



VELKOMMEN

**OPLÆG 4: STIL KRAV TIL DIN IT-LEVERANDØR -
OG HUSK RELEVANSKRITERIET!**

Vi starter kl. 11:15

KOMBIT's Data- og Infrastrukturdag

Oplæg 4 - "Stil krav til din leverandør – og husk relevanskriteriet!"

27. September 2021

Allan Schiellerup Bager
Chefkonsulent, KLS

Mød os på Markedspladsen:



Søren Gormsen
IT Vendor & Contract Manager
5124 5390, sgor@favrskov.dk
Favrskov Kommune



Kim Bøgsted
IT-arkitekt
8787 4190, kb@viborg.dk
Viborg Kommune



Anja Hyltoft Lodbjerg
Kontraktansvarlig
2085 2916, alo@ski.dk
SKI



Allan Schiellerup Bager
Chefkonsulent
2127 0827, asb@ski.dk
SKI



Besøg ski.dk

Dagens dialog

- Vi har forberedt 3 emner: (30 minutter)
 - Hvad siger leverandørerne om indkøb på SKI rammeaftaler, særligt 02.19 og kravene til den fælleskommunale Infrastruktur, selvfølgelig
 - Hvad er SKI 02.19 aftalen egentlig, og hvordan hænger klarmeldinger og onboardingprogram sammen med aftalen
 - En case, som viser dilemmaer og udfordringer ved at stille og håndhæve krav om integration til den fælleskommunale infrastruktur
- Dialog og spørgsmål (15 minutter)



Hvad siger leverandørerne? (I/II) – Fra leverandørdialogen på 02.19

Generelt

- *"Vi er glade for 02.19, fordi kunderne er det"*
- Ønsker så få ændringer som muligt da genkendelighed er godt, ønsker dog mulighed for engangsvederlag
- En udfordring at aftalen skal favne både kæmpe løsninger for store kommuner og fx en lille løsning til begravelseshjælp
- Tilføjelse af nye funktionalitetsområder, fx Chatbot til borgernær kommunikation på kommende aftale

Tildeling og brugen af FORM/STORM

- Direkte tildeling bør bevares
- Vanskeligt at få point/vinde på god kvalitet, da prisforskel slår ret hårdt i evalueringen
- Godt med krav til Overtagelse/Arkivering..., det giver tryghed
- Kunderne har i nogle tilfælde svært ved "at sætte krydserne" – kræver dialog
- Oplever begrænset dialog ved miniudbud (ærgeligt)
- Priser/beregninger kan være vanskeligt at gennemskue for kunden og for leverandøren – mere gennemsigtighed?
- Hvor stort er kundernes behov for fællesindkøb fremadrettet?

Hvad siger leverandørerne? (II/II) – Fra leverandørdialogen på 02.19

GDPR

- Fylder ikke meget i dialogen med kunderne
- Den eksisterende databehandleraftale fungerer godt
- Risikoanalysen laves ofte af leverandøren, det er næppe nok fremadrettet
- Krav til placering af data skal afhænge af indkøbet og ikke fastlægges som mindstekrav

Rammearkitekturkrav

- Kom ind meget sent, gav udfordringer
- Svært at vurdere, hvad der kan kræves betaling for – skal tydeliggøres
- Skal det være obligatorisk, eller et tilvalg fra kunden, at servicen understøtter rammearkitekturen?

Hvad driver omkostninger?

- Bodsbestemmelser
- (Usikkerhed ift.) krav til rammearkitektur
- Opdatering af sortiment, manuelt og tidskrævende
- SLA-rapportering, men efterspørges kun i begrænset omfang af kunderne
- Begrænset efterspørgsel på platin service – skal alle niveauer med fremadrettet



Favrskov
Kommune

Indkøb og håndhævelse af krav

Søren Gormsen
27. September 2021
Nyborg Strand

Indkøb - Der er primært 3 former

- 1:
- Under udbudsgrænsen (250.000 Euro)
 - Det er begrænset hvad man kan købe
 - Svært at stille krav....
 - Man må ofte købe hvad man kan få -☺
- (men man har kontrol over indkøbet)



Indkøb - Der er primært 3 former

- 2:
- Udbud
 - Det er en ressourceforbrugende proces (også for leverandøren)
 - Man får det man stiller krav om
 - Kravprocessen skal være skarp....(og man skal selv huske kravene til infrastruktur)
- (Alt efter ens evalueringskriterier aner man ikke hvor man enderuden kontrol over indkøbet)

Indkøb - Der er primært 3 former

- 3:
- Rammeaftaler – f.eks. SKI's rammeaftaler
 - Udbudsforpligtelsen er afløftet
 - Kontraktkomplekset er kendt på forhånd.
 - De store tunge fagsystemer er på SKI 02.19
 - Det er så en bestemt standard man køber der, og kun med små tilpasninger. Ingen udvikling (det findes på andre aftaler 😊)
 - Man kan ikke stille krav udover dem der er på aftalen
 - Infrastrukturen er håndteret
 - (En forholdsvis kontrolbar proces)

Rammearkitekturen

- Rammearkitekturen
 - ”kun” papir og principper
- Fælleskommunale Infrastruktur
 - Det er sådan rammearkitekturen er udmøntet, og det vi ønsker leverandørerne lever op til.



SKI 02.19

- Alle leverandører skulle have leveret integration til den fælles kommunale infrastruktur 1. april 2020
 - (ingen er helt i mål 😊)
 - Derfor er onboardingsprogrammet lavet.



KLARMELDING OG TILSLUTNINGSSSTØTTE

SKI-KLARMELDING: KOMBIT DANNER OVERBLIK:

Status på klarmeldinger i forhold til leverandørers **selvangivelser**

Overblik over aktive pilotkommuner

SKI-KLARMELDING: VEDLIGEHOLDER VÆRKTØJER og GOVERNANCE:

Klarmeldingsværktøjskassen

SKI-ledelsesgruppe -

Kommunegruppe omkring SKI 02.19 -

INFRASTRUKTURENS ONBOARDINGSPROGRAM

Overordnet fasemodel for tilslutningsstøtte i fire kvartaler

Proces for udvælgelse af leverandører i fokus - sammen med kommunerne

Tæt kobling til klarmelding

Klarmeldingsprocessen: Du kan som leverandør klarmelde på to måder

Klarmelding (Med en kommune)

1



Leverandøren udfylder dokumenterne med en pilotkommune og sender til KOMBIT

2



KOMBIT gennemgår dokumentationen og rapporterer klarmeldingsstatus

3



SKI refererer til klarmeldingen hos KOMBIT, som er publiceret via Digitaliseringskataloget

Eller

Ensidig klarmelding (Uden en kommune)

1



Leverandøren udfylder dokumenterne uden en pilotkommune og sender til KOMBIT

2



KOMBIT gennemgår dokumentationen og markerer den som 'ensidig' foreløbigt

3



SKI refererer til klarmeldingen hos KOMBIT, som er publiceret via Digitaliseringskataloget

INFRASTRUKTURENS ONBOARDINGSPROGRAM

Q1

KLARGØRING
ORGANISERING
FINANSIERING

Q2

FORUDSÆTNINGS
FORLØB

INTEGRATIONSFORLØB

SPRINT GRUPPE 1

FORBEDRINGER

KLARMELDING

Q3

FORUDSÆTNINGS
FORLØB

INTEGRATIONSFORLØB

SPRINT GRUPPE 2

FORBEDRINGER

KLARMELDING

Q4

FORUDSÆTNINGS
FORLØB

INTEGRATIONSFORLØB

SPRINT GRUPPE 3

FORBEDRINGER

KLARMELDING

Q1

FORUDSÆTNINGS
FORLØB

INTEGRATIONSFORLØB

SPRINT GRUPPE 4

FORBEDRINGER

KLARMELDING

2021

2022

Se mere her

<https://digitaliseringskataloget.dk/infrastrukturens-onboardingsprogram>

Relevanskriteriet

- Det her er fra aftalen
 - Ud over de generelle integrationskrav er der følgende specifikke integrationskrav. Hvis der er overlap mellem en snitflades funktionalitet eller forretningsdækning på den ene side og funktionalitet eller forretningsdækning i en Service på den anden side, skal Servicen integrere med snitfladen.
- Det er her det bliver svært!!!!

Stil krav til din leverandør – og husk relevanskriteriet!

CASE vedr. anskaffelse af Virtuel Borgerkontakt løsning
KDI dagen den 27. september 2021



Kim Bøgsted, It-arkitekt
Viborg Kommune
kb@viborg.dk
Tlf. 87 87 41 90

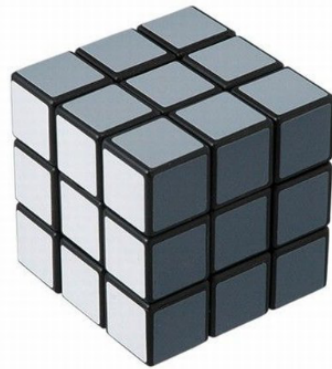


VIBORG
KOMMUNE

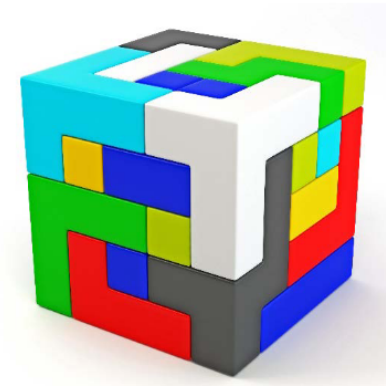
Sammenhæng og genbrug af data – også på tværs af leverandører



Systemer leveret af flere leverandører – uden sammenhæng – giver kaos og silo-systemer



En almindelige forretningsmodel for store leverandører er store samlede suiter af systemer



Rammearkitekturen er fundamentet for sammenhæng på tværs af leverandører



Udbud på løsning til Virtuel Borgerkontakt



Organisation og Adgangsstyring

FK Organisation

- Løsningen skal kende medarbejderne, og deres tilknytning til organisation (eksempelvis hjemmeplejedistrikter)
- Borgere som får virtuelle ydelser skal kobles til den organisatoriske enhed som leverer ydelsen – løsningen skal derfor "kende" organisationen

FK Adgangsstyring

- Rettighedstildelingen vil kunne forenkles
- Rettigheder afgrænses, så medarbejderne, som udgangspunkt, kun får rettigheder til borgere i "eget" distrikt.
- Brugere får mere ensartet loginoplevelse på tværs af de løsninger de anvender



Fordelingskomponenten (SAPA implementering)

SAPA OVERBLIK [Søg](#) [Min side](#)

32.03.16 - Førtidspension

Send journalnotat Tilføj til foretrukne Vis sag i

Overblik Journalnotater Dokumenter Rel

Sagsdetaljer

Vis sag i fagsystem

Sagstitel :
Førtidspension, kommunal opfølgning

Beskrivelse :
-

Sagsnummer :
[redacted]

Tværfaglig statusdato :
20-02-2013

Tværfaglig status :
Opstået [Se historik](#)

Fagsystem :
KMD Social Pension K...

SEND JOURNALNOTAT

Et journalnotat sendes fra SAPA til nedenstående sag i fagsystemet.

Borger: [redacted]

Overskrift *

Indhold *

Sendes til følgende sag:

32.03.16	Førtidspension, kommunal opfølgning	KMD Social Pension K...
----------	-------------------------------------	-------------------------

[Tilføj journalnotatet til flere af \[redacted\] sager](#)

Annuller

Send



Fordelingskomponenten – anvendelse i Virtuel Borgerkontakt løsning

Funktionalitet:

Registrering af journalnotat i fagsystemet efter et gennemført kald

- tidspunkt for kaldet
- varighed af kald
- hvilken medarbejder foretog kaldet
- hvilken ydelse blev leveret i forbindelse med kaldet (ydelse på borgeren i ydelsesindeks)

Gevinst:

Vi får oplysninger om virtuelle besøg dokumenteret i borgerens sag, uden det medfører en manuel handling fra medarbejderne



”Hop til sag” (SAPA dialogintegration)

Aktive sager ?

Vis sager hvor parten er :

Primær part

KLE-emne	Sagstitel	Oprettet	Tværfaglig statusdato	Tværfaglig status	Dokumenter på sagen	Journalnotater på sagen	Sagsbehandler	Afdeling	Fagsystem
15.20.00 Beskæftigelsesindsats i almindelighed	6.2 - Jobparat kontanthjælp og overgangsydelsemødtager	05-12-2019	22-09-2021	Afgjort	Nej	Ja	Faber	Arbejdsmarked	KMD Momentum
32.24.04 Hjælp til forsørgelse (kontanthjælp mv.)	Hjælp til forsørgelse	-	11-06-2021	Afgjort	Ja	Ja	-	Kontanthjælps teamet	KY

Passive sager ?

Vis sager hvor parten er :

Primær part

KLE-emne	Sagstitel	Oprettet	Tværfaglig statusdato	Tværfaglig status	Dokumenter på sagen	Journalnotater på sagen	Sagsbehandler	Afdeling	Fagsystem
----------	-----------	----------	-----------------------	-------------------	---------------------	-------------------------	---------------	----------	-----------



”Hop til sag” – anvendelse i Virtuel Borgerkontakt løsning

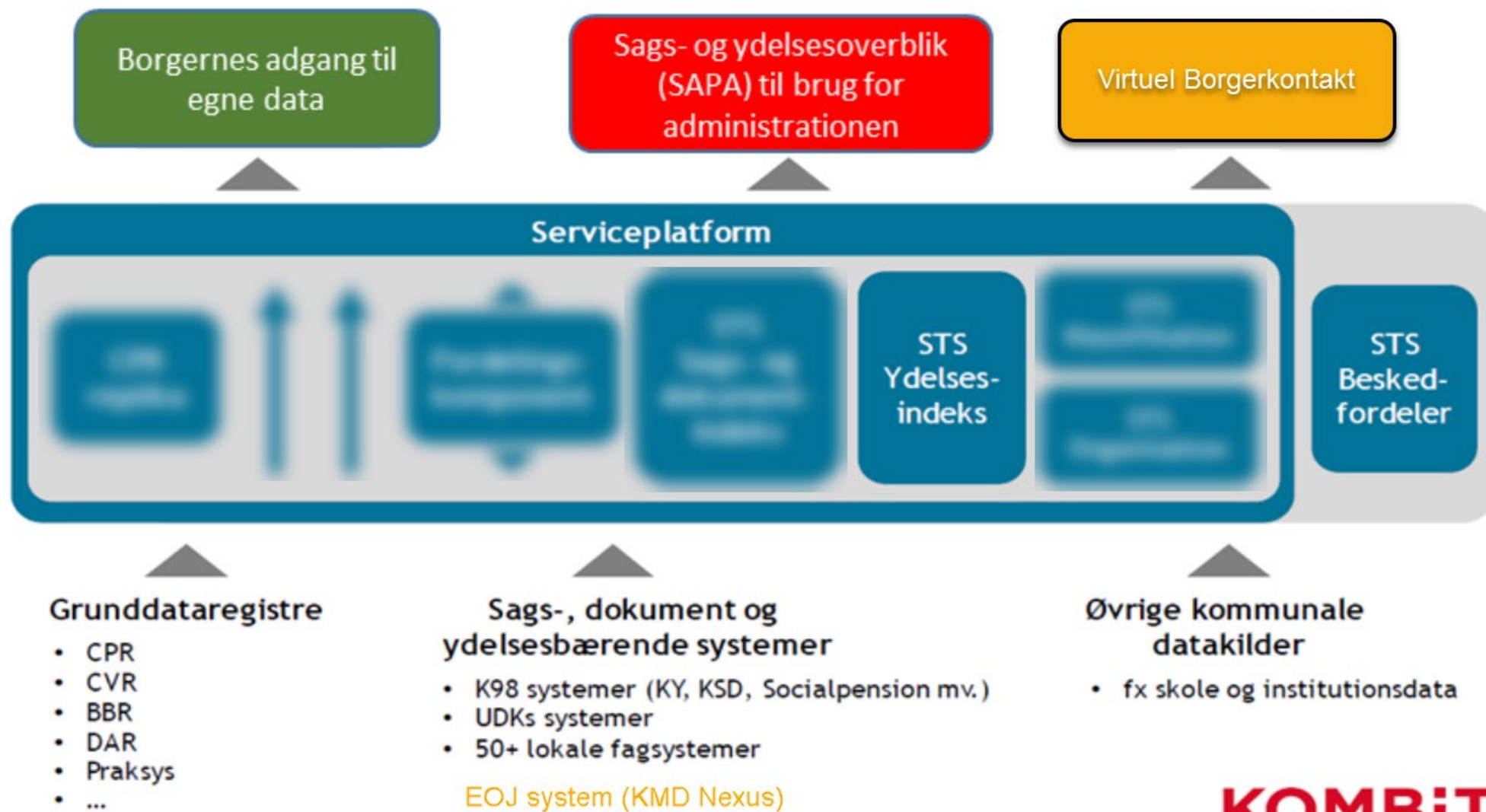
Funktionalitet:

Dybt link fra Borgeren i Virtuel borgerkontakt løsningen direkte til sagen i fagsystemet

Gevinst:

Medarbejderen sparer klik og dermed tid





KOMBiT
Kommunernes it-fællesskab



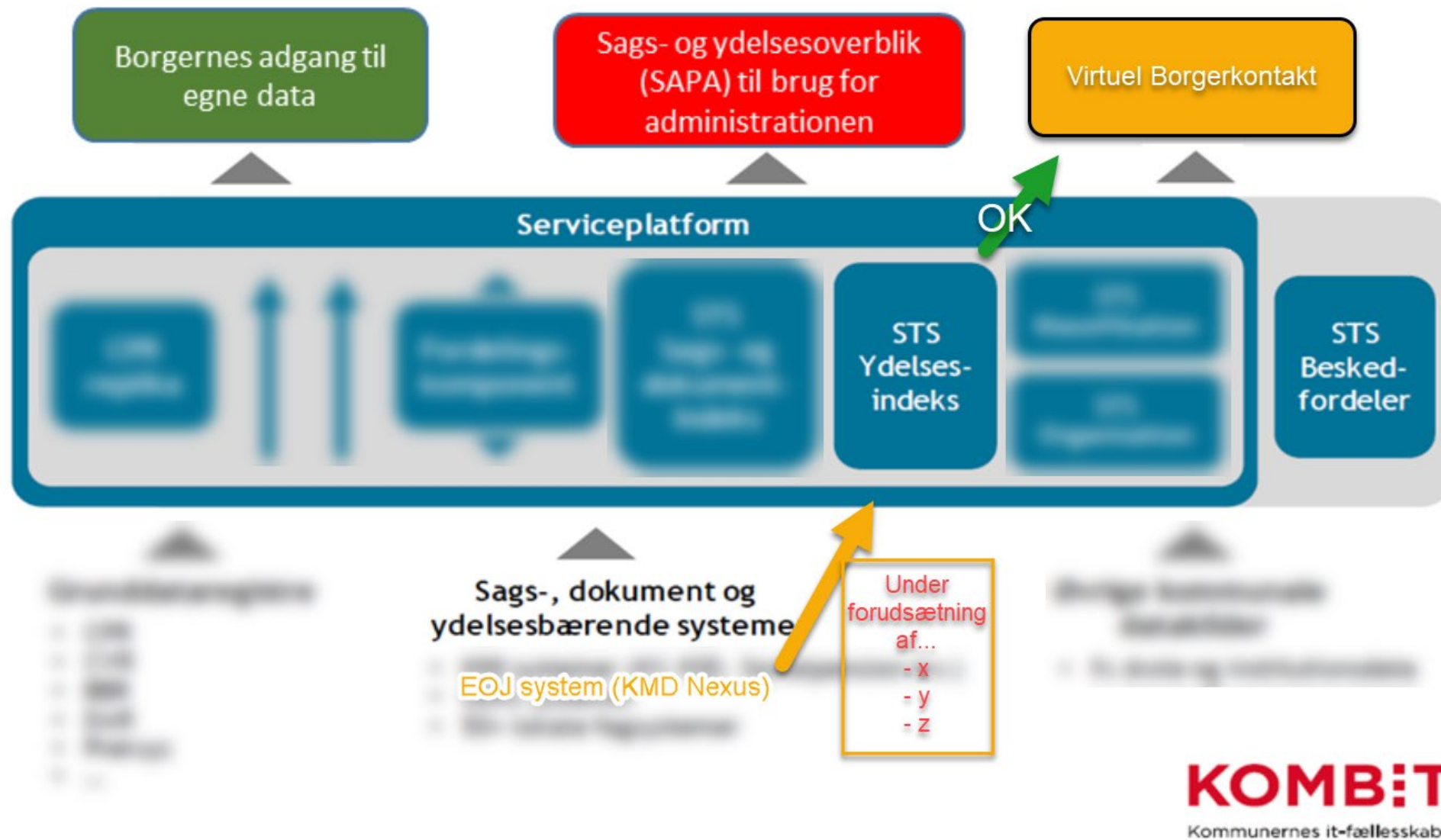
VIBORG
KOMMUNE

Ydelsesindeks

FK Ydelsesindeks

- Import af oplysninger om borgere, som er bevilliget en virtuel ydelse
 - Gevinst: Undgå manuel vedligeholdelse af borgere i løsningen + hæve kvaliteten af data
- Hente oplysninger om ydelser/indsatser
 - Gevinst: bedre ledelsesinformation, relateret til anvendelsen af Virtuel Borgerkontakt
- Kobling af borgeren til den organisatoriske enhed, som leverer ydelsen
 - Gevinst: Kategorisering, rettighedsstyring og ledelsesinformation





Vores kravspecifikation til udbuddet på Virtuel Borgerkontakt

- FK Adgangsstyring og FK Organisation
 - Mindstekrav - skal være implementeret senest 6. mdr. efter kontraktstart
- FK Ydelsesindeks, Fordelingskomponent og Dialogintegration
 - Optioner – skal være implementeret senest 12. mdr. efter ordregiver varsler ønske om ibrugtagning af optionen

”Ordregiver indgår gerne i et samarbejde med leverandøren, Kombit samt eventuelle andre referencekommuner vedr. endelig specificering og udvikling af integrationerne til den fælleskommunale infrastruktur.”



Takeaways

- Stil krav om integrationer til Fælleskommunal Infrastruktur når det kan skabe værdi – også når det er svært
- Rollen som pilotkommune i relation til klarmeldingskriterierne er vigtig, og man bør forsøge at have et bredere fokus end blot egne behov
- Opfordre evt. leverandøren til at inddrage flere referencekommuner
- Søg støtte ved Kombit hvis der er brug for det
- Tilslutningen til infrastrukturen ikke altid er plug-n-play. Vi må være realistiske i vores forventninger til leverandørerne





NÆSTE PUNKT

12:00 - 13.15: Frokost og markedsplads