

## OPSUMMERING AF TEKNISK DIALOG

**NemRefusion genudbud**  
**Tekniske Dialogmøder med leverandører****1. Indledning**

Frem mod genudbuddet af NemRefusion er der i vanlig stil afholdt tekniske dialogmøder med interesserede leverandører for at afklare eventuelle uhensigtsmæssigheder samt identificere forretningsmæssige muligheder i genudbuddet.

Dialogmøderne blev afholdt i perioden 10.-19. december 2013, hvor der blev afholdt otte dialogmøder med følgende leverandører: CGI, EG, Fujitsu, IBM, KMD, Knowledge Cube, Netcompany, NNIT, Resultmaker, Schultz, Steria og TDC Hosting.

Dialogen blev skabt på baggrund af det [offentliggjorte materiale samt præsentationen fra informationsmøde d. 28. november.](#)

Der blev på møderne udvist stor interesse i genudbuddet af NemRefusion, og blev præsenteret kommentarer omkring de tekniske og forretningsmæssige aspekter af genudbuddet, som herunder vil blive gennemgået i anonymiseret og generel form.

**2. Dialog med leverandører**

Leverandørdialogen tog udgangspunkt i 14 konkrete spørgsmål, der enkeltvis vil blive gennemgået herunder.

Overordnet blev det først fastlagt, at KOMBIT regner med at NemRefusion vil blive sendt i udbud 15. januar. Udbuddet vil blive et offentligt EU-udbud uden prækvalifikation.

Kontrakten til udbuddet vil blive baseret på KOMBITs standard driftskontrakt, og vil vare i 4+2+2 år.

**2.1 Hvad er de tekniske udfordringer i forbindelse med overtagelse af Løsningen? Baseret på præsentationen den 28. november 2013 på leverandørmødet.**

Af de fleste leverandører blev materialet beskrevet som veldokumenteret, velskrevet og moderne, og der fremstod ingen konkrete bekymringer omkring løsningen.

Der blev af KOMBIT spurgt ind til om kildekoden ville være påkrævet af leverandørerne ved tilbudsafgivningen. Dette var der varierede svar på, men generelt for alle var, at en løsning med enten repræsentative eksempler, videobeskrivelse af materialet, datarumsadgang eller anden metode hvorpå kildekoden ikke skulle frigives ville være tilstrækkeligt. Det var her især de forretningsmæssige regler i BizTalk teknologien der blev efterspurgt større indsigt i.

Mens der ikke blev identificeret problemer med overtagelsen grundet de tekniske aspekter blev transitionen fra den nuværende systemejer i stedet påpeget som værende den største risiko i genudbuddet.

## **2.2 Hvordan ser Leverandøren mulighederne for at optimere Løsningen til en mere intuitiv brugergrænseflade og dermed nedbringe omkostningerne til support?**

For alle leverandører fremgik support-delen af løsningen som værende det bærende punkt i optimeringsstrategier. Det nuværende niveau af henvendelser blev kategoriseret som værende meget højt, og som værende stedet, hvor der kunne hentes besparelser.

I henhold til at kunne give konkrete bud på hvordan og hvor meget det vil være muligt at optimere supportdelen af løsningen blev der efterspurgt større statistisk grundlag for henvendelserne. KOMBIT vil derfor i udbudsmaterialet vedlægge al statistik omkring henvendelserne, herunder længden af kald, årsager, peaks og andet, der kunne være af interesse.

Det blev også fra flere leverandører påpeget, at brugergrænsefladen ville være et nedslagspunkt i forhold til optimering. Grundet systemets differentierede brugerskare blev en mere diversificeret brugergrænseflade diskuteret blandt flere leverandører.

## **2.3 Hvordan vil Leverandøren opbygge og sikre at support af NemRefusion sker på baggrund af en meget høj grad af faglig indsigt i lovgivning, systemet og systemsammenhænge?**

Der blev af leverandørerne præsenteret forskellige metoder til inkorporering af faglig indsigt til support baseret på tidligere erfaringer.

Selve opdelingen af ansvaret omkring lovforklaring og implementeret blev også diskuteret, hvor det blev fastslået, at KOMBIT fremadrettet arbejder på at etablere en kravredaktion, der vil påtage sig ansvaret for fremadrettet at udarbejde og vedligeholde forretningskrav på opdrag af den fælleskommunale projektorganisation og vedligeholdsorganisation, samt andre støttefunktioner.

## **2.4 Forestiller leverandøren sig at benytte standardkomponenter?**

Der var bred enighed blandt leverandørerne om at anvende standardkomponenter i overtagelsen af løsningen.

## **2.5 Hvordan kan et scenarium for driften af løsningen se ud, når det tages i betragtning, at systemet skal være oppe i aftentimerne og weekenderne, dog uden at være et kardinalsystem for kommunerne?**

KOMBITs ønske om høj opetid blev ikke identificeret som et problem blandt leverandørerne. Den nuværende opdeling af perioder med forskellige minimumskrav blev derimod diskuteret, hvor de fleste kommenterede, at denne opdeling ingen relevans havde fremadrettet, da de økonomiske besparelser vil være minimale.

Eneste bekymring omkring opetiden for leverandørerne omhandlede servicevinduer, hvor det blev diskuteret, at servicevinduer skulle tænkes ind i løsningen, og at muligheder for dette ikke nødvendigvis behøvede være fordyrende grundet systemet er af mindre samfundskritisk karakter, sammenlignet med øvrige KOMBIT systemer.

## **2.6 Hvilke ønsker har Leverandøren til samarbejdet mellem Leverandøren og KOMBIT i forbindelse med lovændringer (lov-fortolkning, test, releasestyling mv.)?**

Her gælder igen henvisning til KOMBITs oprettelse af en kravredaktion, der vil varetage KOMBITs ansvar for lov-fortolkning.

Herudover havde leverandører forskellige forslag til samarbejdsstrukturen, herunder brugen af agil udvikling, ITIL, og konkrete forslag til releasestyling.

## **2.7 Hvordan vil Leverandøren forholde sig til krav om udvikling af hurtige prototyper (rapid prototyping), der testes af brugere?**

Der blev af leverandørerne fremlagt forskellige synspunkter på prototyping. Generelt for alle var at en agil tilgang til opgaven var at foretrække, og at leverandørmarkedet på nuværende tidspunkt besidder gode kompetencer hertil. Det blev derfor fremlagt af KOMBIT, at man ønsker at se forskellige løsningsforslag baseret på leverandørernes nuværende kompetencer.

Det blev samtidig pointeret af flere leverandører, at ønskede KOMBIT at indgå i et agilt samarbejde, så ville det kræve en styregruppe baseret i KOMBIT med bemyndigelse til at træffe hurtige beslutninger, for at udviklingen ikke ville blive unødvendigt forsinket.

## **2.8 Hvordan vil Leverandøren opbygge og sikre, at support af NemRefusion sker på baggrund af krav om den udvikling af hurtige prototyper (rapid prototyping), der testes af brugere?**

Der blev fra flere leverandører kommenteret på behovet for at involvere support i udviklingen, for på denne måde at sikre systemets funktionalitet.

Også system-til-system integrationerne blev af flere leverandører identificeret som et område hvorpå det ville være muligt at optimere supporten.

**2.9 Hvordan vil Leverandøren sikre, at den løsning der udvikles, løbende i processen vil blive testet og kommenteret af de forskellige brugere? Hvordan vil testprocessen være planlagt?**

Der blev af leverandørerne fremlagt forskellige forslag til involvering af brugere, men for de fleste gik det på anvendelsen af agil udvikling samt høj grad af brugergruppeinvolvering.

Det blev af flere kommenteret at interessenfeltet for løsningen er meget differentieret, og at en bred skare af brugere vil være påkrævet for at kunne teste brugervenligheden af systemet.

**2.10 Hvilke incitamentsstrukturer vil være hensigtsmæssige for at understøtte 'den gode leverance', herunder at optimere slutgevinsterne hos kommunerne (effektiviseringsmuligheder, brugertilfredshed, øget selvbetjening mv.)?**

Der blev igennem møderne diskuteret en bonusplan baseret på leverandørernes evne til at nedbringe antallet af henvendelser til supporten, hvilket blev modtaget positivt.

Flere konkrete forslag til udmåling af bonus, bl.a. baseret på samarbejde, kvalitet og opetider blev fremlagt, hvor bl.a. yderligere udviklingstimer eller konkret bonus blev foreslået til kontrakten. Det blev også kommenteret, at leverandørens indflydelse på de målbare elementer i incitamentsmodellen skulle sikres, da eventuelle incitamentsmodeller udenfor leverandørens indflydelse ikke ville komme KOMBIT til gode. KOMBIT vil derfor forsøge at opsætte en incitamentsmodel der er i gensidig interesse.

**2.11 Hvordan påtænker Leverandøren at håndtere samarbejdet i et konsortium såfremt Leverandøren påtænker at indgå i et sådant? Hvordan sikres de rette processer omkring levering, samarbejde mv.?**

Der var ikke umiddelbart leverandører der havde intentioner om at indgå i et konsortium.

**2.12 Hvor lang tid vil Leverandøren anslået mene, at det vil tage fra kontrakten er indgået til idriftsættelse for henholdsvis driftskontrakten og optionen?**

Der blev af leverandørerne fremlagt tidsplaner afhængigt af interne erfaringer og kompetencer. Overordnet levede tidsplanerne op til KOMBITs forventninger.

Leverandørerne blev her gjort opmærksomme på, at den nuværende systemejer vil levere en overdragelsesplan, som nye tilbudsgivere vil blive bedt om at forholde sig til, og på baggrund heraf levere en konkret overdragelsesplan. Alle forskydninger hvor den nuværende systemejer har kausalitet vil ikke påvirke nye tilbudsgivere negativt.

**2.13 Hvilken omtrentlig prisramme forventes at gælde for henholdsvis driftskontrakten inklusiv vedligehold og support (i en 4-årig periode for løsningen) og optionen, når det tages i betragtning, at der skal være et vist niveau af brugerinddragelse og øget fokus på usability og interaktionsdesign?**

Flere leverandører fremlagde med forbehold konkrete bud på en prisramme til genudbuddet.

Flere leverandører tilkendegav at tildelingskriterier og især transitionsomkostningerne forbundet med overtagelsen af systemet ville have stor påvirkning på prissætningen.

Det blev her forklaret af KOMBIT, at tildelingskriterierne forventes at være som følger:

50 % leverancesikkerhed

30 % pris

20 % selvbetjeningsoption

De endelige tildelingskriterier vil blive afklaret i uge 50 og fremgå af udbudsmaterialet. Måden at opgøre pris vil ligeledes fremgå af udbudsmaterialet, men vil som udgangspunkt være en samlet sum af alle priser for kontraktens løbetid på 4 år.

**2.14 Eksisterer der andre særlige barrierer, risici og udfordringer i genudbuddet af NemRefusion, som kan afholde Leverandøren fra at byde?**

Udover tvivl omkring fordele til nuværende systemejer grundet transitionsomkostninger samt villighed til at gennemføre overdragelsen, eksisterede der ifølge nye tilbudsgivere ingen barrierer for afgivelse af tilbud på genudbuddet af NemRefusion