

## NOTAT

19. januar 2010  
J.nr. 2510/1510-0001  
Ref. RMH

### **Svar på spørgsmål stillet i forbindelse med udbud af sekretariat til behandling af ansøgninger i forbindelse med skrotningsordningen**

**Omfatter spørgsmål indsendt fra 14. januar til og med 19. januar 2010.**

#### **Spørgsmål 1**

Er det et krav, at sekretariatet skal drives fra én fysisk adresse?

#### **Svar**

Der er ikke noget direkte krav om, at sekretariatet skal drives fra én fysisk adresse. Sekretariatet skal dog have en adresse til fremsendelse af de ansøgninger, der indsendes pr. post, og sekretariatet skal have et kontaktnummer. Desuden vil det sandsynligvis være nødvendigt, at sagsbehandlere opkobler sig via VPN-forbindelse, hvis de er placeret på forskellige fysiske adresser, og denne forbindelse kan virke langsommere, end hvis sekretariatet er placeret samlet. Energistyrelsen har desuden ikke umiddelbart til hensigt at skræddersy IT-løsningen, så systemet kan fungere ved flere adresser.

#### **Spørgsmål 2**

Er det et krav, at medarbejderne og arbejdspladserne fysisk skal være placeret hos leverandøren?

#### **Svar**

Se svar til spørgsmål 1.

#### **Spørgsmål 3**

Skal undervisning i TAS foregå ved kursus i særlige kursuslokaler, eller må der ske oplæring af medarbejdere internt ved superbrugere?

#### **Svar**

Energistyrelsen stiller ikke krav til hvordan superbrugere skal oplære medarbejder internt.

#### **Spørgsmål 4**

Er det tilladt kun at oplære 1-2 superbrugere på Energistyrelsen kursus, som herefter oplærer de andre medarbejdere?

#### **Svar**

Ja.

#### **Spørgsmål 5**

Kan ansøgningerne (evt. efter de er journaliseret i TAS) fordeles via TAS til sagsbehandlerne ved angivelse af, at en gruppe ansøgninger allokeres til en navngiven medarbejder?

Kan sagerne generelt sagsplaceres hos navngivne sagsbehandlere?

#### **Svar**

Ja, ansøgningerne fordeles via TAS til sagsbehandlerne enten ved deres navn eller ved benævnelse som sagsbehandler 1, sagsbehandler 2 osv.

#### **Spørgsmål 6**

Fra hvilket tidspunkt skal den gennemsnitlige sagsbehandlingstid regnes? Er det fra oprettelsen af en sag, eller journalisering af en ansøgning? Hvis ansøgningen ikke er tilstrækkeligt oplyst, regnes sagsbehandlingstiden så fra det tidspunkt, hvor ansøgningen er tilstrækkeligt oplyst, og vil tidsintervallet mellem dette tidspunkt og afgørelsen af ansøgningen automatisk blive opgjort i TAS?

#### **Svar**

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal regnes fra det tidspunkt, hvor ansøgningen er fuldt oplyst. Det vil blive muligt at udtrække oplysninger om sagsbehandlingstid i TAS via rapporter.

#### **Spørgsmål 7**

Er der mulighed for at lave et samlet udtræk af data for alle ansøgninger, der er afsluttet med en afgørelse (transaktion), så vi hurtigt kan beregne de samlede, gennemsnitlige og enkelte sagsbehandlingstider ved elektronisk udtræk af datoer i stedet for at slå manuelt op på hver enkelt sag?

#### **Svar**

Det vil blive muligt at udtrække oplysninger om sagsbehandlingstid i TAS via rapporter, dvs. at dette ikke skal slås manuelt op for hver enkel sag.

#### **Spørgsmål 8**

Er den journalisering, der nævnes under første bullet-punkt i bilag 2, afsnit 2.2.3, også samtidig en sagsoprettelse, ligesom det angives i forbindelsen med begrebet journalisering under første bullet-punkt i bilag 2, afsnit 2.2.2? Eller er der anden baggrund for den forskellige anvendelse af begrebet "journalisering" i de to tekstdele? Skal disse tekstdele tilsammen forstås som, at det er et krav, at alle ansøgninger journaliseres (dog uden at der sker egentlig sagsoprettelse) samme dag, som de modtages?

**Svar**

Ja, det er det samme under begge punkter. Der er i udbudsmaterialet kun krav til journalisering samme dag af ansøgninger modtaget pr. post.

**Spørgsmål 9**

Dannes og journaliseres telefonnotater direkte i TAS?

**Svar**

Nej

**Spørgsmål 10**

Hvordan defineres sagsbehandlingstid i Bilag 2, pkt. 5: Krav til månedlig statusrapport?

**Svar**

Sagsbehandlingstid er fra det tidspunkt den korrekt udfyldte ansøgning er modtaget til tilsagn eller afslag gives. I de tilfælde, hvor ansøgningen ikke er korrekt udfyldt, er sagsbehandlingstiden fra ansøgningen er fuldt oplyst til tilsagn eller afslag gives.

**Spørgsmål 11**

Er tidsforbrug til telefonhenvendelser indeholdt i den månedlige statusrapport? – og skal dette i givet fald registreres i TAS eller i særskilt system?

**Svar**

Tidsforbrug til telefonhenvendelse er ikke indeholdt i den månedlige statusrapportering og skal ikke registreres i TAS. Dog skal der tages telefonnotater, der skal journaliseres efter de forvaltningsretslige principper.

**Spørgsmål 12**

Kan sagsbehandlingstid, som skal indgå i statusrapporten, trækkes direkte ud af TAS?

**Svar**

Det vil blive muligt at udtrække oplysninger om sagsbehandlingstid i TAS via rapporter, dvs. at dette ikke skal slås manuelt op for hver enkel sag.

**Spørgsmål 13**

Det er vores erfaring, at ansøgere vil kontakte sekretariatet, når en ansøgning afvises med baggrund i fejl og mangler. Ligeledes at en del ansøgere har problemer allerede med at logge ind på systemet med det tildelte brugernavn og password.

Hvor mange fejlbehæftede ansøgninger forudsættes?

**Svar**

Ansøgningsskemaet udformes, så fejl i videst mulig omfang undgås, og så det ikke er muligt at sende, hvis felter f.eks. ikke er hakket af og lignende. Energistyrelsen kan dog ikke estimere, hvor mange fejlbehæftede ansøgninger, der vil komme, og lægger derfor ikke en forudsætning om dette til grund for udbuddet.

**Spørgsmål 14**

Hvilke forudsætninger sættes for antal opkald angående a) fejl i ansøgning og b) problemer med log-in?

**Svar**

Energistyrelsen har ikke fastsat forudsætninger for disse to typer opkald.

**Spørgsmål 15**

Kan der udpeges en stedfortræder for den daglige leder til at være medunderskriver på tilsagnsbreve, i tilfælde af fravær i forbindelse med ferie, sygdom etc.?

**Svar**

Ja, der kan udpeges en stedfortræder.

**Spørgsmål 16**

I bilag 5, afsnit 5 står Energistyrelsen udleverer eventuelle licenser som måtte være nødvendige for administration af ordningen - gælder dette også for adgang til CPR registeret? Hvis ikke, er udgiften hertil indeholdt i honoraret?

**Svar**

Energistyrelsen dækker de udgifter, der er, til adgang til CPR registret.

**Spørgsmål 17**

I udbudsmaterialet står anført, at den daglige leder må forventes at skulle deltage i driftsgruppemøder hos Energistyrelsen. Er omkostningerne hertil indeholdt i honoraret?

**Svar**

Der udbetales ikke særskilt honorar for deltagelse i driftsgruppemøder.

**Spørgsmål 18**

Hvis kunden ikke kan få arbejdet udført inden fristens udløb, er der så mulighed for de kan søge fristforlængelse? Og i så fald, hvordan tænkes det administreret?

**Svar**

Der vil blive mulighed for én fristforlængelse pr. ansøgning. Ansøgning om fristforlængelse vil foregå ved, at ansøger udfylder standardskema via internettet, og sekretariatet udsender et standardbrev med bekræftelse på fristforlængelsen. Der betales ikke særskilt honorar for dette.

**Spørgsmål 19**

Hvis et tilsagn ikke bliver søgt hjemtaget inden fristens udløb, forventes der så, at der bliver sendt meddelelse til kunden om, at tilsagnet er bortfaldet? I så fald, vil det foregå automatisk i TAS eller manuelt?

**Svar**

Nej, tilsagnet bortfalder automatisk uden meddelelse fra sekretariatet.

**Spørgsmål 20**

Når ejeroplysningerne i BBR ikke er de samme som ansøger (f.eks. ved ejerskifte eller navnet er ægtefællens navn), skal ansøgningen så afvises, og kan skal søges på ny?

I så fald regnes hver ansøgning så som én transaktion?

**Svar**

Der skal sendes brev til ansøger om, at oplysningerne ikke stemmer overens med BBR, samt en frist for indsendelse af tilrettet ansøgning, hvor oplysningerne er korrekte. Hvis denne frist overholdes, er der ikke tale om en ny transaktion.

**Spørgsmål 21**

Kan man i TAS udtrække en log fil med data for, hvornår ansøgningen er indgået?

**Svar**

Ja.

**Spørgsmål 22**

Er det muligt at indføre klausuler i tilbuddet der dækker følgende:

- Hvis sekretariatet kommer ud for ikke selvforskyldte problemer med TAS (programmet har lang responstid, går ned, virker ikke efter hensigten... etc. ) ønskes en klausul der sikrer, at den anvendte tid kan faktureres efter medgået tid der ligger ud over det kontraktmæssige beløb.

**Svar**

Nej, men der vil tages hensyn til ikke selvforskyldte problemer med TAS i forhold til kontraktens bodsbestemmelser.

**Spørgsmål 23**

Hvor lang tid estimerer Energistyrelsen en enkelt transaktion i TAS vil tage? Vi har selv regnet os frem til følgende tidsanvendelse ved modtagelse af en ansøgning: Tiden er i minutter.

Journalisering af ansøgningen, dvs. oprette sag og ansøger og importere ansøgningens data	5
Kontrol af om medsendt installatørbud stemmer overens med det ansøgte.	5
Opslag i CPR registeret til validering af at det er det rigtige navn, der er opgivet i ansøgningen.	3
Opslag i BBR-registeret (OIS) til validering af om ansøger har ejendomsret til den ejendom, der søges tilskud til	1,5
Opslag i BBR-registeret (OIS) til validering af om ejendommen er en helårsbolig.	1,5
Opslag i TAS til validering af om der tidligere er givet tilsagn/søgt om tilskud til samme ejendom under ordningen.	3
Hvis ansøgningen om tilsagn er omfattet af ordningen; afsendelse af elektronisk tilsagn sammen med link til udbetalingsanmodningsskema og udkast til installatørerklæring, som er en tro- og loveerklæring, der udarbejdes af Energistyrelsen til brug for installatørers erklæring om hvilket opvarmningssystem, der er installeret til erstatning for oliefyret. Afsendelse af tilsagn foregår direkte fra TAS. Tilsagnsbrevet skal underskrives elektronisk af sagsbehandler samt af den daglige leder.	3

I alt 22 min / transaktion.

Virker dette realistisk? Her tænkes i forhold til brugervenligheden og funktionalitet af TAS.

#### Svar

Energistyrelsen vil ikke udtale sig om, hvor vidt dette er realistisk, eftersom det indgår som en del af grundlaget for tilbudsgivningen.

#### Spørgsmål 24

Ved fejl i ansøgningerne: Her skal ansøgeren have mulighed for at rette fejlen og sende ansøgningen ind igen. Tæller det som en ny transaktion når en fejlbehæftet ansøgning modtages 2. gang?

#### Svar

Nej.