



Opgavebeskrivelse og kravspecifikation

Nyt ESDH-system til Nordjyllands Trafikselskab.

Indhold

Generelt.....	3
Baggrund og overordnede krav.....	3
Generelle krav til nyt system.....	4
Tekniske forudsætninger (hard- og software i IT miljø).....	4
Nuværende opsætning.....	4
Definitioner.....	5
Priser.....	5
Funktionalitet.....	6
ESDH-system.....	7
Kvalitet og leveringssikkerhed.....	9
Implementering og kompetencer.....	10
Vedligeholdelse.....	11
Yderligere oplysninger, og indsendelse af tilbud.....	11



Generelt

Nordjyllands Trafikskabselskab (NT) udbyder en kontrakt om anskaffelse, implementering, vedligeholdelse og videreudvikling af en ESDH-løsning til NTs ca. 100 brugere. NT har i dag et ESDH system der hedder SBSYS, som NT ønsker at udskifte helt. Det nye ESDH-system skal fremadrettet håndtere den daglige administrative sagsbehandling samt indeholde de gamle data fra SBSYS.

NT ønsker, at det nye ESDH-system skal understøtte bedre og mere effektive sagsbehandlingsgange. Systemet forventes at være et konfigurerbart standardsystem, der kan integreres til andre IT-systemer i NTs IT-miljø.

NT er forpligtet til at aflevere data til Rigsarkivet, hvor ESDH-systemet vil være den primær kilde for leveringen. NT forventer derfor, at leverandøren har erfaring med aflevering til Rigsarkivet i de påkrævede formater.

Nordjyllands Trafikskabselskab er et offentligt selskab etableret af Region Nordjylland i 2007, hvor Regionen samt følgende kommuner deltager: Læsø Kommune, Frederikshavn Kommune, Jammerbugt Kommune, Hjørring Kommune, Brønderslev Kommune, Aalborg Kommune, Thisted Kommune, Morsø Kommune, Rebild Kommune, Vesthimmerland Kommune samt Mariagerfjord Kommune.

Baggrund og overordnede krav

NT har i dag kun brugsretten på den nuværende kørende version af SBSYS og kan ikke længere modtage opdateringer, service eller support på systemet. NT skal derfor indkøbe og implementere en ny ESDH løsning. Der skal leveres drift, support, udvikling samt vedligeholdelse i seks år fra kontraktindgåelse med mulighed for forlængelse af kontrakten på hele ESDH løsningen.

Systemet skal understøtte en effektiv sagsbehandling for alle NTs medarbejdere, på en driftssikker platform. Det nye ESDH system skal samle hele NTs journalisering i en integreret samt fleksibel løsning. Dette skal sikre at levering til Rigsarkivet kan foretages fra et system. Leverandøren af ESDH systemet skal have erfaring med aflevering til Rigsarkivet i de påkrævede formater samt have leveret en tidligere godkendt arkiveringsversion til Rigsarkivet.

Et øget fokus på projektorganisationen, kundebehandling, datasikkerhed samt de nye regler der er fulgt med GDPR, har givet behovet for en større funktionalitet, men med en mindre kompleksitet i et ESDH-system, så medarbejderne kan fokusere på kunde- og sagsbehandling og ikke administrationen af selve ESDH-systemet.

Der er behov for en god integration til andre IT-systemer i NT, som eksempelvis Office 365, Dagsordenssystem, Kundebehandlingsystem, Køreplansystem og Ethics (kontrakt- og udbudsprocesstyringssystem). For her igennem reducerer medarbejdernes kunde- og sagsbehandlingstid.

Der nedsættes følgende projektorganisation:

Projektejer: Erik Frederiksen (IT chef)

Projektleder: Susan Bundgaard Jensen (NT)

IT-Konsulent: Johan Danielsen (NT)



Generelle krav til nyt system

Det er et overordnet krav, at den teknologi som implementeres, skal understøtte NTs behov for journalisering. De overordnede succeskriterier er at få nedbragt sagsbehandlingstiden, forenkle sagsbehandlingen samt arbejdsgange for brugerne af systemet. Løsning skal kunne bruges af alle medarbejdere på tværs af NTs organisation.

Sager fra SBSYS skal kunne overføres til det nye ESDH system, så SBSYS systemet kan tages helt ud af drift.

Det skal være muligt at sikre særlige persondata yderligere i en sag, så kun personer med arbejdsrelaterede behov kan tilgå oplysningerne. I forbindelser med indsigelser og ønske om sletning skal der kunne fremsøges data på tværs af disse sikrede persondata, med en særlig type brugerrolle.

ESDH systemet skal have en velfungerende søgefunktion, der også kan søge på tekster i de journaliserede dokumenter.

Systemet skal kunne administreres og opdateres let i et samlet administrationsmodul, hvor det blandt andet er muligt at administrere nye brugere.

Login må gerne være understøttet af single-sign-on integration til NTs Microsoft Active Directory (AD). Systemet skal være rollebaseret og brugeradministrationen skal kunne håndteres af NTs egen IT-support. Aktiviteter i ESDH systemet skal logges jf. lov samt leve op til de nye krav der er gældende for den nye EU Persondataforordning (GDPR).

Leverandøren skal kunne aflevere data til Rigsarkivet hvert 3 år.

Tilbudsgiver skal angive forventet timeforbrug til planlægning, implementering og undervisning af relevante superbrugere og administratorer.

Tekniske forudsætninger (hard- og software i IT miljø)

NT har i dag egen drift og vedligeholdelse af serverrum. Serverrummet har egen generator, UPS samt kølesystem. Der er i dag trukket både kobber og fiberlinjer til serverrummet, som bl.a. bruges til Internet trafik. Server rummet er placeret på 3 sal, og er sikret med elektronisk adgangskontrol. Adgang gives kun til personer godkendt af NTs IT-sikkerhedsansvarlige.

NT har i dag egen drift og vedligeholdelse af egne servere, med egen IT-driftsupport. Serverdrift sker i et VMware miljø, der fysisk kører på Dell PowerEdge R630 server og full-flash storage fra HDS (Hitachi Data Systems). NT bruger som udgangspunkt Microsoft Datacenter Server licenser (med SA), men kan også understøtte div Linux former i VMware miljøet. Alle virtuelle servere samt fysiske servere er dækket af egen lokal Commvault backupløsning. Alle servere er tilknyttet MyCommerce Advanced Host Monitor system- og service-overvågning.

NTs brugerstyring håndteres med Microsoft AD, og NT bruger egen on-premis Exchange løsning. Arbejdspladser kører Windows OS Pro version 7 eller version 10 med Office 365 og Skype for Business.

Nuværende opsætning

I dag kører ESDH systemet på følgende software- og hardwareressourcer:

- Microsoft Windows 2012 server



- Microsoft SQL 2012
- Virtuelt server miljø (VMware)
 - o Dell PowerEdge R630 server
 - o HDS full-flash storage

Det nuværende system er NTs primær værktøj for journalisering.

Antal brugere

Samtlige medarbejdere skal have adgang til løsningen, i alt ca. 100 medarbejdere.

Definitioner

For at sikre en entydig forståelse af begreberne i nærværende materiale, er der herunder opstillet en række definitioner, som tilbudsgiver skal lægge til grund i forbindelse med udarbejdelse af sit tilbud.

Mindstekrav (MK)

Alle mindstekrav skal kunne opfyldes, og skal besvares med et "JA". Såfremt et mindstekrav ikke kan opfyldes, vil tilbuddet blive betragtet som værende ikke konditionsmæssigt, og i forlængelse heraf blive kasseret.

Krav (K)

Krav er de parametre, hvorpå udbudsgiverne konkurrerer. Det er leverandørens løsningsbeskrivelse af de enkelte krav, som ordregiveren vil lægge til grund for den efterfølgende evaluering og sammenligning af de indkomne tilbud.

Option (O)

Ordregiver meddeler indenfor en given frist, om denne ønsker at udnytte optionen eller ej.

Implementering

Leverandørens implementering påbegyndes ved afslutningen af *afklaringsfasen* og anses for afsluttet og leveret, når *ordregiver* har afprøvet og godkendt at implementering er afsluttet, og *ordregiver* skriftligt har meddelt *leverandøren*, at levering har fundet sted.

Priser

Nr:	Mindstekrav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Pris for den samlede ESDH løsning pr. år over seks år. Vi forventer at der som udgangspunkt vil være ca 100 brugere af systemet i NT.		
2.	Pris for model on-premis eller hosted løsning eller begge dele.		
3.	Pris for årlig service-, drifts- og vedligeholdelsesaftale på hele ESDH-løsningen inkl. opdateringer af løsning samt onsite-support,		

	pr. år over seks år. Support skal indbefatte support i alm. administrativ kontoråbningstid.		
4.	Timepris for konsulenttydelser uden for aftale samt videreudvikling af systemet.		
5.	Pris for uddannelse af administratorer (4 personer) og superbrugere (10 personer).		
6.	Alle priser skal leveres inklusiv moms, da NT ikke kan afholde momsen.		
7.	Option Der ønskes tilbud på muligheden for forlængelse af aftalen.		

Funktionalitet

Tekniske mindstekrav og krav

Nr:	Mindstekrav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Løsningen skal passe ind i det beskrevne IT-miljø.		
2.	Klient skal fungere i Windows 7 samt Windows 10.		
3.	Skal kunne understøtte NTs e-mailløsning. (Exchange/Outlook)		
4.	Skal kunne understøtte Office 365 og kommende versioner.		
5.	Skal understøtte EU Persondataforordning, herunder eksempelvis krav til logning og sletning.		
6.	Skal fungere sammen med Trend Micro Officescan antivirus.		
7.	Klient software skal kunne udrulles med NTs software deployment tool PDQ.		
8.	Skal understøtte NTs Microsoft AD for brugerhåndtering, så brugerdata ikke skal indtastes manuelt og vedligeholdes to steder.		

9.	Systemet skal understøtte rollebaseret rettighedsstyring.		
10.	Skal være muligt at opsætte overvågning af alle servere og services leveret i løsningen, baseret på NTs MyCommerce Advanced Host Monitor		

Nr:	Krav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Leverandør skal beskrive hvordan der tages backup af systemet med henblik på fuld restore.		
2.	Skal informere om, hvordan der etableres overvågning af alle vigtige services via NTs MyCommerce Advanced Host Monitor system- og service-overvågning.		
3.	Skal indeholde en beskrivelse af de produkter, som indgår i løsningen.		
4.	Systemet (server og klient) skal beskrives og dokumenteres udførligt, bl.a. med henblik på IT-revision og EU Persondataforordningen.		
5.	Løsningens krav til netværkskapacitet samt infrastruktur skal beskrives.		
6.	Sikring af data samt datakommunikation ved hjælp af evt. kryptering skal beskrives.		

ESDH-system

Nr:	Mindstekrav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	NT ønsker et brugervenligt ESDH-system, der kan integreres med NTs standard kontorsoftware og som understøtter overholdelse af relevant lovgivning (herunder eksempelvis Offentlighedslov, Arkivlov, Forvaltningslov, Lov om behandling af personoplysninger).		
2.	NT forventer, at ESDH løsningen er et standardsystem, som kan understøtte alle de		

	services, der forventes af et sagsbehandlingssystem. For eksempel journalisering, drag and drop, workflow, distribution (breve og kopier), søgefaciliteter (fritekstsøgning), håndtere Office dokumenter, PDF og Exchange/Outlook integration. Tilbudsgiver bedes beskrive i hvor høj grad løsningen baseres på et standardsystem samt kan understøtte de angivne services.		
3.	Systemet skal indeholde værktøjer, moduler eller funktioner til at understøtte og effektivisere NTs sagsprocesser.		
4.	NT afleverer data til Rigsarkivet. Tilbudsgiver skal have erfaring med aflevering af data til Rigsarkivet i deres foreskrevne formater. Tilbudsgiver bedes beskrive erfaring med dette.		

Nr:	Krav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Systemet skal kunne tilgås fra mobile enheder samt via fjernopkobling, således at ledere og medarbejdere vil kunne tilgå systemet uden for kontoret.		
2.	Nye sager kan oprettes direkte i systemet, leveres fra ekstern kilde eller skannes ind i systemet.		
3.	ESDH løsningen skal understøtte muligheden for at opsætte systemet efter de sags gange og processer som NT bruger i det daglige virke.		
4.	Systemet forventes at indeholde en veludbygget og brugervenlig søgefunktion.		
5.	NT vurderer det positivt, hvis den tilbudte løsning baseres på en teknologi som muliggør simple integrationsmuligheder til NTs eksisterende applikationer via API. Tilbudsgiver bedes beskrive hvordan løsningen tilbyder disse integrationer fx med velbeskrevne datagrænseflader.		
6.	Systemets brugerflade ønskes understøtte dansk.		

7.	Tilbudsgiver bedes (via skærmprents eller lignende) give en visuel gennemgang af arbejdsgangene for en række standardprocesser i det tilbudte ESDH-system. Eksempelvis: • Hvordan opretter man en sag • Hvordan journaliseres et dokument • Hvordan fremsøges sager/dokumenter •		
8.	Administratorer af ESDH systemet, skal kunne opsættes og justeres sagsprocesser uden tilbudsgivers involvering. Tilbudsgiver bedes beskrive, hvordan deres løsning tilgodeser dette behov. Det vurderes positivt, hvis løsningen tilbyder høj grad af egen administration		
9.	En procesadministrator skal kunne knytte vejledningsdokumenter til en specifik sagsstyringsproces gennem procesværktøjet fra et sagskort. Tilbudsgiver bedes beskrive hvordan.		
10.	Det vurderes positivt, hvis det er muligt for NT selv at konfigurere løsningen, herunder selv at kunne lave nye sagskort, workflows og processer uden at der skal foretages udvikling. Tilbudsgiver bedes beskrive hvordan.		
11.	Det skal være muligt for NT selv at kunne ændre det visuelle udtryk i ESDH løsningens forskellige skærmbilleder uden, at der skal foretages udvikling. Tilbudsgiver bedes beskrive hvordan.		
13.	Der skal være mulighed for at tilgå database via et ETL værktøj. I den forbindelse ønskes en beskrivelse af tilbudsgivers datamode		

Kvalitet og leveringssikkerhed

Dokumentation og vejledning, mindstekrav og krav

Nr:	Mindstekrav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Implementeringen skal foregå i tæt samarbejde med NTs referencegruppe samt projektleder,		

	samt acceptere en iterativ / agil tilgang til opgaven.		
2.	Dansk brugervejledning til systemet.		
3.	Systemet skal indeholde en elektronisk hjælpefunktion til de væsentligste skærbilleder for almindelige funktioner i systemet, så vidt muligt på dansk, alternativt på engelsk.		
	Der skal være dokumentation for programmet til ESDH-løsningen i form af en systembeskrivelse, så vidt muligt på dansk, alternativt på engelsk.		
4.	Tilbudsgiver skal implementere og efterfølgende drifte løsningen i en periode af 6 år efter kontraktindgåelse med mulighed for forlængelse.		

Nr:	Krav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Der skal tilbydes brugerkurser/ materialer af tilbudsgiver, for administratorer, superbrugere og brugere så vidt muligt på dansk, alternativt på engelsk. Disse skal beskrives.		

Implementering og kompetencer

Nr:	Krav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Tilbudsgiver bedes præsentere et bud på den forventede implementeringsplan. Implementeringsplanen kan eksempelvis indeholde følgende faser: • Planlægningsfase • Designfase • Evt. Udviklingsfase • Uddannelse af: - o Administratorer (4 personer) - o Superbrugere (10 personer) • Dokumentation • Projektledelse		

	Implementering af ESDH-klient		
2.	Tilbudsgiver skal ved kontraktindgåelse fremsende CV på dansk for navngivne medarbejdere, som forventes at skulle deltage i projektet. De skal bruges til godkendes ved NTs Datasikkerhedsansvarlige.		

Vedligeholdelse

Nr:	Mindstekrav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Serviceaftale skal leveres med opdateringer, fjern- og onsite support og vedligehold på systemet. Serviceaftale skal gælde 6 år med mulighed for forlængelse.		

Nr:	Krav	Tilbudsgiver Ja/Nej	Tilbudsgiver kommentar
1.	Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan der laves opdateringer, support og vedligehold på systemet.		
2.	Der skal leveres en serviceaftale med angivelse af reaktionstid ved nedbrud, funktionsfejl, enkeltstående fejl og fejlmeldinger m.v. Serviceaftalen skal udarbejdes som en differentieret aftale med angivelse af responstid for forskellige kategorier (typer af fejl).		

Yderligere oplysninger, og indsendelse af tilbud

Tilbuddet skal sendes pr. mail til projektleder Susan Bundgaard Jensen på sj@ntmail.dk senest den 24. august 2018 kl 12.

For yderligere oplysninger og drøftelse af opgaven, kan Susan Bundgaard Jensen kontaktes på tlf. 7248 9216 / sj@ntmail.dk eller IT-konsulent Johan F. Danielsen på 9934 1185 / jfd@ntmail.dk.



OBS ifht sommerferien:

Susan holder ferie i perioden fra d. 18/7 – 14/8, de nævnte dage er inklusive.

Johan holder ferie i perioden fra d. 20/7 – 14/8, de nævnte dage er inklusive.

Efter tilbudsfristen vil NT vurdere alle indkomne tilbud og evt. invitere udvalgte tilbudsgivere ind til et fysisk møde. Afgørelsen forventes at finde sted primo september, alle tilbudsgivere vil blive kontaktet.

NT forbeholder sig den ret til at kassere tilbud, der ikke opfylder retningslinjerne for tilbuddet, herunder opfyldelse af minimumskrav. NT forbeholder sig ligeledes ret til at vælge frit mellem de indkomne tilbud - eller ikke at vælge en konsulent blandt tilbudsgiverne, såfremt de indkomne tilbud ikke lever op til forventningerne.