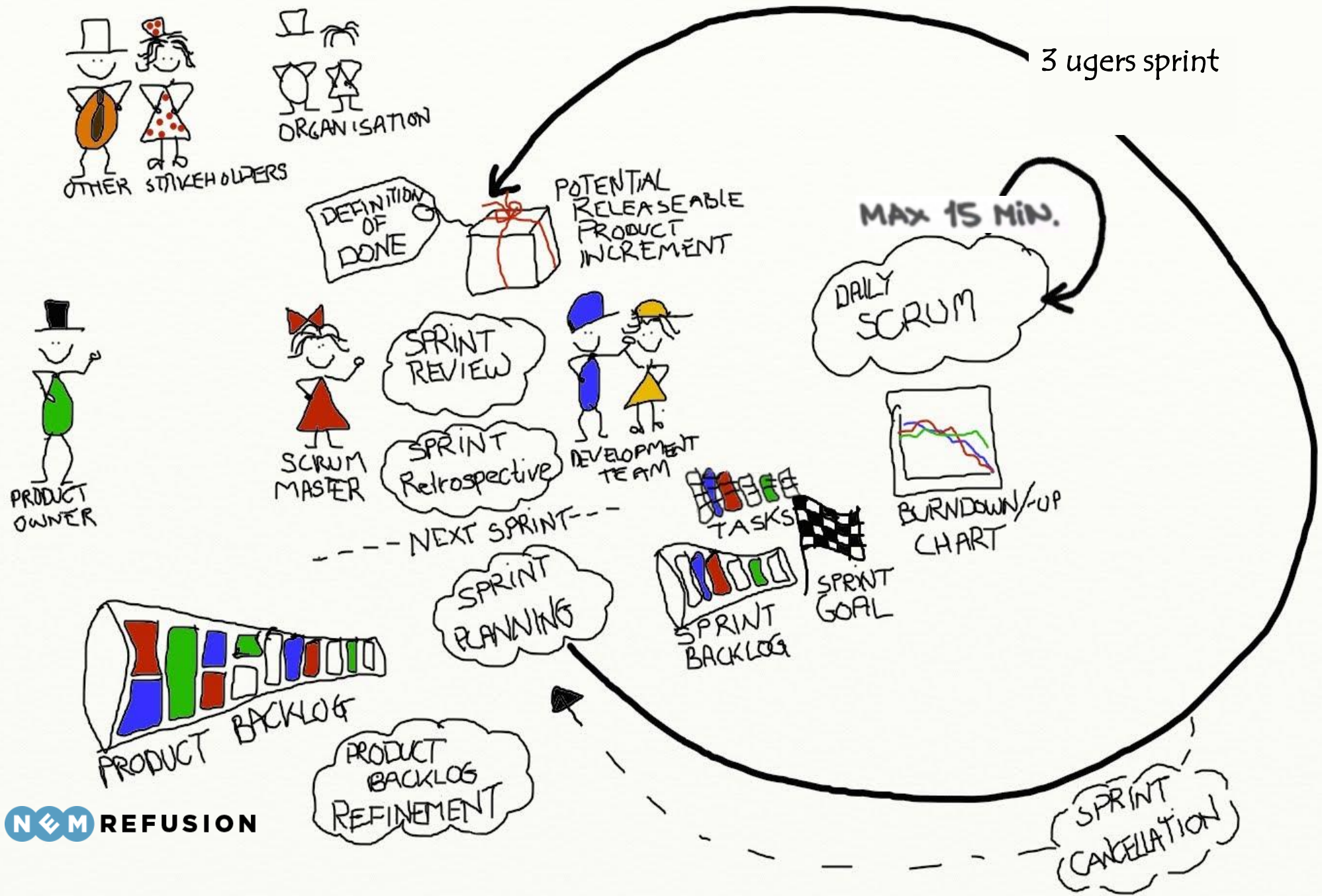
Har **Forretningsviden**
Kender system, brugere og
øvrige interessenter

Er **én person**
Ikke en komité

Tager **Ansvar**
Deler sammen med
leverandøren ansvaret for den
samlede leverance

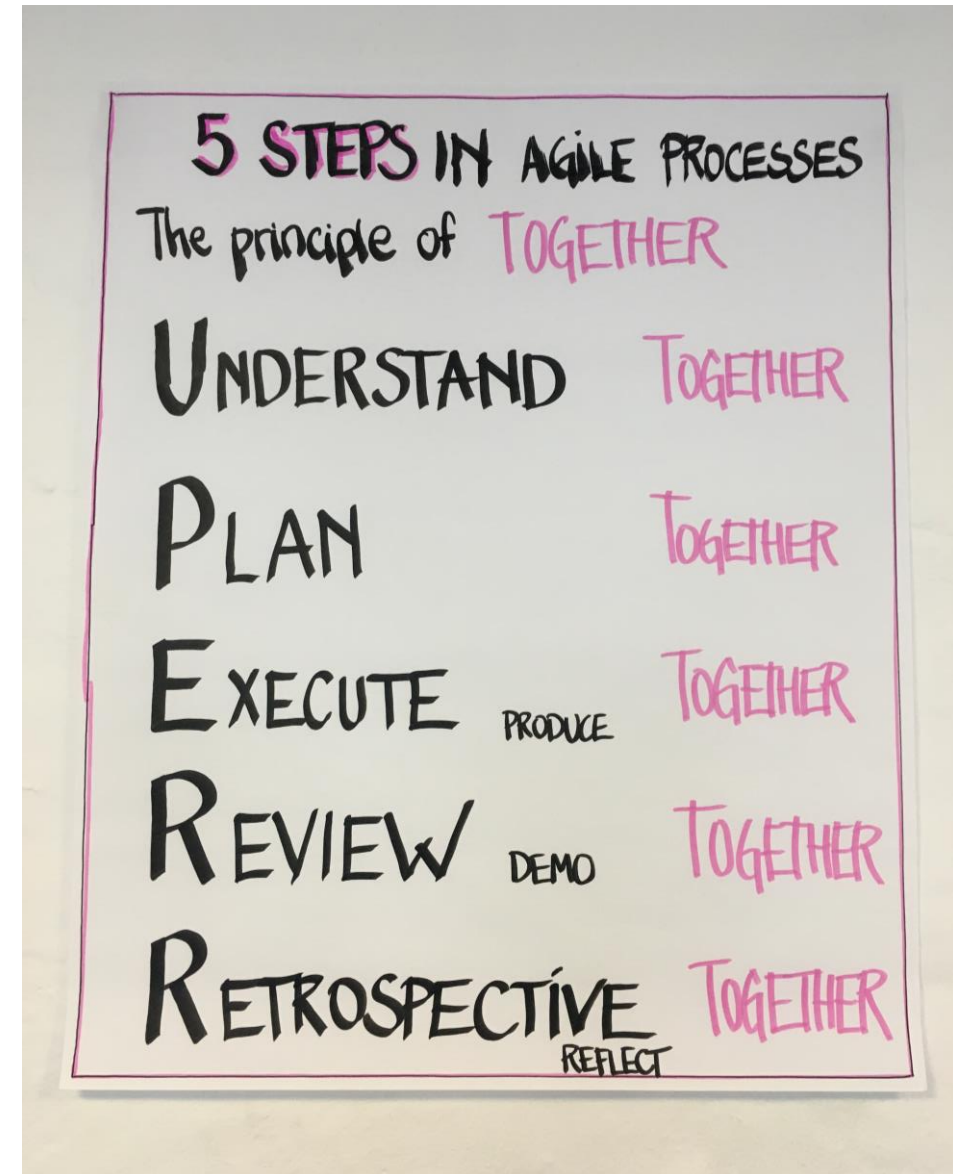
Er **Beslutningsdygtig**
Har mandat til at tage
beslutninger – også økonomisk

Tager **Ejerskab**
Ejer backloggen og kravene



Princippet om ”sammen”

- Vi forstår **sammen** med leverandøren
- Vi planlægger **sammen** med leverandøren
- Vi udfører **sammen** med Leverandøren
- Vi laver review **sammen** med leverandøren
- Vi reflekterer **sammen** med leverandøren



ARKITEKTUR OG DESIGN

Jan Dynnesen

Arkitektoniske målsætninger



Robust, skalerbar og driftssikker

- Solid fejlhåndtering
- Høj dataintegritet
- Resistent overfor eksterne fejl
- Grundig logning
- Skalerbar
- Nem at overvåge



Kan overdrages

- Velunderstøttede teknologier
- Offentligt tilgængelige komponenter og licenser
- Veldokumenteret
- Ej proprietær software



Komponent-opbygget

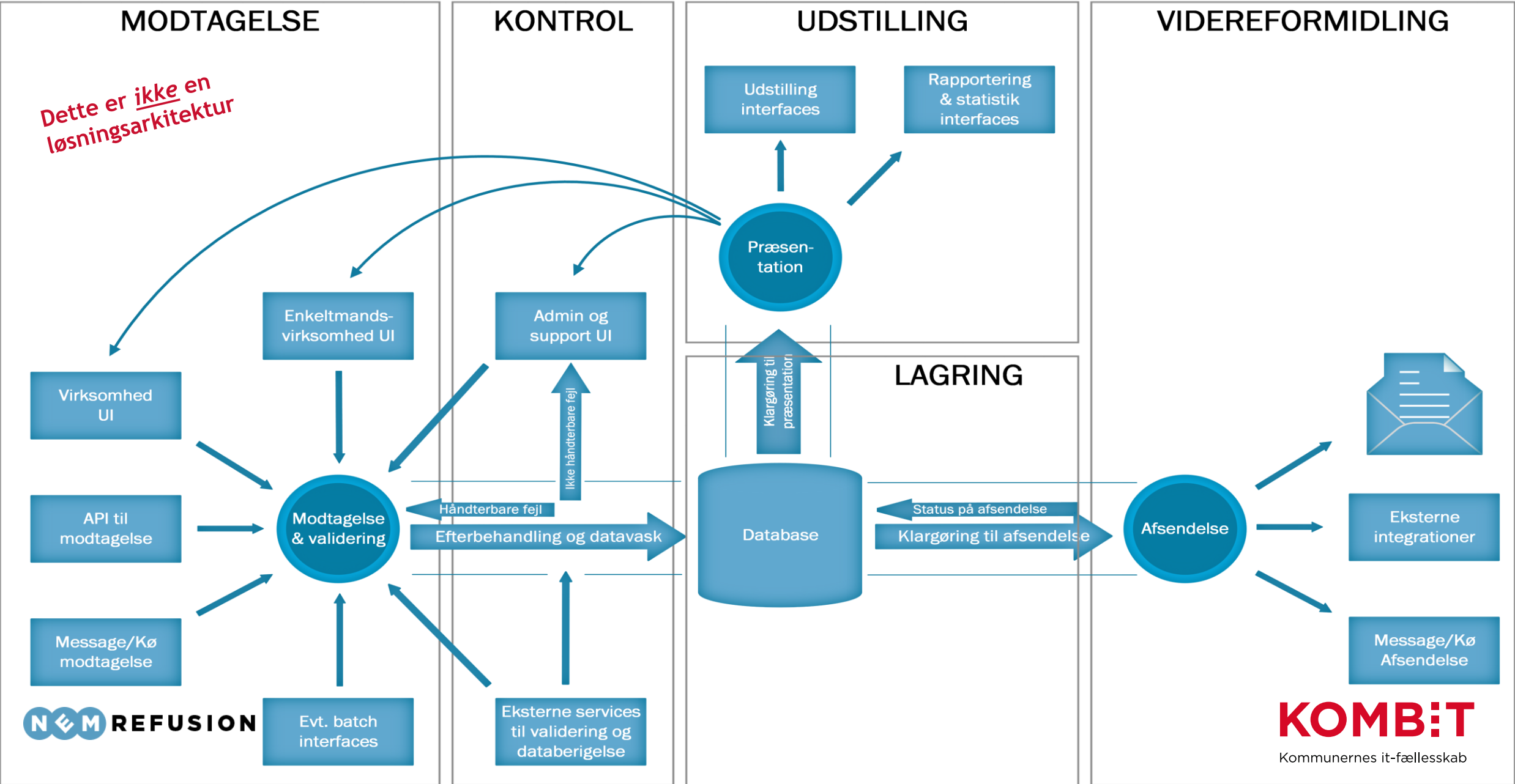
- Generiske komponenter
- Genbrug af funktionalitet
- Konsistens på tværs af flows og blanketter
- Konfigurer-bar
- Nem at udvide med nye blanketter, afsendere og modtagere



Modulær og afkoblet

- Generiske interfaces
- Nem at udvide med nye integrationer og brugergrænseflader
- Moduler kan skaleres individuelt

Konceptuel arkitektur (Postkontor / Pipe-Filter)



Robust, skalerbar og driftssikker

Kvaliteter



Robust, fejlræsistent og driftssikker løsning

Systemet er udstyret med en solid fejlhåndtering og en høj dataintegritet, der sikrer at data ikke mistes ved fejl. Fejlsituationer forebygges og systemet håndterer utilgængelige services og fejl hos eksterne parter. Grundig logning sikrer, at fejlsøgning og udbedring er nemt for supporten



Skalerbare komponenter som håndterer spidsbelastninger

Løsningen kan skalere under spidsbelastninger, og de enkelte dele af løsningen kan skalere individuelt. Interne og eksterne flaskehalse forebygges med for eksempel redundans, flere instanser og caching



Systemet kan overvåges

Systemet er konstrueret, så det nemt kan overvåges. Både fejl og almindelige transaktioner logges grundigt. Fejl forebygges og uforudsete fejl opdages med det samme. Kritiske komponenter kan udvides med helbredstjek og yderligere logning.

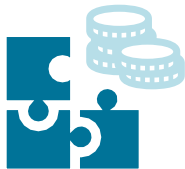
Muligt at overdrage

Kvaliteter



Velunderstøttede teknologier

Bredt kendt i markedet, understøttes af mange leverandører, velforprøvet teknologi og begrænsninger kendt på forhånd.



Offentligt tilgængelige standardkomponenter

Open source komponenter, offentlige licenspriser, offentligt tilgængelige komponenter, bruges over hele verden og understøttes af mange leverandører



Veldokumenteret

Biblioteker, versioner, konfigurationer, sikkerhed, installation dokumenteres løbende, source kode altid kompilierbar, altid opdateret udviklerhåndbog og løbende udlevering af sourcekode



Undgå proprietære rettigheder

Plan og pris for overdragelse, delt ejerskab, ingen vendor lock-in, isolerede afhængigheder og aftale om udlevering af proprietær sourcekode

Komponentopbygget, modulær og afkoblet

Kvaliteter



Samme komponenter genbruges af de forskellige kanaler

Løsningen undgår flere varianter af samme funktionalitet. Konsistent funktionalitet på tværs af de forskellige kanaler. Generiske komponenter sikrer, at der kun skal rettes ét sted. Patterns i løsningsarkitekturen understøtter dette.



Generisk og konfigurer funktionalitet

Lovændringer kan hurtigt og omkostningseffektivt implementeres i løsningen. Nye blanketter, nye afsendere og nye modtagere kan nemt tilføjes.



Afkoblet og modulært design

Afkoblede moduler kommunikerer gennem generiske interfaces. Nye integrationer og moduler, for eksempel brugergrænseflader, kan let tilføjes ovenpå de eksisterende interfaces. Kritiske moduler, der bliver flaskehalse, kan skaleres individuelt.

KRAV TIL OG DRIFT- OG SUPPORTLEVERANCE

KOMBITs Standard Driftskontrakt

Vi anvender KOMBITs standard driftskontrakt, som blev simplificeret i 2019

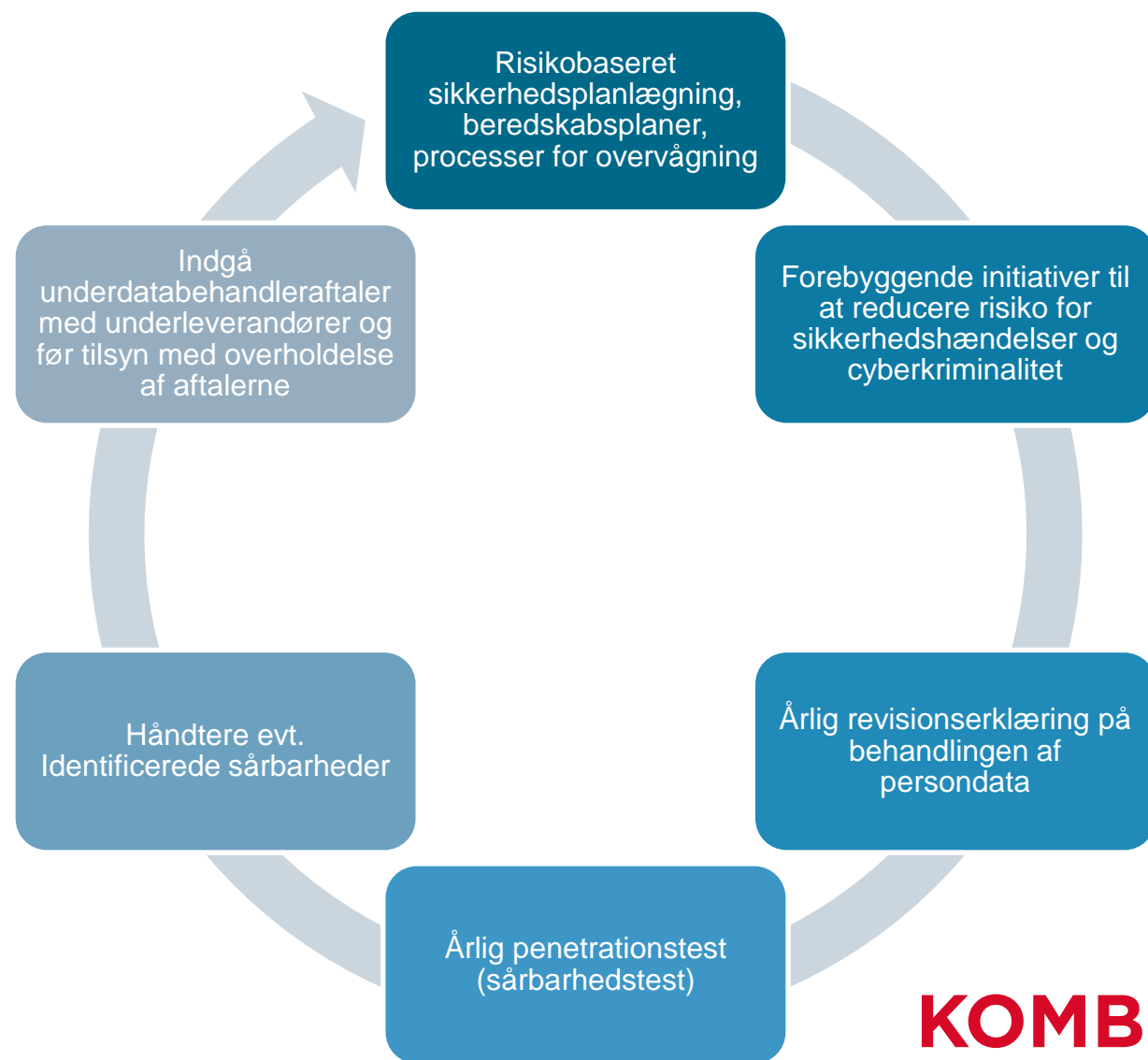
Bilag	Beskrivelse	Udfyldes af tilbudsgiver
12	Driftskontrakt	
12.1	Ydelser og Servicemål	
12.1.A	Før overtagelse	
12.1.B	Specifikation af Ydelser	X
12.2	Priser og betalingsplan	X
12.3	Beskrivelse af Driftsmiljøet (underbilag for hvert driftsmiljø)	X
12.3.x	Beskrivelse af driftsmiljøerne (int.test, ext.test, demo, præprod, prod) Forudsætninger for drift i tredjemands driftsmiljø	X
12.4	Driftshåndbog	X
12.5	Rapportering og samarbejdsbeføjelser	
12.6	Procedure og vilkår for idriftsættelse af Tredjepartsprogrammel	
12.7	Benchmarking	
12.8	Overgang til tredeling	
12.9	Procedure og vilkår for overtagelse af Applikationsvedligehold	

Kontinuerligt fokus på datasikkerhed

Vi stiller skærpede krav datasikkerhed

Der skal sikres en løbende optimering af NemRefusion og sikkerhed i data.

Dette er altafgørende for, at borgere og virksomheder fortsat har tillid til behandlingen af data og løsninger både i forhold til data- og cybersikkerhed.



Service desk

Supporten er en vigtig ydelse på NemRefusion



Type af support der skal ydes

- Modtagelse og håndtering af alle henvendelser (Incidents, brugerstøtte, service requests mm.)
- How-to brugerassistance
- Tilslutningsstøtte til lønbureauer o.a.
- 'Ændring af sager', 'sletning af fejloprettede sager', 'særudtræk', 'genfremsendelse af dokumenter'

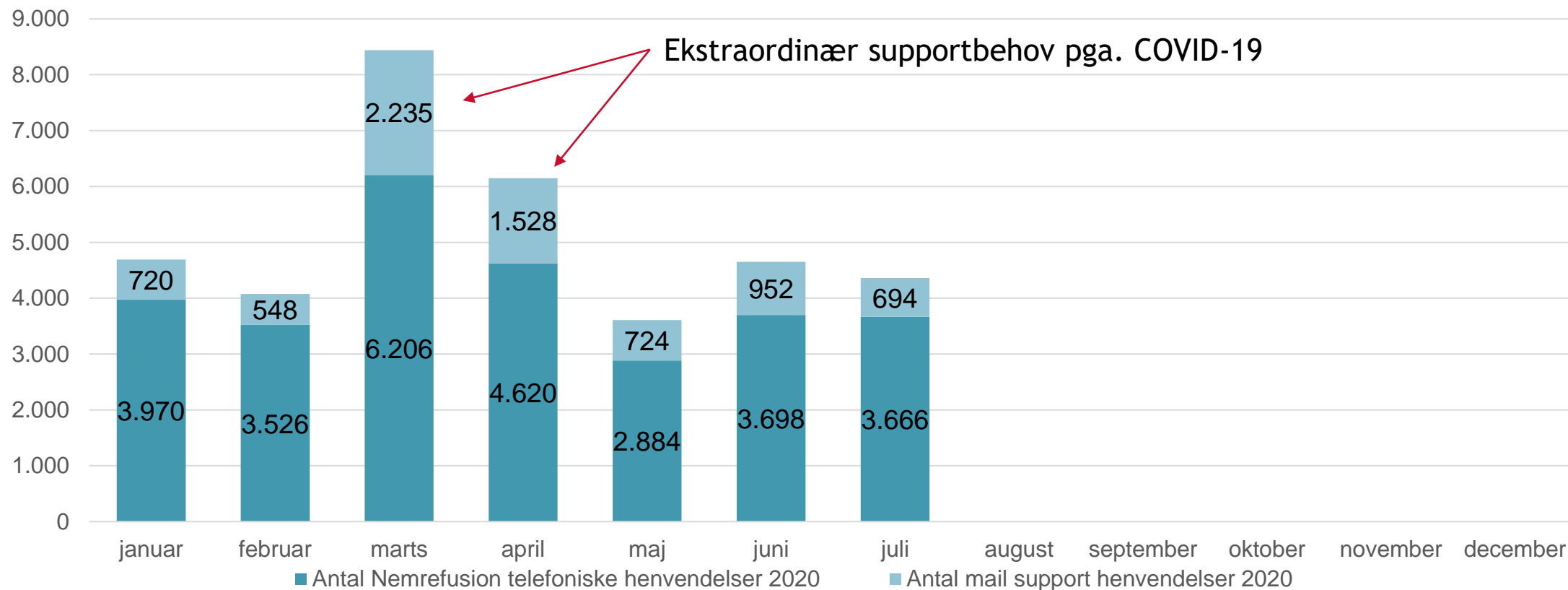


Der skal måles og optimeres på

- Kvaliteten af leverede support (brugertilfredshed)
- Andel af henvendelser som løses ved 1. henvendelse
- Personer må ikke mødes af en optaget tone
- Gennemsnitlig telefonventetid (max 3 min)
- Max ventetid på 10min (98% af alle opkald)
- Personlig reaktion inden for 3 timer

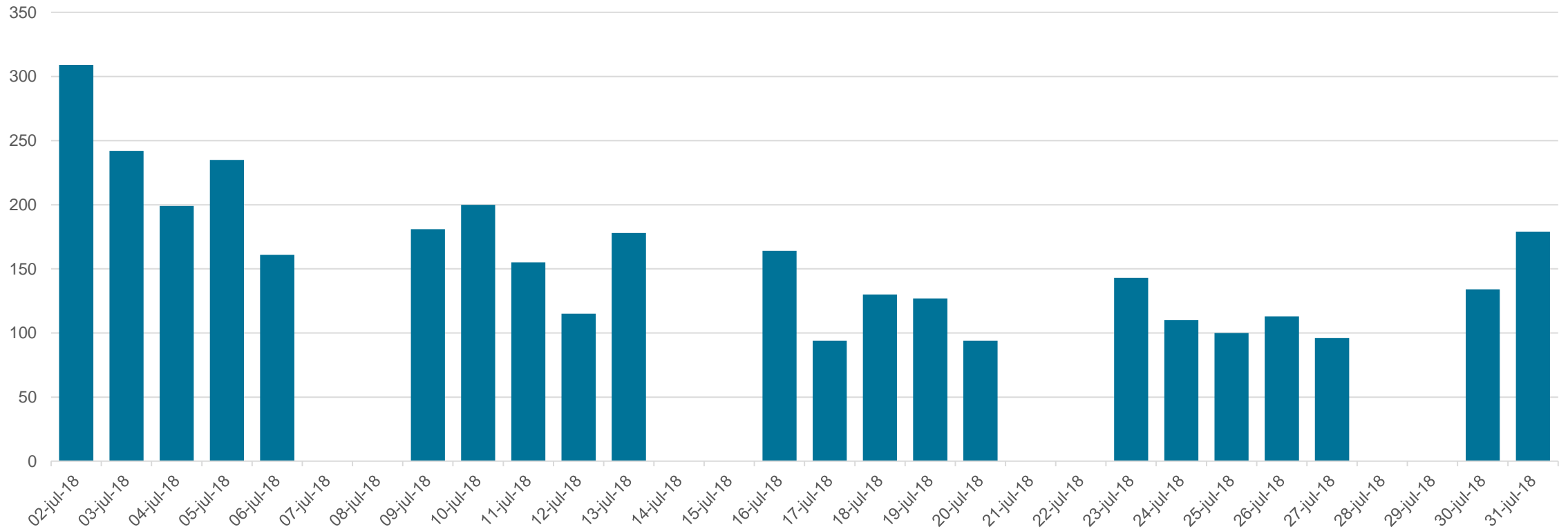
Hjælp og support til alle brugere på arbejdsdage kl. 8-16

Nuværende support er åbent kl. 6-18



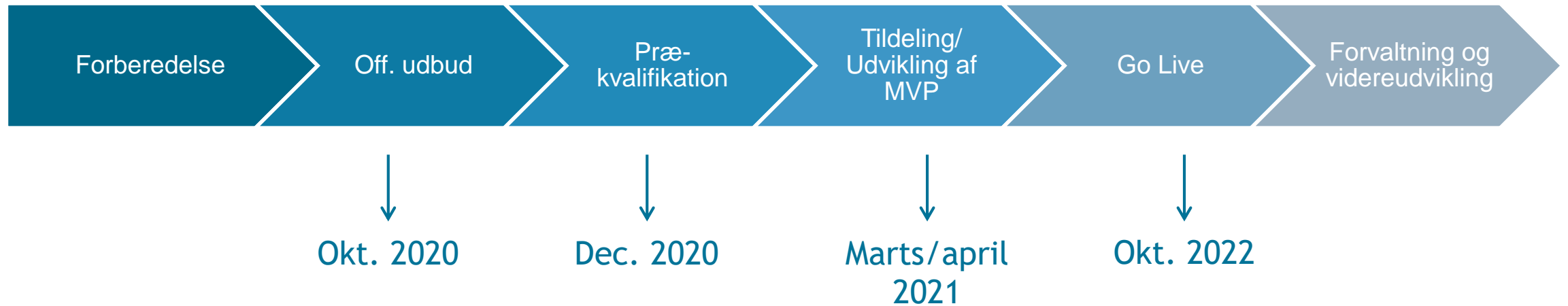
Variation af daglige antal suppoorthenvendelser

Voldsomme stigninger ved driftsfejl



DEN VIDERE PROCES

Tidsplan for udbud af NemRefusion 3.0



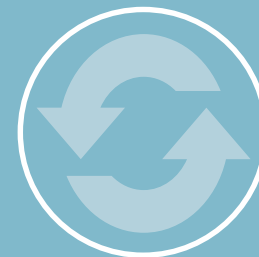
...der tages forbehold

Referencer - prækvalifikation

Vi lægger vægt på



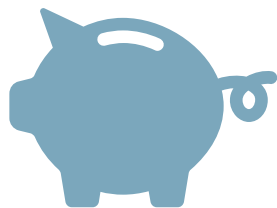
Erfaring med tilsvarende løsninger
de sidste 3–5 år



Erfaring med agil udvikling

Økonomisk kapacitet

Minimumskrav



Udgangspunkt

- Kravet til leverandørens årlige omsætning fastsættes under hensyn til kontraktsummen på projektet
- Egenkapitalen skal kunne bære et evt. tab af KOMBITs kontrakt, således at risikoen for konkurser er minimal



Oplysninger

- Alle oplysninger skal gives som et gennemsnit over 3 år
- Årlig omsætning: 50 mio. dkk
- Egenkapital: 10 mio. dkk
- Soliditetsgrad: 10%
- Mulighed for støtteerklæring eller anden dokumentation for hver enkelt støttende enhed, fx underleverandør, der godtgør, at ansøger faktisk råder over den nødvendige økonomiske og finansielle formåen

Kontakt



Har du brug for at vide mere om det kommende udbud af NemRefusion kan du kontakte:

Steen Pedersen (forretningsudvikler)

Tlf.: 29 34 38 57

Mail: nemrefusion@kombit.dk

SPØRGSMÅL?