

Stockholm, 2016-04-04

Användarföreningen Treserva

Angående användarföreningens brev om debiteringen

CGI har tagit del av ert brev med synpunkter på införandet av den nya debiteringsversionen och beklagar er reaktion. Det har varit en väldigt lång process att komma i mål med debiteringen, vi är glada att vara i mål även om vi vet att vissa problem kvarstår när det gäller integrationsfilerna.

Många är upprörda över konsultkostnaderna för detta och man anser att ni tvingar kommunerna att betala dyrt för något de själva inte kan styra över. För vissa kommuner kan det komma att kosta drygt c:a 40-50 tkr inkl. uppgraderingar m.m. vilket är stora kostnader för kommunerna.

I det följande bemöter vi de ställda frågorna:

1. Hur kommer det sig att kommunerna inte fått förhandsinformation om detta? Detta borde tagits upp på ett tidigt stadium med t.ex. Användarföreningen och referensgrupp (som blev väldigt lite involverad i etapp C)

Det är en grundläggande förändring som gjorts i debiteringsprogrammets struktur, både för att möjliggöra efterfrågad funktionalitet men också för att komma till rätta med vissa prestandaproblem. Att det är en omfattande utvecklingsinsats är känt för alla som följt projektet. Att en så stor förändring innebär behov av utbildning, nya konfigurationer och tester tycker vi inte är konstigt.

Vi har också informerat om behov av konsultinsatser tidigt. I december 2014 la vi ut information på kundwebben om den kommande debiteringsuppgraderingen. Vi skrev då:

Vi rekommenderar följande stöd:

- Teknisk uppgradering till 3.14.1.0 inklusive konverteringsskript. Pris 4000 kr. per miljö.
- Verksamhetsstöd för nya debiteringen. Konsultinsats på plats under två dagar för VIKT-genomgång, konfiguration och inställningar, test samt utbildning. Om ny personal ska använda debiteringsmodulen för t.ex. IFO och LSS krävs ytterligare en halv dag extra för utbildning.

Informationen har sedan uppdaterats vid flera tillfällen. Det slutliga paketet vi erbjuder är också mer förmånligt än det första tänkta upplägget: teknisk uppgradering, projektledning och konsultstöd ingår. Att anlita konsult för denna viktiga uppgradering är något vi rekommenderar, men det är inte något vi absolut kräver. Vi känner till åtminstone en kund som kommer att genomföra konfigurationer och tester helt på egen hand.

2 Varför tar man bort den gamla debiteringen så snabbt?



Det hade naturligtvis varit önskvärt att kunna göra en lösning där kommunen själv kunde välja när den nya debiteringen skulle tas i bruk genom att aktivera den i programmet. Detta skulle dock ha inneburit att båda versionerna behövde finnas parallellt i systemet. Detta har tyvärr inte varit möjligt. Debiteringsprogrammet är den enskilt största funktionen i Treserva när det gäller omfattning och komplexitet. Att hålla två debiteringsprogram i produktion i samma Treserva-version var inte tekniskt görligt, det hade inneburit stora risker och säkerligen försenat projektet ännu mer.

3. Är det rimligt att kommunerna ska drabbas av en kostnad man inte kan styra över?

Som alltid när en investering görs behöver man också avsätta en förvaltningsbudget för att långsiktigt vårda sin investering. Att använda så stora verksamhetskritiska system är förknippade med kostnader. I våra avtal med kunderna finns priser på konsulttjänster angivna så att det är reglerat vilka kostnader som gäller om behov skulle uppstå. Lika viktigt som det är med ett bra införande, är att fortlöpande underhålla systemet för största möjliga nytta. Även om man inte köper några nya moduler så uppdateras systemet fortlöpande, både funktionellt och tekniskt, vilket är nödvändigt för att möta förändringar i omvärlden och nya behov/krav. Detta kommer ibland att innebära behov av konsultinsatser. I detta fall finns också möjligheten att själv hantera uppgraderingen om man så vill.

4. Är det en ny modell som CGI som kommer återkomma i framtida uppgraderingar?

Upplägget med debiteringen är ingen ny modell, det är behovet i det enskilda fallet som styr. De flesta förändringar som görs i systemet är av mindre karaktär och kräver inte konsultinsatser. Den dokumentation som följer med leveransen är tillräcklig. Vid större förändringar kan vi rekommendera konsultinsats, vid något enstaka tillfälle har vi sagt att en konsultinsats är ett krav, detta eftersom vi ser stora risker om funktionen inte hanteras rätt.

Debiteringsfunktionaliteten är en komplex och kritisk funktionalitet där vi vet att kunderna kommer att efterfråga stöd och det är också därför vi har tagit fram ett paket som underlättar införandet så väl det är möjligt. Debiteringen är dessutom den funktion som är minst standardiserad på så sätt att kommunerna har väldigt olika regler och sätt att jobba, varför det är svårt att i dokumentation beskriva så att alla känner igen sig i detalj.

Vi hoppas och tror att den nya debiteringen kommer att mottas positivt i era organisationer och underlätta för era verksamheter samt att vi även fortsättningsvis har ert stöd att genomföra större och mindre förändringar i systemet för bästa möjliga nytta.

Med vänliga hälsningar
Ann-Sofie Arlebäck