

OPSUMMERING AF TEKNISK DIALOG

Samarbejdsplatformen

Projekt Samarbejdsplatformen under Brugerportalsinitiativet har netop færdiggjort første indledende runde af leverandørdialogen.

1. Indledning

I ugerne 47–49, 2015 afholdt KOMBIT tekniske dialogmøder omkring det kommende udbud af en tværgående it-samarbejdsplatform til de danske folkeskoler og dagtilbudsområdet. Dette anonymiserede resumé har til hensigt at fremlægge en sammenfatning af de kommentarer, der i perioden blev fremlagt af leverandørerne.

Der blev afholdt møder med følgende selvstændige leverandører og partnerskaber:

- CGI
- CSC
- Frog/MV Nordic
- Fujitsu
- IBM
- IST Tabulex
- KMD
- Knowledge Cube/UV Data
- Netcompany
- NINE
- NNIT
- NordicPAS
- Systematic

Dialogmøderne havde til hensigt at skabe inspiration og viden omkring forretningsmæssige og tekniske muligheder og udfordringer i forbindelse med udbuddet, samt at klarlægge eventuelle adgangsbarrierer og identificere eventuelle u hensigtsmæssigheder i det offentliggjorte materiale. KOMBIT tog udgangspunkt i spørgerammen fra bilag 1 på alle møderne.

KOMBIT modtog i løbet af leverandørdialogen kommentarer, der alle vil blive overvejet i forhold til det kommende udbudsmateriale. Nogle af de mest tværgående kommentarer og vigtigste pointer er gengivet herunder..

2. Dialog med leverandørerne

2.1 Overordnede kommentarer

KOMBIT orienterede om, at samarbejdsplatformsprojektet stadig var i sin indledende fase, hvorfor leverandørernes evt. konkrete spørgsmål om specifikke temaer, som måtte opstå undervejs i

dialogen, i videst muligt omfang vil blive forsøgt besvaret under hensyntagen til, at projektet stadig er ved at afklare scope.

Både KOMBIT og leverandører var enige om, at samarbejdsplatformsprojektet kommer til at blive et stort forandringsprojekt, blandt andet henset til de mange forskellige brugergrupper der skal tænkes ind, herunder elever, forældre, pædagogisk personale og lærere. Det kommer til at kræve en høj grad af brugerinvolvering fra starten. KOMBIT tilkendegav, at der var initiativer i gang for at få samlet nogle repræsentative fokusgrupper.

Henledt til spørgsmål 1 fra de offentliggjorte spørgsmål, jf. bilag 1, var der fra leverandørerne overvejende enighed om, at Samarbejdsplatformen bør udvikles med hjælp fra eksisterende standardprodukter, hvis den nuværende tidsplan med idriftsættelse august 2018 skulle overholdes.

Leverandørerne kommenterede positivt på KOMBITs umiddelbare tanker om at gennemføre et udbud baseret på konkurrencepræget dialog med successive faser og aktiv opgaveløsning. Det vil give leverandører mulighed for at vise deres evner inden kontrakttildelelse. Derudover vil det være en gevinst for leverandørerne at blive vurderet tidligt i processen, så der ikke investeres den samme mængde ressourcer ved tilbudsskrivning som ved almindelige KOMBIT-udbud. Det vil også give KOMBIT bedre adgang til at finde den rigtige leverandør. For at få succes med successive faser bør KOMBIT overveje, hvilke forventninger der skal være til leverandørerne, og hvad indholdet de aktive opgaver skal være. KOMBIT kvitterede på disse kommentarer og nævnte afslutningsvist, at der endnu ikke er truffet beslutning om hvorvidt konkurrencepræget dialog bliver benyttet, og at KOMBIT skal være sikker på, at den samlede værdi ved denne model er større end ved den kendte vandfaldsmodel.

Flere leverandører påpegede nødvendigheden af at holde kravspecifikationen på et så overordnet niveau som muligt. Det ville tjene KOMBIT og den vindende leverandør bedst, hvis KOMBIT beskrev forretningsbehov og user stories og undlod at kravspecificere for mange løsningskrav.

2.2 Kommentarer omkring forretningsmæssige aspekter

Et par leverandører nævnte krigsreglen som et fordyrende element. Hvis udgangspunktet er, at data skal placeres i Danmark, og hvis data kommer til at omfatte videoer, billeder, læreres, elevers og forældres dokumenter, bliver storage en dyr løsning. Hvis det bliver muligt at opmærke data på en sådan måde, at personfølsomme data forbliver i Danmark, mens ikke-personfølsomme data kan placeres uden for Danmark, bliver omkostningerne væsentligt lavere. Men et sådan arbejde vil kræve en grundig opmærkning af data.

Flere leverandører nævnte, at ansvaret for funktionalitet i 3. partsløsninger kun kunne henføres til leverandøren af Samarbejdsplatformen i det omfang leverandøren havde indflydelse på den pågældende funktionalitet. KOMBIT ønsker at lade widgets udstille data på baggrund af funktionalitet i 3. partsløsninger og med den model kunne KOMBIT med fordel overveje at ændre i KOMBITs standard driftskontrakt, så ansvaret balanceres. Etablering af et ansvarshierarki mellem Samarbejdsplatformen, 3. partsleverandører og helt ned til den enkelte skole kunne være en farbar vej at gå.

Flere leverandører bemærkede, at KOMBITs nuværende driftskontrakt var indarbejdet i deres forretningsmæssige beslutninger. Det vil derfor blive potentielt u hensigtsmæssigt at foretage for

mange ændringer, fordi leverandørernes kendskab til kontrakten derved bliver mindre og kræver flere ressourcer at gennemlæse.

Nogle leverandører efterspurgte en opdeling af udbuddet. Ved at konkurrenceudsætte flere dele af den samlede ønskede funktionalitet i Samarbejdsplatformen, ville risikoen for eventuelle forsinkelser og afhængigheder til anden funktionalitet blive mindre. KOMBIT kvitterede for forslaget, og pointerede, at tidsplanen på nuværende tidspunkt forventelig ikke kunne bære en opdeling af kontrakten i flere (del)udbud, men at det ville blive taget op til overvejelse, når arbejdet med kravspecificeringen var kommet tættere på mål.

Enkelte leverandører nævnte, at bodsbestemmelser i KOMBITs nuværende kontraktparadigme har en tendens til at virke mere styrende for leverandøren end hvad intentionen måske er. Det anerkendtes, at der var behov for bodsbestemmelser for at have nogle handlemuligheder i forhold til eventuelle forsinkelser mv., men det bør balanceres, så incitamentet for at undgå bod og nå sine (del)leverancer bliver størst muligt.

En del leverandører kommenterede på forholdet omkring den vindende leverandørs opgave i forhold til at få gjort 3. partsleverandører klar til at kunne udstille data i Samarbejdsplatformen. Erfaringsmæssigt kræver det en del mængde supporttid, og KOMBIT bedes derfor overveje at afsætte en sum tid og penge til denne, potentielt set, omfattende opgave.

I forhold til licensiering af brugere blev det pointeret, at en brugerbaseret licens kan blive en udfordring med så mange brugere på løsningen. KOMBIT burde overveje en licensmodel, der gør det overskueligt for både leverandører og den løbende til- og afgang af brugere.

2.3 Kommentarer omkring tekniske aspekter

KOMBIT havde i sine spørgsmål lagt op til at Samarbejdsplatformen på sigt udvikles op mod og indkorporeres i den fælleskommunale rammearkitektur. Leverandørerne kvitterede med forskellige opfattelser af, hvad der var muligt, men der blev generelt tilkendegivet, at et token-baseret sikkerhedsmodul var en god mulighed for at sikre løsningerne under rammearkitekturen. Det ville også gøre brugeradministrationen nemmere.

Det var vigtigt for leverandører med læringsplatformsprodukter at understrege, at KOMBIT bør beskrive, hvor funktionalitet placeres i hhv. Samarbejdsplatformen og læringsplatformen, så der ikke opstår tvivl om, hvor funktionalitet placeres og bruges fra.

Omkring mobilitet kommenterede en række leverandører på, at Samarbejdsplatformen bør være tilgængelig på alle mobile platforme. Det bør være muligt at lave forskellige versioner af løsningen, alt efter hvilken type mobil enhed den tilgås fra. Smartphones kunne således få vist en mere simpel version end på en tablet, PC eller Mac. Eksempelvis ville registrering af fravær passe godt til de mobile platforme med responsive design, hvorimod fraværsoversigter ikke ville passe godt. Der vil kunne udvikles på native apps og responsive design, men det vil være op til KOMBIT at vurdere behovene. Uanset hvad burde udvikling foregå som "mobile first".

KOMBITs overvejelser om at indarbejde en 2-faktor sikkerhedsmodel i løsningen blev modtaget positivt. Leverandørerne kommenterede på deres erfaringer med udvikling af den type

sikkerhedsløsninger, og for så vidt angik Samarbejdsplatformen skulle det være et fokuspunkt at få opmærket data på en sådan måde, at 2. sikkerhedstrin blev aktiveret, når personfølsomme data skulle behandles (eller blot læses).

Flere leverandører udviste bekymring, hvis den vindende leverandører skulle stå for 1st level support af løsningen ud mod brugerne, men også i forhold til 3. partsleverandørerne og deres widgets. KOMBIT oplyste, at det var intentionen at arbejde ud fra et "train the trainer"-princip, hvor et antal brugere i hver kommune/institutionen uddannes til at kunne uddanne deres egne brugere. Deri lå også intentionen om at lade kommunerne/institutionerne selv stå for 1st level support. Den vindende leverandør forventes at ville få ansvaret fsva. 2nd og 3rd level support, som ud fra et teknisk perspektiv var afgørende for om løsningen blev en succes, blandet andet i forhold til opetid. Ansvaret for 3. partsleverandører forventes at blive udformet som et samarbejde mellem to leverandører med et fælles mål om at få defekt funktionalitet til at fungere igen. Et par leverandører gjorde opmærksomme på udfordringen ved modellen om 1st level support hos brugerne ved at understrege, at kommunalt personale i overvejende grad arbejdede inden for almindelig kontortid. Forældre, og i nogen grad elever, ville forventes at benytte løsningen i aftentimerne, på et tidspunkt hvor 1st level support ikke var tilgængelig. KOMBIT kvitterede for bekymringen.

Et par leverandører stilledes spørgsmålstejn ved behovet om at inddrage indskolings elever under samarbejdsplatformen, idet de fleste af deres interaktioner typisk vil foregå gennem læringsplatformen. Det kan blive et forvirrende element for de mindste at skulle gå to - eller flere - steder hen for at tilgå de elementer, som de vil opleve som naturligt sammenhængende. Det samme kunne også siges om de ældste elever.

Et par leverandører spurgte ind til konvertering af data fra eksisterende samarbejdsplatformsløsninger. KOMBIT kvitterede for spørgsmålet og nævnte, at der overordnet set er forståelse for, at brugere i et vidt omfang gerne vil have data med fra en løsning til en anden, men at datakonvertering ikke forventes at blive en stor opgave for den vindende leverandør.

Bilag 1: Spørgsmål

Spørgsmål	
1.	I hvilket omfang vurderer leverandøren, at standardprodukt- og/eller platforme kan efterleve den løsning som er skitseret i faktaarket? Og er der bestemte teknologier eller systemtyper, der vurderes bedre end andre til at understøtte de beskrevne funktioner?
2.	Hvor vurderer leverandøren, at de største tekniske udfordringer findes i forbindelse med hhv. etablering af kravspecifikationen og den efterfølgende udvikling af Samarbejdsplatformen?
3.	I forlængelse af spørgsmål 1 og 2, hvad er så leverandørens overvejelser ift. løsningskonceptet for Samarbejdsplatformen? Beskriv gerne erfaringer og forslag ift. implementering af: <ul style="list-style-type: none">• Kalender• Besked (e-mail)• Sikker kommunikation og fildeling• Nyheds- og forumfunktionalitet
4.	KOMBIT gør sig overvejelser om, hvordan Samarbejdsplatformen kan kobles på den fælleskommunale rammearkitektur for de relevante komponenter. Hvordan ser leverandøren muligheder herfor?
5.	Hvordan ser leverandøren mulighederne for at optimere løsningen til mobile platforme, hhv. webbaserede klienter og Apps til de tre store styresystemer (Windows Phone, iOS, Android)?
6.	Hvordan ser leverandøren bedst Samarbejdsplatformen understøtte indskolingselever?
7.	Kunden forestiller sig et forløb, hvor interaktionsdesign/responsive design og usability skal have en central rolle i projektet. Hvordan ser leverandøren på denne udfordring og hvad er leverandørens erfaringer?
8.	KOMBIT sikrer adgang til de primære brugere af løsningen. Hvordan vil et optimalt forløb med de primære brugere (lærere, forældre, elever, pædagoger etc.) se ud i det overordnede design af løsningen?
9.	Har leverandøren forslag til, hvordan løsningen gøres bedst tilgængelig ift. eksempelvis sprogbarrierer, læsevanskeligheder og handicaptilgængelighed?
10.	Hvilke muligheder/udfordringer ser leverandøren ved at benytte UNI-login?
11.	Hvilke muligheder/udfordringer ser leverandøren ved at benytte "Step-up"-modellen i løsningen?
12.	Hvad er leverandørens holdning til driftskonceptet for Samarbejdsplatformen? Bør driftskonceptet ansues anderledes?
13.	Har leverandøren et eller flere forslag til hvordan et passende driftsetup for løsningen kunne se ud, og i så fald hvilke(t)?
14.	Har leverandøren særlige anbefalinger, eksempelvis ved brug af pilotskoler, -daginstitutioner, til, hvordan Samarbejdsplatformen bliver tilgængelig for 1300 skoler på én gang?
15.	Har leverandøren erfaring fra eller etableret lignende løsninger med lignende behov for skalerbarhed hos andre kunder evt. i andre lande eller i sammenlignelige sektorer? I så fald, hvilke erfaringer?

16.	Har leverandøren erfaringer med at bygge grænseflader til mange forskellige målgrupper? I så fald, hvilke erfaringer og findes der referencer på det?
17.	Kan leverandøren anbefale en tidsplan, eksemplificeret ved faser for afklaring, udvikling, test, pilot, idriftsættelse og evt. andre faktorer, på baggrund af de foreliggende informationer i faktaarket?
18.	Hvad anser Leverandøren for den/de væsentligste cost-driver/e på projektet – fordelt på udvikling, implementering og drift (inkl. system, vedligehold og videreudvikling)?
19.	Hvor ser leverandøren størst kompleksitet og/eller usikkerhed i projektet og løsningen?
20.	Eksisterer der andre særlige barrierer, risici og udfordringer i projektet, som kan afholde leverandøren fra at byde?
21.	Har leverandøren forslag til bods- og bonus principper for henholdsvis udvikling og driftsfasen?
22.	Hvordan forholder leverandøren sig til successive faser (shortlistning)?
23.	KOMBIT overvejer, at interesserede leverandører skal udarbejde en ”praktisk opgave” inden for brugervenlighed, som leverandøren evalueres på – hvordan forholder leverandøren sig til det?
24.	Både udviklings- såvel som driftsfasen (og herunder videreudvikling) vil blive underlagt løbende tests og brugerinvolvering. Hvilke overvejelser gør Leverandøren sig omkring dette?