





Útboð á skýjalausnum

notendaprófanir og samningskröfur

Guðrún Birna Finnsdóttir
teymisstjóri ráðgjafateymis





Hvað er útboð ?

- Samkeppni um verkefni – jafnræði og gegnsæi
- Margir ferlar í boði: opið útboð, forval og lokað útboð, samkeppnisútboð, samningsviðræður og nýsköpunarsamstarf.
- Alltaf lægsta verð? Nei, valforsendur eftir eðli verkefna.
- Fast verð? Ekki endilega. Nánar um það síðar.
- Tilboð verða að vera samanburðarhæf, og matsaðferð útskýrð.





Skýjalausnir – grunnráðgjöf hjá Ríkiskaupum

- Má opinber aðili nota þjónustu í skýi? Það er ekki bannað en það er mismunandi hver niðurstaðan er, hver og einn opinber kaupandi ber ábyrgð á sinni ákvörðunartöku.
- Leiðbeiningar á vef Persónuverndar (Spurningar og svör, Tölvuský)
 - Leiðbeiningar Persónuverndar um vistun persónuupplýsinga í tölvuskýi
 - Leiðbeinandi svar Persónuverndar um notkun tölvuskýjalausna
 - Samningsviðauki, leiðbeiningar og eyðublöð fyrir gerð áhættumats
 - Leiðbeiningar til ríkisstofnana um notkun á tölvuskýjalausnum





Hvað kostar þetta? Hvað er til á markaði?

- Fjárheimildir og skoðun á mögulegri útboðsskyldu
- Heildarvirði samnings
- Útboðsskylda þegar heildarvirði samnings án vsk yfir 15,5 m. útboð á EES yfir 20,5 m. Rammasamningar klára útboðsskyldu.
- Forauglýsingar og markaðskannanir
- RFI – Request for information – upplýsingar
- Allskonar skýjaþjónustur til – hýsing - ráðgjöf





G Cloud 9 – rafrænt markaðstorg breska ríkisins

- 2800 birgjar – 19,000 skilgreindar þjónustur – 90% SME
- Gegnsæi í verðum
- Cloud services as commodity – stöðluð útskiptivara - aðrir geta leyst af hólmi án vandkvæða
- Áhersla á stutta samninga – forðast Lock-in – ákvæði um útfærslur á að hætta samningi 8 mánuði fyrir samningslok
- Framlenging umfram 48 mánuði krefst endurmats á markaði
- Stöðluð vara, staðlaðir samningsskilmálar
- Services are off-the-shelf, pay-as-you-go cloud solutions
- Þjónustur eru þær nýjustu með áherslu á nýsköpun





G cloud 9 frh

- 3 tegundir af stöðluðum skýjaþjónustum
 - Cloud hosting – hýsing í skýjum
 - Einungis borgað eftir notkun
 - Cloud software – skýjalausnir
 - Cloud support – ráðgjöf og þjónusta
 - Skipulag, uppsetning, breytingarstjórnun, prófanir, þjálfun og þjónusta

Ekki til á þessu markaðstorgi: sérsníði, vélbúnaður, ekki-ský,
(aðrar kaupleiðir fyrir það)

*UK 66,000,000 (200x Ísland)





Unnið að útboðslýsingunni

- Niðurstaða áhættumats kaupanda til grundvallar, hvað, hversvegna, hvar, hver – hýst erlendis
- Velja útboðsleið við hæfi
- Bara skýjalausnir eða bland í poka? Samkeppnisaðstæður á markaði – gera tilboðin samanburðarhæf
Kaup á leyfum og hýsing hjá stofnun vs skýjaleyfi pr notenda
- Vinnslusamningur - samningskröfur
- Tæknilýsing – þarfalýsing kaupanda
- Hæfiskröfur
- Valforsendur





Hvert útboð sniðið að þörfum kaupanda

- Tegund ferils – flækjustig
 - Samkeppnisviðræður, samkeppnisútboð í nokkrum stigum, tveggja umslaga kerfi, nýsköpunarviðræður, matsferli notendaprófana
- Tegund samninga – fastur kostnaður á innleiðingu eða teymi keypt á tímakaupi og innleiðingu stjórnað með agile aðferðafræði
- Byggjum á reynslu nágrannaþjóða – Finnar, Bretar, Svíar, Danir
 - Útboðsgögn frá systurstofnunum, útboðsgögn annarra ríkisstofnana, deilum lærdómi og reynslusögum úr sambærilegum verkefnum annarra



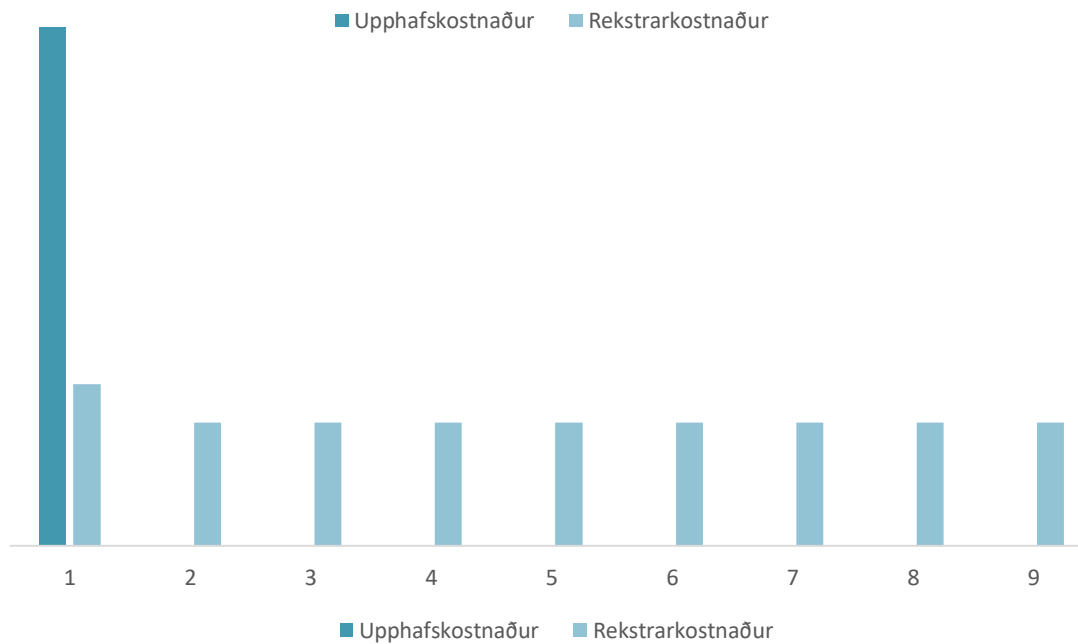
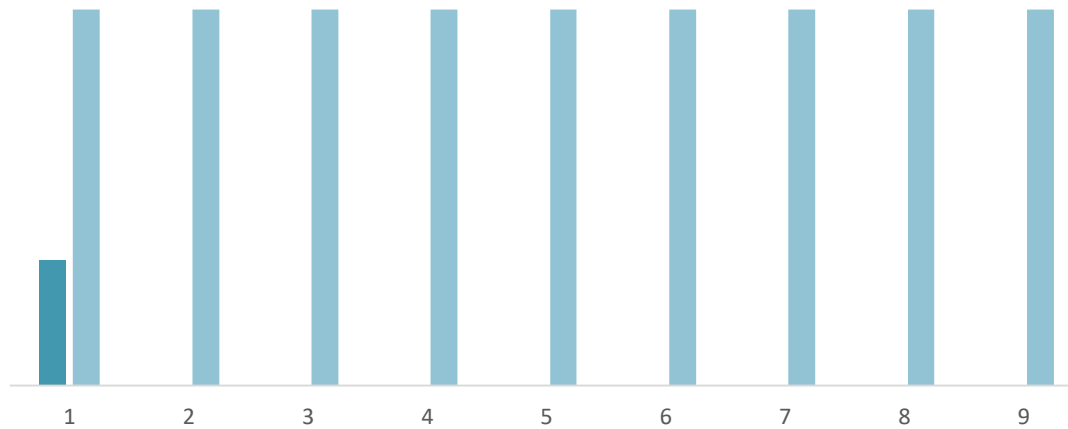


Dæmi: staðlaður hugbúnaður plús uppsetning

Dæmi um valforsendur:

- XX% verð
 - Heildarverð á samningstíma til 10 ára (samningstími 5 ár og heimild til 5x1 árs framlengingar)
 - Upphafskostnaður + (notendur*leyfiskostnaður*ár)
 - Kostnaður eftir gagnanotkun? Hvernig er sá kostnaður í upphafi vs áætlaðan vöxt og verðuppbyggingu
 - Hvað er innifalið í leyfiskostnaði - skilgreina
 - Kaupa kennslu, þá hvenær ?
 - Uppsetning og innleiðing – breytingakostnaður, boðið tímagjald þyngd með fjölda tíma
 - Verð í hugsanlegar viðbætur – aðra kaupendur - valmöguleika







Frh. Dæmi um valforsendur

- YY% gæði
 - Skipulagningu, menntun, hæfi og reynslu starfsfólks sem framkvæma á samninginn, einkum ef hæfni starfsfólk sem framkvæmdir samning getur haft veruleg áhrif á framkvæmd hans (nýtt í lögunum 2016)
 - Notendavænleiki boðins hugbúnaðs - notendasögur
 - Markvirkni (effectiveness)
 - Hversu mörgum notendasögum tókst að ljúka innan tímamarka
 - Afkastageta (efficiency)
 - Meðal tími sem notendasögur allar tóku hjá notendum
 - Ánægja (satisfaction)
 - Spurningakönnun – meðaleinkunn notenda (Likert skali)





Ánægjukönnun

- 1-5 stig Likert skalinn
 - Mjög ósammála
 - Ósammála
 - Hlutlaus
 - Sammála
 - Mjög sammála
- Ég myndi gjarnan nota þetta kerfi að staðaldri
- Mér fannst kerfið vera einfalt
- Mér fannst auðvelt að nota kerfið
- Ég held ég geti notað kerfið án tæknilegrar aðstoðar
- Mér fannst aðgerðir/virkni í kerfinu vel samhæfðar
- O.sv.frv.





Lærdómur

- Röð fyrirtækja í prófunum getur skipt máli
- Staðlaðar samningskröfur íslenska ríkisins vegna skýjalausna ekki til – byggjum á kröfum Finna, Dana eða Breta og sambærileg erlend útboð
- Þátttaka starfsmanna kaupanda í mati á notendavænleika boðinna kerfa getur verið jákvæður hluti af breytingarstjórnun innleiðingar – aukin tiltrú og væntingastjórnun
- Notkun á stöðluðum hugbúnaði krefst oft mikilla breytinga á ferlum og þetta er ekki allt fyrirsjáanlegt fyrir niðurstöðu útboðs – því æskilegt að gera ráð fyrir sveigjanleika á innleiðingu og breytingum á innleiðingarferlinu – það er leyfilegt hafi verið gert ráð fyrir því í upphafi
- Notkun staðla gagnleg ISO/IEC 27001:2013 stjórnkerfi upplýsingaöryggis, ISO 9241-11 criteria for usability





Lærdómur frh

- Ekki kaupa öll leyfin strax ef fyrirhugað er að innleiðing sé í nokkrum skrefum. Kannski er hluti notenda ekki að koma inn fyrr en eftir marga mánuði. Kannski er ekki búið að ráða alla!
- Óvissa getur verið mikil í kringum færslu gagna úr eldri kerfum
- Hafa skýr ákvæði um hvenær er greitt, mánaðarlega, árlega, hvernig og hvenær fjöldi leyfa er talinn
- Ef bjóða á innleiðingaáætlun – útfæra greiðslur áfanga
- Agile innleiðing ekki fyrir alla, stjórnun innleiðingar verður að vera á færi kaupanda – getur breytt tímasetningum innleiðingar - Einn ferill getur verið einn sprettur
- Tveggja umslaga kerfi ráðlagt fyrir útboð með gæðaprófunum





Áherslur Breta miklar á sólarlagsákvæðin

- **Please note that buyers must ensure they have a robust exit plan prior to placing any order to prevent supplier lock-in. The supplier must give an 'additional exit plan' to approve at least 8 months before the contract ends.**





Dæmi um staðlaðar kröfur Finna

7 Rights and the client's material

- (1) The right of ownership and intellectual property rights to the software service, the supplier's material and any changes made thereto belong to the supplier or a third party.
- (2) The right of ownership and intellectual property rights to the client's material belong to the client or a third party.
- (3) The supplier shall have the right to process the client's material solely for purposes of fulfilling the agreement.





Dæmi um staðlaðar kröfur Finna

7 Rights and the client's material

(4) The client shall be responsible for the client's material and for ensuring that the client's material is not in violation of any rights of third parties or the legislation in force at the time.

(5) No existing intellectual property rights are transferred between the contracting parties under this agreement.





Staðlaðar kröfur frh.

- Each contracting party is responsible for information security in its own communications network.
- Neither contracting party shall be responsible for information security in the public Internet or for any disturbances arising therein, or for any other factors beyond their control that impair the use of the software service, or for any damage resulting thereof.
- The geographic location of the data centres and management services used to produce the service, as well as of the information stored, shall be specified in the service description. The supplier is obligated to give notification of any changes in the location.





Staðlaðar kröfur Finna á vefnum

- http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS166_annex8_en/JHS166_annex8_en.pdf

