VUM 2.0 it-kravspecifikation

# Indhold

[1 Indhold 1](#_Toc49439807)

[2 Introduktion 2](#_Toc49439808)

[3 Formål med VUM 2.0 3](#_Toc49439809)

[4 Baggrund og vision 4](#_Toc49439810)

[4.1 Baggrund for videreudviklingen 4](#_Toc49439811)

[4.2 It-understøttelsen af VUM 4](#_Toc49439812)

[4.3 Vision for videreudviklingen af VUM 4](#_Toc49439813)

[5 Forretningsmæssige mål 6](#_Toc49439814)

[5.1 Brugervenlighed 6](#_Toc49439815)

[5.2 Ledelsesinformation 6](#_Toc49439816)

[5.3 Samarbejde på tværs 6](#_Toc49439817)

[6 Principper bag it-kravspecifikationen 8](#_Toc49439818)

[6.1 Tilpasning i forhold til udbud 8](#_Toc49439819)

[7 Opbygning af it-kravspecifikationen 9](#_Toc49439820)

[7.1 Specifikationskrav (traditionelle krav) 9](#_Toc49439821)

[7.2 Underkriterium – EU-udbud 11](#_Toc49439822)

[7.3 Mindstekrav (MK) 11](#_Toc49439823)

[7.4 Evalueringskrav 13](#_Toc49439824)

[7.5 Funktionskrav, Use Cases 18](#_Toc49439825)

[Underbilag 22](#_Toc49439826)

[7.6 Underbilag A: Use Cases 22](#_Toc49439827)

[7.7 Underbilag B: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse 22](#_Toc49439828)

[7.8 Underbilag C: Voksenudredningsmetoden version 2.0. Metodehåndbog 22](#_Toc49439829)

[7.9 Underbilag D: Redskaber 22](#_Toc49439830)

[7.10 Underbilag E: Oversigt over indtastningsfelter 22](#_Toc49439831)

[7.11 Underbilag F: Struktureret data 22](#_Toc49439832)

[7.12 Underbilag G: Specifikation af uddata 22](#_Toc49439833)

# Introduktion

VUM 2.0 it-kravspecifikationen med tilhørende underbilag indgår som bilag til udbudsmateriale på et samlet socialfagligt it-system eller et samlet EOJ-system.

Materialet er i udgangspunktet udarbejdet af Socialstyrelsen som et inspirationsmateriale, kunden kan tage udgangspunkt i. Kravspecifikationen beskriver i udgangspunktet de systemaktiviteter, som er nødvendige for, at it-understøttelsen lever op til VUM 2.0. Materialet er herefter kommunespecifikt tilpasset og suppleret med forretningsmæssige behov og krav.

It-kravspecifikationen er opbygget, sådan at den med lokal tilpasning og bearbejdning vil kunne bruges i forbindelse med et eget EU-udbud, eller aftræk på en SKI-rammeaftale.

*[Kursiveret rød skrift i klammer er henvendt til kunden og slettes i det endelige udbud.]*

#  Formål med VUM 2.0

Formålet med VUM er at understøtte den faglige og lovgivningsmæssige kvalitet i sagsbehandlingen og dokumentationen af den sociale indsats med udgangspunkt i den enkelte borger. VUM 2.0 har et særligt fokus på samarbejdet med borgeren med fokus på dennes recovery, rehabilitering eller habilitering.

Metoden giver rammen for en systematisk udredning af borgerens ønsker, funktionsevne og behov for støtte samt tilrettelæggelsen af en lovmedholdelig og effektiv sagsbehandling fra sagens opstart til opfølgningen herpå.

Yderligere understøtter metoden dokumentations- og samarbejdspraksis mellem udfører og myndighed, hvorved der skabes et solidt grundlag for en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

Metoden kan samtidig bidrage til styringen af området gennem bedre ledelsesinformation og data om, hvorvidt indsatsen har resulteret i ændringer i borgerens funktionsevne og støttebehov samt økonomiske overvejelser i sagsbehandlingen.

# Baggrund og vision

*[Kunden kan tilpasse og udbygge dette afsnit med lokal baggrund og vision].*

VUM og den digitale understøttelse heraf er oprindeligt udviklet i perioden 2009-2011 med en opdatering i 2013. Digitaliseringen af sagsbehandlingen på handicap- og udsatteområdet foregik i et samarbejde mellem Socialministeriet, KL og en række af landets kommuner. Målet hermed var, gennem udvikling af en sagsbehandlingsmetode og it-understøttelse på området, at skabe grundlaget for en sammenhængende og hel­hedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

## Baggrund for videreudviklingen

Videreudviklingen af VUM er en del af *Handlingsplan til styrkelse af kvaliteten i sagsbehandlingen på handicapområdet* fra satspuljeaftalen for 2018-2021 og skal bidrage til løsningen af problemet med høje omgørelsesprocenter hos Ankestyrelsen. Derfor har det også været en vigtig del af udviklingen af metoden, at den i højere grad understøtter lovmedholdelighed og retssikkerhed samt mere systematik og ensartethed både i sagsbehandlingen og bestillingen af sociale indsatser. Metoden er derfor videreudviklet, så den er i overensstemmelse med den nyeste lovgivning og tilhørende principafgørelser.

Videreudviklingen er foregået i et tæt samarbejde mellem Socialstyrelsen og KL. De faglige begreber og den samarbejds- og dokumentationspraksis, der er udviklet i KL’s projekt Fælles Faglige Begreber, er indarbejdet i VUM 2.0.

Etableringen af et fælles sprog på tværs af myndighed og udfører understøtter kvaliteten af de data, der indtastes i forbindelse med sagsbehandlingen og leveringen af den sociale indsats, således at der kan opnås mere information om resultatet af de socialfaglige indsatser.

## It-understøttelsen af VUM

It-kravspecifikationen til den første version af VUM blev udviklet i 2011. Baggrunden var, at kommunerne dengang efterspurgte en bedre it-understøttelse på voksenområdet. Dengang var it-anvendelsen sporadisk og ikke målrettet de opgaver, som kommunerne løser. I dag bruger alle kommuner et it-fagsystem på området, der fungerer som indgang for sagsbehandleren til arbejdsopgaverne, suppleret med en række integrationer. I forbindelse med videreudviklingen af VUM 2.0. så Socialstyrelsen derfor også et behov for at opdatere VUM it-kravspecifikationen, så den er tidssvarende, hvilket er baggrunden for nærværende kravspecifikation.

## Vision for videreudviklingen af VUM

I VUM 2.0 er der sat et særligt fokus på, hvordan man som sagsbehandler kan tilrettelægge et samarbejde med borgeren med fokus på dennes recovery, rehabilitering eller habilitering. Borgerens trivsel og udvikling er omdrejningspunktet. Det gælder, uanset om borgeren ønsker at genvinde, udvikle eller fastholde sin funktionsevne, og uanset hvilke udfordringer og behov borgeren har.

Visionen for VUM 2.0 er:

* At sagsbehandler understøtter borgerens recovery, habilitering eller rehabilitering:
	+ med udgangspunkt i borgerens **ønsker, håb og drømme** om det gode liv
	+ ved tildeling af **rettidige** og **forebyggende** indsatser
	+ gennem en **helhedsorienteret og sammenhængende** sagsbehandling og indsats med inddragelse af alle relevante aktører
	+ gennem inddragelse af borgerens **netværk og civilsamfundet**
	+ med fokus på borgerens **ressourcer** og **progression**
	+ ved understøttelse af borgerens egen formulering af sine mål
	+ gennem en **løbende opfølgning og tilpasning** af mål eller indsats ved behov
	+ i et tæt **samarbejde med borgeren**
* At lovmedholdelighed og borgerens retssikkerhed understøttes
* At der kan genereres relevant data og ledelsesinformation af høj kvalitet

For uddybning af visionen se Underbilag C: Metodehåndbog.

Håndbogen og tilhørende materialer kan hentes i elektronisk version på Socialstyrelsens hjemmeside socialstyrelsen.dk. Materialerne vil fremadrettet blive opdateret en til to gange årligt. Opdateringer bliver annonceret i Socialstyrelsens nyhedsbrev.

#  Forretningsmæssige mål

Kundens formål med anskaffelsen af it-understøttelsen er at opfylde en række forretningsmæssige mål, som anføres i det efterfølgende. Opfyldelsen af de forretningsmæssige mål listes som orientering til tilbudsgiveren, og er dermed ikke nødvendigvis krav, hvis opfyldelse tilbudsgiveren ene skal sikre.

En overordnet målsætning for systemet er, at systemet skal understøtte en sammenhængende og helhedsorienteret indsats med borgeren i centrum.

*[Kunden kan tilpasse og udbygge dette afsnit med lokale mål].*

Der er identificeret tre forretningsmæssige mål, som it-understøttelse af VUM 2.0 bør have adresseret efter endt implementering:

1. Brugervenlighed
2. Ledelsesinformation
3. Samarbejde på tværs

## Brugervenlighed

Medarbejdere skal digitalt understøttes i udførelsen af deres kerneydelser, og derved skal den digitale understøttelse være medvirkende til, at kommunen er et attraktivt sted at arbejde.

Kommunen har forskellige faglige målgrupper, som møder borgerne forskellige steder, og som arbejder, hvor borgerne er. Det kan være på gaden, i borgerens eget hjem, men også på dag- og døgninstitutioner uden for kontoret. Derfor er det vigtigt, at store dele af løsningen kan afvikles på mobile enheder.

Det er altafgørende, at medarbejderne føler sig godt understøttet af den nye digitale løsning. Det gælder både i forhold til at effektivisere tunge arbejdsgange via genbrug af data, deling af data og ikke mindst, at løsningen er medvirkende til god lovmedholdelighed i sagsbehandlingen, hvilket tilsammen kan understøtte en faglig stolthed.

Et andet og vigtigt parameter er, at kommunen gerne vil fastholde sine dygtige medarbejdere med en løsning, der understøtter og guider dem i deres daglige opgaveløsning. En stabil og driftssikker løsning er en medvirkende faktor til større tilfredshed med ansættelsen i kommunen.

## Ledelsesinformation

Kommunens ledere skal understøttes, så de effektivt og via evidens i datagrundlaget kan understøtte, udvikle og effektivisere deres kerneydelser. Det er vigtigt, at kommunen uden at slække på kvaliteten i henhold til lovmedholdelighed og dokumentationskrav i øvrigt, kan gøre arbejdet mere effektivt og smartere.

For at dette kan føres ud i livet, har kommunen brug for, at lederne i forvaltningen får de rette værktøjer til at lede og fordele det daglige arbejde og samtidig kan tænke nye og bedre arbejdsgange samt nye teknologier ind i løsningen. For at muliggøre dette, er det afgørende, at der kan leveres driftsnære rapporter og mere komplicerede analyser. Derfor er det afgørende, at løsningen understøtter en god datadisciplin blandt løsningens brugere.

## Samarbejde på tværs

Medarbejdere i kommunen skal arbejde på tværs i hele forvaltningen, og eventuelt sammen med andre forvaltninger, og sammen med borgeren om fælles mål.

Denne kerneværdi er drevet af ønsket om, at man i en kommune arbejder mere ensartet på tværs af målgrupperne – handicap, psykisk sårbare og udsatte børn og voksne. I mødet med borgeren er det essentielt, at kommunen fremstår som en samlet enhed, der er koordineret og arbejder mod fælles mål med borgeren i centrum.

En forudsætning for dette er en løsning, som giver relevante overblik over data og opgaver samt understøtter en nem og sikker opgaveoverdragelse og -deling. Ét af nøgleområderne er tankerne om én samlet § 141-handleplan til borgerne, også selvom borgeren har flere berøringsflader med socialforvaltningen.

# Principper bag it-kravspecifikationen

Der efterspørges i år 2020, at løsningen skal leveres som en *Software as a Service* (SaaS). Det vil sige på abonnementslignende vilkår, for eksempel via cloud- eller andre internetbaserede leveringsløsninger.

Dermed har man skubbet en række traditionelle funktionelle krav vedrørende drift, sikkerhed, skalering af løsning ud til tilbudsgiverne, og man skal i stedet som kunde forholde sig til selve systemets løsningsmål, forretningsmæssige behovsdækning/kravdækning og servicemål.

VUM 2.0 it-understøttelsen vil stort set altid indgå som en del af et socialfagligt system eller samlet EOJ-system (Elektronisk Omsorgsjournal System), og det forventes ikke, at der vil blive efterspurgt et system kun vedrørende it-understøttelse af VUM i fremtiden.

Kravspecifikationen tager udgangspunkt i dette forhold. VUM 2.0 it-kravspecifikationen er derfor opbygget som et funktionsudbud, der efterspørger en *service*, og er karakteriseret ved følgende:

* Kunden fokuserer på resultater og effekt frem for aktiviteter og proces.
* Kunden har ikke på forhånd detaljeret beskrevet, hvordan opgaven skal løses, men fokus er på beskrivelse af behov for output og krav til ydelsens resultat og kvalitet. Metode, arbejdstilrettelæggelse mv. overlades til tilbudsgiver.

Kravspecifikationen er således en beskrivelse af, hvad kunden ønsker af et system, og hvad der er af værdi for organisationen.

## Tilpasning i forhold til udbud

*[Nærværende it-kravspecifikation skal ses som et inspirationsmateriale, som kunden kan tage udgangspunkt i. Det vil givet kræve en lokal tilpasning og identificering af forretningsmæssige behov/krav for at kunne udarbejde et fuldstændigt udbudsmateriale.*

*It-kravspecifikationen er opbygget, sådan at den med lokal tilpasning og bearbejdning vil kunne bruges i forbindelse med et eget EU-udbud, eller aftræk på en SKI-rammeaftale.*

*Skal man bruge SKI vil man typisk skulle gå i et SKI-miniudbud, dvs. hvor man konkurrenceudsætter egnede leverandører på baggrund af konkrete forretningsmæssige behov, for at kunne udnytte fordelene ved et funktionsudbud. En direkte tildeling på SKI vil formentlig også i nogle tilfælde være muligt, i så fald vil man mere skulle tage udgangspunkt i et specifikationsudbud end i et funktionsudbud.*

*I en K02 kontrakt vil nærværende kravspecifikation typisk være i Bilag 3 Leverancebeskrivelse og i SKI 02.19 Cloud-SaaS Leveringsaftalen tilsvarende være i Bilag C3 leverancebeskrivelse.*

*Kunden skal selv vælge udbudsform, enten eget EU-udbud eller SKI-rammeaftale. I eget EU-udbud vil Kunden typisk tage afsæt i en K02 Standardkontrakt, der tilpasses. Benyttes SKI, skal der tages afsæt i SKI’s Leveringsaftale for Rammeaftalen.]*

# Opbygning af it-kravspecifikationen

Kravspecifikationen er opbygget efter, at kunden har en række forretningsmæssige behov/krav. Disse vil have karakter af enten specifikationskrav eller funktionskrav.

## Specifikationskrav (traditionelle krav)

Specifikationskravene opdeles i Mindstekrav (MK), som er krav, der skal opfyldes af tilbudsgiveren for at aflevere et konditionsmæssigt tilbud, samt Evalueringskrav (EK), som er de konkurrencekrav, der evalueres på baggrund af.

Kravene kan så igen opdeles i:

* Generelle Krav
	+ Retningslinjer til at vælge den rette løsning, overordnede/tværgående krav.
* Funktionelle krav
	+ Hvad skal systemet kunne, hvad skal det understøtte i forretningen. Herunder ligger også typisk BI/ledelsesinformationskrav, sikkerhedskrav, drift og vedligehold og så videre.
* Nonfunktionelle krav
	+ Krav der ikke har med funktionalitet at gøre, for eksempel integrationsmæssige krav, sikkerhedskrav, brugerstyring og så videre.

**Figur 1:** Oversigt over kravtyper



### Kravskema til specifikationskrav

| **ID** | **Beskrivelse af Krav** | **Kravtype**Mindstekrav (MK) Evalueringskrav (EK) | **Løsningsbeskrivelse** | **Underkriterium** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Mindstekrav(MK) | *Udfyldes ikke af**tilbudsgiver* |  |
|  |  | Evalueringskrav(EK) | *Tilbudsgiver bedes**udarbejde en løsningsbeskrivelse* | *Underkriterium* |

Kravspecifikationens opbygning fremgår af kravskemaet ovenfor.

### Beskrivelse af opbygningen

**Id**:

Kravene er fortløbende nummereret.

**Beskrivelse af krav**:

Indeholder en beskrivelse af kundens krav til den tilbudte service.

**Kravtype**:

Kundens angivelse af om behovet er kategoriseret som Mindstekrav (MK) eller Evalueringskrav (EK).

**Kravopfyldelse, mindstekrav**:

Tilbudsgiver skal ikke udfylde kravopfyldelse for mindstekrav, idet alle mindstekrav forudsættes opfyldt.

**Kravopfyldelse, Evalueringskrav**:

Her skal man som kunde angive, hvad der lægges positivt vægt på i tilbudsgiverens kravbesvarelse. Det vil ikke være diskvalificerende for tilbudsgiver ikke at opfylde et evalueringskrav. Evalueringskrav går typisk på:

* Generelle krav, krav som er generelle for systemet/på tværs af systemet, fx ”brugervenlighed”.
* Funktionelle krav, krav som understøtter en given forretningsfunktionalitet.
* Non-funktionelle krav, krav der understøtter ikke-forretningsfunktionalitet fx sikkerhed og driftskrav
	+ Integrationsmæssige krav, krav som understøtter givne integrationer, fx 3. parts systemer eller andre kommunale systemer.

**Løsningsbeskrivelse**

*[Ofte vil man bede tilbudsgiver om at udarbejde en løsningsbeskrivelse af evalueringskravets opfyldelse. Alternativt kan man udvide kravmatricen til også at indeholde tilbudsgivers besvarelser.]*

Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse for det enkelte evalueringskrav, skal skrives i Underbilag B: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse. Der skal i kravskemaet være en tydelig reference til, hvor i løsningsbeskrivelsen den pågældende løsningsbeskrivelse fremgår.

## Underkriterium – EU-udbud

Kundens angivelse af, hvilket underkriterium det enkelte evalueringskrav tilhører.

*[I et EU udbud vil man som oftest vælge tildelingskriteriet* ***Bedste forhold mellem Pris og Kvalitet.]***

Typiske underkriterier i et EU-udbud er:

* Økonomi, over hele kontraktens samlede periode
* Funktionalitet, herunder ofte use case-besvarelser
* Brugervenlighed, herunder ofte use case-besvarelser
* Ledelsesinformation, eventuel i use case-besvarelser
* Arkitektur
* Drift og vedligehold
* Test og implementering
* Dokumentation

*[Kunden skal ved eget EU-udbud selv udvælge de underkriterier, det ønskes at tildele kontrakt på, samt den indbyrdes vægtning af disse. Benyttes SKI, skal man benytte de underkriterier, SKI har fastlagt på rammeaftalen.]*

## Mindstekrav (MK)

Kundens mindstekrav fremgår af nedenstående skema.

*[I nedenstående skema er givet en række eksempler på generelle og funktionelle mindstekrav. Kunden skal identificere og kravsætte alle ”must have” mindstekrav, dvs. krav som tilbudsgiveren SKAL overholde for at være konditionsmæssige. Kunden bør være meget agtpågivende med ikke at stille for mange MK’er, som vil kunne diskvalificere i øvrigt ellers egnede tilbudsgivere.]*

### Generelle mindstekrav

| ID | Beskrivelse af Krav  | Krav-type | Løsnings-beskrivelse | Underkri-terium |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MK1 | Software som en serviceLøsningen skal leveres som en *Software as a Service* (SaaS), dvs. på abonnementslignende vilkår, f.eks. via cloud- eller andre internetbaserede leveringsløsninger. Det betyder, at servicen ikke skal leveres som ”klassiske” produkter, f.eks. på en DVD eller andet lagringsmedie, men via serverbaserede leveringsløsninger gennem internettet eller anden dedikeret dataforbindelse.Typisk foregår etableringen af kundens adgang til servicen via internettet gennem forskellige platforme, som f.eks. en mobiltelefon, tablet eller computer, og via et brugerinterface, der stilles til rådighed for kunden.Servicen karakteriseres således ved at være en ”hosted” it-service, hvor ”hostingdelen” foregår hos tilbudsgiveren eller dennes undertilbudsgiver. Driftscenteret skal være placeret i EU. Servicen ejes, udvikles, supporteres, vedligeholdes og driftes af tilbudsgiveren. | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |
| MK2 | LovvedligeholdLovvedligehold skal være en del af Den Tilbudte Service.Den Tilbudte Service skal til enhver tid overholde relevant og gældende dansk lovgivning (f.eks. serviceloven, sundhedsloven, retssikkerhedslovgivning, databeskyttelsesloven, offentlighedsloven), bekendtgørelser, vejledninger og retningslinjer inden for området. Tilbudsgiver skal løbende være opdateret inden for de bestemmelser, der gælder for det område, Den Tilbudte Service omfatter.  | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |
| MK3 | SamtykkerLøsningen skal kunne registrere Borgerens lovmæssige Samtykker, jævnfør:* Serviceloven
* Retssikkerhedsloven
* Sundhedsloven
* Aktivloven
* Integrationsloven
* Lov om højeste, mellemste og laveste pension
* Pensionsloven
* Dagtilbudsloven
* Folkeskoleloven
* Forvaltningsloven
* Offentlighedsloven
* Databeskyttelsesloven
 | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |
| MK4 | Integrationsmæssige kravSystemet skal kunne integrere til følgende systemer* Kundens økonomistyringssystem xxx
* Kundens EOJ-system yyy
* System zzz
 | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |

### VUM-specifikke funktionelle mindstekrav

| ID | Beskrivelse af Krav  | Krav-type | Løsnings-beskrivelse | Underkri-terium |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| MK5 | Som Aktør skal jeg i Løsningen kunne indkalde og koordinere møder, herunder registrere mødedeltagere, mødetid og sted, for at kunne opstarte Udredning.  | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |
| MK6 | Som Aktør skal jeg kunne dokumentere forskellige datofrister i Løsningen for at sikre fristoverholdelse, påmindelser og Borgerens retssikkerhed.Eksempler på Frister: * Modtagelse
* Kvitteringsbrev
* Sagsbehandlingsfrist
* Fristforlængelse
* Partshøring
* Afgørelse
* Udfører opstartsdato

Opfølgningsdato | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |
| MK7 | Som Aktør skal jeg kunne modtage/dele samt vedlægge relevante oplysninger i Sagen, både interne og eksterne oplysninger, for at få Borgerens Sag tilstrækkeligt oplyst. | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |
| MK8 | Som Aktør skal jeg i Løsningen kunne kommunikere med og aflevere til samt modtage data fra eksterne leverandører/Borgere, eksempelvis et statusnotat/blanketter, for at sikre samarbejdet omkring Borgeren med leverandører, som ikke har adgang til Løsningen. Eksempler på eksterne leverandører: * Købte pladser
* Ydelser
	+ i andre kommuner
	+ i regionale tilbud
	+ hos private leverandører
 | MK | *Udfyldes ikke af tilbudsgiver* |  |

## Evalueringskrav

Kundens evalueringskrav fremgår af nedestående skema.

*[I nedenstående skema er givet en række eksempler på generelle og nonfunktionelle evalueringskrav. Kunden skal identificere og kravsætte alle konkurrencekrav, dvs. krav som tilbudsgiveren bliver evalueret på i forbindelse med tildeling af en kontrakt. Kunden skal endvidere fastsætte, hvad der vil have positiv vurdering i evalueringen, samt hvilket underkriterium og eventuel delkriterium kravet tilhører.]*

### Generelle evalueringskrav

| ID | Beskrivelse af Krav | Krav-type | Løsnings-beskrivelse | Underkri-terium |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EK1 | Sammenhængende arbejdsgange Tilbudsgiver bedes beskrive, hvordan Den Tilbudte Service understøtter effektive og sammenhængende arbejdsgange/workflows og processer.Det vægter positivt i Kundens tilbudsevaluering, hvis der:* overbevisende demonstreres effektiv understøttelse af sammenhængende arbejdsgange/workflows og processer.
* demonstreres en klar og enkel metode til opgaveoverdragelse. Det kan f.eks. være fra kollega til kollega i samme afdeling, og det kan være fra en afdeling til en anden, inden for samme og/eller til andet fagområde
 | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium: Funktiona-litet*  |
| EK2 | BrugervenlighedIt-systemet skal anvendes af brugere med forskellige forudsætninger og skal som følge heraf være intuitivt og brugervenligt opbygget.Tilbudsgiver bedes redegøre for, hvad der er gjort for at gøre systemet intuitivt og brugervenligt.Følgende vægter positivt i Kundens tilbudsevaluering:* færrest mulige klik
* anvendelse af genvejstaster
* mulighed for at gå frem og tilbage i VUM 2.0 faserne uden at indtastning går tabt
* genbrug af data
* ”mouse-over” hjælpetekster
* hjælpefunktioner/vejledninger indbygget i systemet
* ensartet brugergrænseflade på tværs af moduler og versioner (PC og mobil)
* ensartet sprogbrug i hele it-systemet
* stave- og grammatikkontrol
* mulighed for fremhævet skrift
 | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium: Bruger-venlighed*  |
| EK3 | SagsbehandlingTilbudsgiveren skal redegøre for, hvordan Løsningen understøtter god sagsbehandling, ledelsestilsyn og risikobaseret tilsyn. Redegørelsen skal omfatte en beskrivelse af, hvordan Løsningen understøtter: * "god sagsbehandling" generelt.
* opgaverne for ledelsestilsyn og risikobaseret tilsyn.

Det tillægges positiv betydning ved tilbudsevalueringen, at det sandsynliggøres, at:* løsningen i høj grad understøtter "god sagsbehandling" generelt, eksempelvis via understøttende workflow, tydelig friststyring og lovmedholdelighed.
* løsningen i videst muligt omfang understøtter VUM 2.0 Sag- og begrebsforståelse, jævnfør VUM 2.0 metodehåndbogen og det fælles kommunale begrebsapparat og dokumentationspraksis jf. Fælles Faglige begreber (FBB)
* løsningen understøtter ledelsestilsyn og risikobaseret tilsyn, så de er nemme at gennemføre og skaber overblik over antal og kvalitetsvurdering.
 | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium: Funktiona-litet*  |
| EK4 | Indsatskatalog fra FBBTilbudsgiveren skal redegøre for, hvordan Kunden kan: * arbejde med Indsatskataloget fra FBB.
* opsætte nye indsatser og vedligeholde eksisterende indsatser (ydelser og tilbud) i Løsningen.
* bestille en Indsats hos henholdsvis en af Kundens egne Udførere eller en privat Udfører.

Det tillægges positiv betydning ved tilbudsevalueringen, at det sandsynliggøres at:* kontekstspecifikke Indsatskataloger kan understøtte brugerne i forskellige arbejdssituationer – eksempelvis at myndighedsaktørerne, der kun arbejder på handicapområdet, alene præsenteres for Indsatser, der er relevante for handicapansøgninger.
* løsningen adaptivt kan præsentere en myndighedsaktør for de mest anvendte Indsatser, baseret på den enkelte medarbejders brugsmønster eller en gruppe af medarbejderes brugsmønster.
 | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium: Funktiona-litet*  |
| EK5 | Genbrug og adgang til data og strukturerede dataTilbudsgiver bedes beskrive, hvordan it-systemet understøtter udbredt genbrug og adgang til data og anvendelse af strukturerede data, herunder data der kommer i systemet via snitflader (f.eks. MedCom) eller integrationer til tredjeparts-systemer.Det vægtes positivt i Kundens tilbudsevaluering, at der kan genbruges flest mulige data i it-systemet, samt at der er adgang til anvendelse af strukturerede data. | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium: Ledelses-information*  |
| EK6 | Ledelsesinformation (BI)Tilbudsgiver bedes:* beskrive, hvordan Den Tilbudte Service understøtter udtræk af data fra it-systemet til ledelsesinformation, herunder decentral og operationel ledelsesinformation.
* redegøre for, hvilke af de nuværende behov for ledelsesinformation som Den Tilbudte Service kan dække.
* vedlægge en beskrivelse af det tilgængelige datasæt, der kan anvendes ved udtræk af data til ledelsesrapporter.
* redegøre for, hvilke standardrapporter der er tilgængelige i Den Tilbudte Service.

Det vægtes positivt i Kundens tilbudsevaluering, at:* der kan trækkes på alle data, og at der kan opsættes og dannes ledelsesrapporter på tværs af alle data.
* Den Tilbudte Service kan dække de efterspurgte behov for dataudtræk fra it-systemet.
* VUM/FFB er understøttet af dataudtræk og ledelsesrapporter.

Ved anvisning af tredjeparts-løsning vægtes det positivt, at Tilbudsgiveren påtager sig det fulde ansvar for, at denne løsning har adgang til alle data, så disse kan bearbejdes til anvendelig ledelsesinformation. | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium: Ledelses-information*  |
| EK7 | PræsentationslagTilbudsgiver bedes redegøre for:* hvilke klienter/præsentationslag der kan anvendes med Den Tilbudte Service (Targit, PowerBI, SAP BO, andre).
* hvilke fordele og ulemper der er knyttet til at anvende bestemte præsentationslag, frem for andre, f.eks. i form af funktionalitet, der ikke understøttes og standardrapporter, der ikke er udviklet.

Det vægter positivt, hvis Den Tilbudte Service ikke forudsætter en bestemt klient/et bestemt præsentationslag. | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium:* *Ledelses-information*  |
| EK8 | DokumentationLøsningen skal indeholde muligheden for at trække/samle Dokumentation, notater til en Aktindsigt, når en Borger beder om det, samling af Dokumentation/Afgørelser ved klagesag, samling af Dokumentation ved Opfølgninger.Tilbudsgiveren skal redegøre for, hvordan:* Løsningen understøtter samlingen af Dokumentation til Aktindsigtssager.
* den samlede aflevering af Aktindsigten til Borgeren præsenteres.

Det tillægges positiv betydning ved tilbudsevalueringen, at det sandsynliggøres, at:* der er en høj grad af automatisk understøttelse af indsamlingen af Dokumentation.
* det er nemt at udvælge/fravælge den Dokumentation, Notater, der ikke er omfattet af Aktindsigten.
* aktindsigtsdokumenterne fremstår læsevenlige for Borgeren.
 | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium:* *Ledelses-information*  |

### Non-funktionelle evalueringskrav

| ID | Beskrivelse af Krav | Krav-type | Løsnings-beskrivelse | Underkri-terium |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EK9 | Implementering og uddannelseTilbudsgiver skal vedlægge et forslag til implementerings- og uddannelsesplan og stille den nødvendige ekspertise og de nødvendige ressourcer til rådighed til at implementere it-systemet.Uddannelsesplanen skal indeholde en plan for uddannelse af Kundens systemadministratorer og superbrugere.Det vægter positivt, at planerne kan henføres til tidligere implementeringer/uddannelser, og at planerne er praktisk anvendelige. | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium:* *Non-funktionelle krav*  |
| EK10 | KonverteringTilbudsgiver:* bedes beskrive en proces for konverteringen af data fra Kundens eksisterende socialfaglige it-system. Den endelige afklaring af det eksakte datasæt defineres i Afklaringsfasen.
* bedes beskrive en proces for konvertering af brugeroplysninger inklusiv rettigheder samt logdata fra Kundens eksisterende system,
* herunder give en vurdering af den tid, der må forventes at medgå hertil for Kunden.
* bør sikre kvaliteten af det materiale, der konverteres og indlæses i it-systemet

Det vægter positivt, hvis gennemførelse af automatiseret konvertering er en del af Den Tilbudte Service, samt bedst mulig genanvendelse af eksisterende data. | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium:* *Non-funktionelle krav*  |
| EK11 | KonfigurationTilbudsgiveren skal tilbyde muligheder for, at Kunden egenhændigt kan foretage egen konfiguration af Løsningen, herunder:* opsætning og tilpasning af standardlister, skabeloner, organisatoriske ændringer, klassifikationer, sammenstilling af data til visninger for brugerne.
* tilpasning til brugerprofiler.
* skjule og vise datafelter for Løsningens brugere.
* opsætning og tilpasning af Workflows.
* etablering og vedligehold af overblik over, hvilke konfigurationselementer der indgår i hvilke dele af Løsningen.
* anvendelse af previewfunktion, der gør det muligt at gennemføre en test af konfigurationen i brugermode.
* genbrug og kopiering af konfigurationselementer på tværs af Løsningen og i alle miljøerne i driftsmiljøet.
* kundens muligheder for konfiguration af Løsningen skal være dokumenteret i en brugervejledning.

Det tillægges positiv betydning ved tilbudsevalueringen, at Kundens muligheder for egen konfiguration:* er en integreret del af Løsningen.
* er brugervenlig, effektiv, letforståelig, enkel og overskuelig.
* understøtter bevarelse af dataintegritet og overblik.
* understøtter, at konfigurationsobjekter kan konfigureres til brug i hele eller til udvalgte dele af Kundens organisation.
* understøtter, at nye versioner af eksempelvis skabeloner kan anvendes bagudrettet på ældre versioner.
 | EK | *Tilbudsgiver bedes ud-arbejde en løsnings-beskrivelse* | *Under-kriterium:* *Non-funktionelle krav*  |

## Funktionskrav, Use Cases

Funktionskravene i relation til de overordnede forretningsmæssige hovedområder for Kunden på Socialområdet i forbindelse med VUM er beskrevet ved brug af Use Cases. Disse tager afsæt i metodehåndbogen for VUM 2.0 (underbilag C) og de tilknyttede redskaber (underbilag D).

En Use Case er en metode, der bruges i en systemanalyse til at identificere, afklare og organisere systemkrav. Use Casen består af et sæt mulige sekvenser af interaktioner mellem systemer og brugere i et bestemt miljø og relateret til et bestemt mål.

Use Cases bygges op af en gruppe af elementer (for eksempel klasser og grænseflader), der kan bruges sammen på en måde, der vil have en større effekt end summen af ​​de separate elementer kombineret. Use Casen skal indeholde alle systemaktiviteter, der har betydning for brugerne.

### VUM 2.0/FFB Use Cases

I de følgende afsnit beskrives Use Case metodikken inden for de syv definerede forretningsmæssige hovedområder i VUM 2.0 inklusive FFB.

Formålet med Use Cases er at beskrive, hvilken funktionalitet kunden forventer, at Den Tilbudte Service skal kunne understøtte. De beskrevne Use Cases opfattes af kunden som Den Tilbudte Services kernefunktionalitet og beskriver kravene på en struktureret måde.

Use Case-metoden bruges til en struktureret beskrivelse af den ønskede funktionalitet for interaktionen mellem brugeren af it-systemet og selve VUM 2.0/FFB i de enkelte brugersituationer. Herved muligøres det, at tilbudsgiver kan beskrive, hvorledes disse ønsker tilgodeses i systemet.

VUM er en helhedsorienteret metode, som er udviklet af Socialstyrelsen og KL. VUM tager udgangspunkt i den enkelte borger. Metoden bruges hos Kunderne typisk af socialenheden og ungeenheden og dækker hele sagsbehandlingsprocessen fra sagsåbning til opfølgning på den sociale indsats. Udfører, hvor borgeren visiteres til, dokumenterer indsatsen og udfærdiger et statusnotat.

FBB, Fælles Faglige Begreber, er fælles begrebsapparater til at understøtte en faglig dokumentationspraksis hos Kommunerne og igangsat af KL.

Socialstyrelsen har udarbejdet syv Use Cases, som beskriver de systemaktiviteter, der er nødvendige for at it-understøttelsen lever op til VUM 2.0 i et normalforløb. Hertil er Use Casene suppleret med kundens behov for kommunespecifikke systemaktiviteter og varianter af normalforløbet samt afvigelser herfra. Yderligere kan Use Casene være suppleret med kommunespecifikke Use Cases.

*[Kunden kan tage udgangspunkt i de 7 standard Use Cases indenfor VUM 2.0/FFB, der er udarbejdet i Underbilag A. Disse kan lokaltilpasses og tilføjes varianter og afvigelser. Endvidere kan der være behov for yderligere Use Cases eller omvendt ikke være behov for alle 7, da de måske er dækket ind via funktionelle krav eller andre Use Cases, fx hvis It-understøttelsen af VUM er en del af et EOJ-udbud. Systemaktiviteter i forbindelse med integrationer til andre systemer og systemaktiviteter i forbindelse med deling af data på tværs af en borgerens enkelte sager skal også beskrives af kunden*. *Kunden skal endvidere fastsætte, hvad der vil have positiv vurdering i evalueringen, samt hvilket underkriterium og eventuelt delkriterium kravet tilhører.]*

Use Casene er beskrevet inden for VUM 2.0 inklusive FFB’s syv definerede forretningsmæssige hovedområder/faser:

* Sagsåbning
* Sagsoplysning
* Sagsvurdering
* Afgørelse
* Bestilling
* Levering
* Opfølgning

**Figur 2:** Oversigt over faser og redskaber i VUM 2.0



De fleste Use Cases beskriver anvendelsen af de konkrete redskaber, som hører til fasen.

Funktionskravene er beskrevet ved brug af følgende elementer:

**Model**:

For hvert forvaltningsmæssigt hovedområde, som er del af det samlede udbud, er indsat en model, hvori der er beskrevet de processer, it-systemet skal understøtte i relation til Use Casen, eller hvordan Use Casen er relateret til modellen.

*[Kunden skal selv udfærdige denne model]*

**Baggrundsbeskrivelse**:

Baggrundsbeskrivelsen supplerer Use Cases med en beskrivelse af de typiske arbejdsgange, som it-systemet skal understøtte med fokus på kompleksitet og variation i opgaveløsningen.

Baggrundsbeskrivelsen er delt op i forhold til forskellige enheders arbejdsgange relateret til Use Casen.

*[Kunden skal selv udfærdige denne baggrundsbeskrivelse]*

**Use Case**:

Her er tale om den specifikke funktionalitet i systemet. Der kan være tale om flere ”lag” af Use Cases.

Flere Use Cases er teoretisk opdelt, da it-systemet skal understøtte forskellige redskaber, men i praksis vil mange af delprocesserne foregå samtidigt og ikke nødvendigvis lineært.

Da Use Cases har fokus på anvendelsen af redskaber, bør Use Casene forsøge at beskrive dokumentationskravene i såvel sundhedsloven som serviceloven, selvom kravene adskiller sig væsentligt fra hinanden i de to lovgivninger.

Nedenfor er vist et Use Case skema, som kunden kan tage udgangspunkt i.

### Use Case skema

| Use Case | Formål: | Prosabeskrivelse  |
| --- | --- | --- |
| Mål og afgræsning  | Hvad opnås med opgaven? |  |
| Kontekst  | Hvor udføres opgaven, og på hvilken/hvilke *devices*? |  |
| Integrationer og link | Integrationer og link til andre systemer, der er nødvendige for at kunne løse opgaven. |  |
| Frekvens  | Hvor ofte udføres opgaven?  |  |
| Aktører  | Hvilke medarbejdergrupper udfører aktiviteten? |  |
| Forudsætninger  | Handlinger, som skal være gennemført inden opgaven, og som derfor ikke beskrives i casen. |  |
| Udløses af  | Handling eller situation, som igangsætter opgaven. |  |
| Slutbetingelser  | Hvornår er opgaven løst, og hvad er resultatet? |  |
| Nr. | Normalforløb |    |
| Nr. | Varianter  |   |

Instruks vedrørende Use Case besvarelse:

Tilbudsgiver skal i *Underbilag B* udarbejde en fyldestgørende beskrivelse af, hvordan Den Tilbudte Service understøtter alle beskrevne Use Cases i *Underbilag A*, samt hvordan hver enkelt Use Case understøttes på en måde, der effektivt understøtter brugernes arbejdsgange og sikrer høj kvalitet i dokumentationen.

Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse af Use Cases skal således indeholde følgende:

* En fyldestgørende beskrivelse af, hvordan Den Tilbudte Service understøtter alle de beskrevne Use Cases.
* En fyldestgørende beskrivelse af, hvordan hver enkelt Use Case understøttes på en måde, der effektivt understøtter brugernes arbejdsgange og sikrer høj kvalitet i dokumentationen.

Evaluering af besvarelse:

Tilbudsgivers besvarelse af dette bilag evalueres i tilknytning til kriteriet Use Cases.

Det vægter positivt i kundens tilbudsevaluering, at:

* Alle Use Cases er opfyldt.
* At der til hver enkelt Use Case er givet en fyldestgørende beskrivelse af, hvordan Den Tilbudte Løsning understøtter hele Use Casen.
* Hver enkelt Use Case understøttes på en måde, der effektivt understøtter brugernes arbejdsgange og sikrer høj kvalitet i dokumentationen.

# Underbilag

## Underbilag A: Use Cases

Underbilag A indeholder i udgangspunktet syv Use Cases svarende til de syv faser i VUM 2.0. Use casene beskriver de systemaktiviteter, som er nødvendige for, at it-understøttelsen lever op til VUM 2.0. Hertil er use casene suppleret med kundens behov for kommunespecifikke systemaktiviteter. Yderligere kan bilaget være suppleret med kommunespecifikke use cases.

## Underbilag B: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse

Underbilag B anvendes til tilbudsgivers løsningsbeskrivelse. Der bør i kravskemaet være en tydelig henvisning til, hvor i løsningsbeskrivelsen de pågældende løsningsbeskrivelser fremgår.

## Underbilag C: Voksenudredningsmetoden version 2.0. Metodehåndbog

Underbilag C udgøres af Metodehåndbogen til Voksenudredningsmetoden version 2.0 – inklusiv Fælles Faglige Begreber. Heraf fremgår de metodiske anbefalinger og sagsbehandlingstrin, som knytter sig til de syv faser i VUM 2.0.

## Underbilag D: Redskaber

Underbilag D indeholder de ti redskaber, som skal it-understøttes, for at et it-system lever op til VUM 2.0. Hvert redskab indeholder de indtastningsfelter, som skal indgå i det enkelte redskab.

## Underbilag E: Oversigt over indtastningsfelter

Underbilag E giver et samlet overblik over indtastningsfelterne i VUM 2.0 fordelt på metodens syv faser og ti redskaber.

## Underbilag F: Struktureret data

Underbilag F giver et samlet overblik over de strukturerede data, som kan dannes på baggrund af registreringerne i redskaberne til VUM 2.0.

## Underbilag G: Specifikation af uddata

Underbilag G udgøres af den uddata-specificering, som er udviklet af KL i deres projekt Fælles Faglige Begreber. Den nyeste version kan findes på KL’s hjemmeside kl.dk/ffb