**Koncessionskontrakt vedr. ekspeditionen af pas, kørekort og øvrige borgerserviceopgaver.**

Københavns Kommune

Bilag 1a

Leverandørens Løsningsbeskrivelse

Indholdsfortegnelse

Indhold

[2. Leverandørens besvarelse af krav og infokrav 3](#_Toc481440160)

[2.1 Biometri 3](#_Toc481440161)

[2.2 Generelt 3](#_Toc481440162)

[2.3 Løsning 6](#_Toc481440163)

[2.4 Statistik 18](#_Toc481440164)

# 

# Leverandørens besvarelse af krav og infokrav

Kravboksene og Infokravboksene nedenfor skal udfyldes i henhold til retningslinjerne i Kontraktbilag 1 punkt 2.2 og 2.3.

Ordregiver gør Tilbudsgiver opmærksom på, at der overordnet er kravspecificeret tre søjler:

* Samtlige MK anser Kunden som værende krav, der stilles til Tilbudsgivers standardsystem.
* Krav 49, 50, 51 og 57 er krav (K), som omhandler selvbetjening på lokationen, og som Ordregiver vurderer.
* Krav 52 (K) omhandler den fjernbetjente enhed. Ordregiver vurderer også dette krav.

Alle øvrige krav kan knytte sig både til ovenstående og til andre elementer. Den samlede vurdering vægtes som angivet i Annonceringsbetingelsernes punkt 2.7.

## Biometri

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 22 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Skift mellem hænder. | | |
| Kundens krav | | Det skal være muligt at skifte finger fra hånd til hånd uden at slette godkendt fingeraftryk. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes der kan skiftes finger fra hånd til hånd uden at slette godkendt fingeraftryk.*  *Det vægtes højt, at Løsningen giver mulighed for at skifte finger fra hånd til hånd uden at slette godkendt fingeraftryk fra første hånd.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

## Generelt

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 33 | Kravtype: | MK | Infokrav 1 |
| Overskrift | | Sikkerhedsansvarliges administration af brugerstyringen. | | |
| Kundens krav | | Borgerservices sikkerhedsansvarlige medarbejdere skal selv kunne administrere brugerstyringen, både hvad angår adgange til data via de organisatoriske enheder, samt rettigheder, der via roller er knyttet til brugerkonti (administratorrollen). Rollerne skal kunne tildeles på forskelligt niveau. Rollerne skal som minimum være administrator, superbruger, sagsbehandler, kalenderbruger. Det skal være muligt for medarbejdere med administratoradgang at trække en liste over alle, der har rettigheder i Løsningen med oplysninger om hvilke rettigheder. Ved oprettelse af ny medarbejder skal det være muligt enten at tildele adgang til myndighedsområde individuelt eller tildele samlet adgang til alle myndighedsområder på en gang.  Det skal være muligt at tildele rettigheder til Løsningen. Kun brugere som har tildelte rettigheder til Løsningen må kunne tilgå Løsningen. Hver bruger må alene kunne foretage de handlinger, som de er autoriseret til.  Det skal være muligt at oprette en systemejerprofil i Løsningen. Systemejerprofilen skal have følgende rettigheder:  • Kan oprette profiler i Løsningen  • Skal kunne autorisere sikkerhedslederen og brugeradministrator  • Systemejeren skal have fuld databaseadgang.  Det skal være muligt at oprette en sikkerhedslederprofil i Løsningen. Sikkerhedslederprofilen skal have følgende rettigheder:  • Kan autorisere bruger til Løsningen  • Kan oprette profiler i Løsningen  • Kan autorisere systemejer til Løsningen  Det skal være muligt at oprette en brugeradminstratorprofil i Løsningen. Brugeradminstratorprofilen skal have følgende rettigheder:  • Kan oprette bruger til Løsningen  • Kan slette bruger i Løsningen  • Kan tildele brugerrettigheder til Løsningen. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes kortfattet, præcist og dækkende beskrive, hvordan rettigheder til Løsningen tildeles*, *samt hvordan det sikres, at hver bruger kun kan foretage de handlinger, de er autoriseret til.*  *Leverandøren bedes besvare infokravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 34 | Kravtype: | MK | Infokrav 2 |
| Overskrift | | Deaktivering/sletning af brugere. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal give mulighed for automatisk at kunne deaktivere inaktive brugere og slette dem efter en given periode. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes besvare infokravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 36 | Kravtype: | MK | Infokrav 3 |
| Overskrift | | Placering af undervisning. | | |
| Kundens krav | | Al undervisning afholdes som udgangspunkt hos Kunden onsite. Leverandøren stiller med minimum en underviser pr. undervisningshold, samt nødvendig hardware og software. Der skal leveres undervisning ift. de i tilbuddet beskrevne roller. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes besvare infokravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 39 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Søgbare transaktioner. | | |
| Kundens krav | | Alle transaktioner skal kunne fremfindes og være søgbare på følgende funktioner:   * Dato * Type * Cpr.nr. * Stregkodenummer * Brugernavn * Dato og klokkeslæt. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes transaktioner er søgbare og kan fremfindes.*  *Kunden vægter højt, at transaktioner er søgbare og kan fremfindes*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 41 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Sletning af data. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal have mulighed for automatisk at slette alle ansøgninger med tilhørende bilag i Løsningens elektroniske arkiv efter gældende forældelsesfrist. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan alle ansøgninger med tilhørende bilag automatisk slettes i Løsningens elektroniske arkiv efter gældende forældelsesfrist.*  *Kunden vægter højt at administrator selv kan sætte automatismen i hyppigheden af sletning af data.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 42 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Samlet installationspakke. | | |
| Kundens krav | | Løsningen og efterfølgende opdateringer skal leveres i en samlet installationspakke, herunder 3. partsprogrammer. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive graden af automatisering i forbindelse med installationer.*  *Kunden lægger vægt på at installationen er så automatiseret som muligt, og installation kan ske ad én gang.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

## Løsning

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 49 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Selvbetjening – både online og på fysisk lokation. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal indeholde mulighed for selvbetjening både online og på fysisk lokation på minimum pas og kørekort med tilhørende beskrivelse af brugerrejse. Løsningen skal være testet og valideret af borgere gennem dokumenterbare test. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen giver mulighed for selvbetjening både online og på fysisk lokation på minimum pas og kørekort med tilhørende beskrivelse af brugerrejse og hvorledes løsningen er testet og valideret af borgere gennem dokumenterbare test.*  *Kunden ligger vægt på en Løsning, der er intuitiv og nem at bruge.* Se i øvrigt K 66.  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 50 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Upload af foto, der valideres af software både online og på fysisk lokation. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal indeholde mulighed for upload af foto, der valideres af software. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen indeholder mulighed for upload af foto, der valideres af software.*  *Kunden vægter at valideringen og verificeringen af brugbart foto, borger har uploadet via selvbetjening, sker via software, fremfor medarbejder.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 51 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Stabil og driftssikker hardware. | | |
| Kundens krav | | Hardware skal være stabil og driftssikker, og kunne holde til daglig håndtering af borgere. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes hardware er stabilt og driftssikkert og kan holde til daglig håndtering af borgere.*  *Kunden lægger vægt på, at hardware til brug ved selvbetjente enheder, er designet og tilpasset til alle uanset fysisk fremtoning og evt. handicaps.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 52 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Selvbetjent, ubemandet borgerserviceenhed. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal indeholde selvbetjent, ubemandet borgerserviceenhed med mulighed for at etablere 2 vejs kontakt via skærmservice. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen indeholder mulighed for selvbetjent, ubemandet borgerserviceenhed med mulighed for at etablere 2 vejs kontakt via skærmservice.*  *Leverandøren bedes beskrive en fysisk ramme for en selvbetjent, ubemandet enhed.*  *Kunden lægger vægt på, at den fysiske ramme er fleksibel.*    *Kunden lægger vægt på at leverandøren beskriver indhold og komponenter i en Løsning, der kan håndtere alle borgerserviceopgaver via skærmservice, herunder udstedelse af midlertidige dokumenter på f.eks. pas og kørekort.*  *Kunden lægger endvidere vægt på at indeværende krav sammenholdes med K 49, 50 og 51, 53, 59 og K66.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 53 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Design ”thinking”. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal være underlagt design thinking. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive den metodiske tilgang i forbindelse med design thinking.*  *Kunden lægger vægt på, at Leverandøren ift. fremadrettede udviklingsopgaver gør brug af design thinking med evidens for brugerinddragelse.*  *Leverandøren bedes ligeledes forholde sig til design thinking i Bilag 1b Leverandørens roadmap.*  *Leverandøren bedes besvare kravet i nedenfor og i Bilag 1b.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 54 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Informering om forhold, der forhindrer udstedelse. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal ved først mulige lejlighed tydeligt informere om forhold, der forhindrer udstedelse af pas eller kørekort. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvornår Løsningen informerer om forhold, der forhindrer udstedelse af pas eller kørekort.*  *Kunden lægger vægt på, at Løsningen er designet, således at medarbejderen hurtigt og tydeligt gøres opmærksom på forhold, der forhindrer udstedelse af pas og kørekort, gerne ved hjælp at automatismer, der forhindrer videre sagsbehandling.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 55 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Administrativt modul. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal indeholde administrativt modul, der kan supportere decentrale selvbetjente borgerserviceenheder centralt. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive det administrative modul.*  *Kunden lægger vægt på at løsningen kan håndtere central administration - genstart, fejlfinding etc. i forhold til alle fjernbetjente enheder.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 56 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Beskrivelse af tilbudt e-læring. | | |
| Kundens krav | | Der skal tilbydes e-læring til uddannelse i henhold til rollerne. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive e-læring.*  *Kunden lægger vægt på gennemtestet undervisningsmateriale, der kan anvendes via e-læring.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 57 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Betjening af flere borgere på én gang. | | |
| Kundens krav | | Selvbetjeningsløsningen på lokationen skal give mulighed for at betjene flere borgere samtidig. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan selvbetjeningsløsningen giver mulighed for at betjene flere borgere samtidig.*  *Der lægges vægt på en Løsning, der kan effektivisere nuværende arbejdsgange, med selvbetjente borgere, der supportes eller sagsbehandles af medarbejdere i mindst muligt omfang.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 58 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Mulighed for automatiseret udleveringsproces. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal give mulighed for en automatiseret udleveringsproces på alle relevante dokumenter. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive den automatiserede udleveringsproces på alle relevante dokumenter.*  *Der lægges vægt på en Løsning, der kan sikre en automatiseret udlevering af alle relevante borgerservicedokumenter på, og som opfylder alle sikkerhedsmæssige krav til identifikation af borger. Sammenhold med K 59.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 59 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Sammenligning af biometriske data. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal give mulighed for sammenligning af biometriske data til brug for identifikation af borger (f.eks. ansigtsgenkendelse). | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan Løsningen giver mulighed for sammenligning af biometriske data til brug for identifikation af borger (f.eks. ansigtsgenkendelse).*  *Der lægges vægt på, at Løsningen så vidt lovgivningen tillader, kan tilbyde muligheden for, at biometriske data sammenlignes til brug for sikker identifikation af borger.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 60 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Varetagelse af alle borgerserviceopgaver. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal give mulighed for, via en samlet brugergrænseflade for medarbejdere, at varetage alle borgerserviceopgaver. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen giver mulighed for, via en samlet brugergrænseflade for medarbejdere, at varetage alle borgerserviceopgaver.*  *Der lægges vægt på en effektivisering af alle arbejdsgange for borgerservice, herunder pas og kørekort, via en samlet brugerflade for medarbejdere, der med så få klik som muligt og med indlagte automatismer kan løse alle opgaver i borgerservice.*  *Sammenhold med K 66.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 61 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Tidsbestilling. | | |
| Kundens krav | | Selvbetjeningsløsningen skal indeholde adgang til tidsbestilling, herunder integration til FrontDesk. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive adgang til tidsbestilling, herunder integration til FrontDesk.*  *Der lægges vægt på, at Løsningen kan håndtere tidsbestilling på en brugervenlig måde, der understøtter den samlede brugerrejse for borgeren på alle borgerserviceopgaver.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 62 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Færrest mulige login mht. løsningen af relevante borgerserviceopgaver. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal kunne tilgås med færrest mulige login ift. at kunne løse alle relevante borgerserviceopgaver. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen understøtter færrest mulige login ift. at kunne løse alle relevante borgerserviceopgaver.*  *Der lægges vægt på en effektivisering af alle arbejdsgange for borgerservice, herunder at alle opgaver for borgere og medarbejdere løses med så få klik som muligt i en brugervenlig og gennemtestet løsning. Se i øvrigt K 66.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 63 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Registrering og håndtering af salg og modtagelse. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal registrere og håndtere salg og modtagelse af kortbetaling, mobile pay og evt. kontantbetaling, samt tilhørende overførsel af data. Kunden lægger vægt på at løsningen kan håndtere flest mulig betalingstyper, samt sikrer en sikker overførsel af alle data til relevante konti hos Kunden. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen understøtter registrering og håndtering af salg og modtagelse af kortbetaling, mobile pay og evt. kontantbetaling, samt tilhørende overførsel af data.*  *Der lægges vægt på, at Løsningen kan håndtere flest mulig betalingstyper, samt sikrer en sikker overførsel af alle data til relevante konti hos Kunden.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 64 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Mulighed for flere typer parkering. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal give mulighed for at kunne parkere godkendte ansøgninger automatisk i tilfælde af nedetid for gateway og derefter sende dem til produktion, når gateway er online igen. Kunden lægger vægt på, at Løsningen giver mulighed for at kunne parkere ansøgninger for pas og kørekort i forskellige kategorier. Parkering i bestemte kategorier skal efterfølgende automatisk kunne sende data videre, hvis parkeringen skyldes nedbrud på f.eks. Rigspolitiets gateway. Andre kategorier skal aktivt sagsbehandles før data videresendes. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive mulighederne for automatisk parkering af godkendte ansøgninger tilfælde af nedetid for gateway og derefter sende dem til produktion, når gateway er online igen.*  *Der lægges vægt på, at Løsningen giver mulighed for at kunne parkere ansøgninger for pas og kørekort i forskellige kategorier. Parkering i bestemte kategorier skal efterfølgende automatisk kunne sende data videre, hvis parkeringen skyldes nedbrud på f.eks. Rigspolitiets gateway. Andre kategorier skal aktivt sagsbehandles før data videresendes.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 65 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Orientering på status til Kunden. | | |
| Kundens krav | | Kunden kan holdes orienteret på status vedr. fejlmeldinger. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Kunden kan holdes orienteret på status vedr. fejlmeldinger.*  *Kunden lægger vægt på at Løsningen, så entydigt og tydeligt som overhovedet muligt, sørger for nødvendig information og status på fejlmeldinger til relevante personer ift. roller, jf. MK 33.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 66 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Færrest mulige klik og brugerinddragelse. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal designes med færrest mulige klik og brugerinddragelse. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive Løsningens anvendelse af klik og brugerinddragelse.*  *Kunden lægger vægt på en effektivisering af alle arbejdsgange for borgerservice, herunder at alle opgaver for borgere og medarbejdere løses med så få klik som muligt i en brugervenlig og gennemtestet løsning. Kunden vægter en Løsning, der er let, intuitiv og med gennemtænkt wayfinding og userexperience.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 67 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Indlandsdatabase. | | |
| Kundens krav | | Data skal arkiveres på en indlandsdatabase med mulighed for, at databasen kan flyttes inden for kommunens netværk. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive arkivering af indlandsdata, samt hvordan databasen kan flyttes indenfor kommunens netværk*  *Kunden lægger vægt på, at alle data arkiveres på en indenlandsdatabase, og med mulighed for at databasen flyttes ind på kommunens eget netværk med henblik på at sikre et sikkert dataflow for alle transaktioner på alle borgerserviceopgaver både på lokation og fjernbetjent enhed.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 68 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Migration af data fra anden database. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal kunne modtage migration af data fra anden database, samt sikre migrering af data fra egen database til anden database, ved fremtidigt krav om dette. Kunden vægter en Løsning, der sikrer en nem og hurtig migration af data mellem databaser med få eller ingen omkostninger for Kunden | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive migration af data fra anden database, samt sikre migrering af data fra egen database til anden database.*  *Kunden vægter en Løsning, der sikrer en nem og hurtig migration af data mellem databaser med få eller ingen omkostninger for Kunden.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 69 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Nem og hurtig overgang ved evt. fremtidigt valg af anden Leverandør. | | |
| Kundens krav | | Leverandøren skal sikre en nem og hurtig overgang ved eventuel fremtidigt valg af anden leverandør. Kunden ønsker en trinvis, overlappende overgang ved eventuelt skift af leverandør, hvor der parallelt i en aftalt periode, kan være opstillet hardware og software i Københavns Kommune fra konkurrerende leverandør. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan Leverandøren kan understøtte en nem og hurtig overgang til ny leverandør.*  *Kunden lægger vægt på en smidig proces for overgang mellem leverandører, så ingen borgere oplever et fald i serviceniveau som følge af interne forhold mellem Københavns Kommune og kommunens leverandører.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 70 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Beskrivelse af krav for hardware, software, netværk, strøm etc. | | |
| Kundens krav | | Leverandøren skal beskrive krav for hardware, software, netværk, strøm etc. som Kunden, skal stille til rådighed for, at Leverandøren kan drifte Løsningen. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 71 | Kravtype: | | K |  |
| Overskrift | | | Redundans og backup. | | | |
| Kundens krav | | | Leverandøren skal sikre redundans og backup på database, herunder også sikring af dataintegritet ved nedbrud.  Leverandøren skal ved evt. konkurs, IT nedbrud hos Leverandøren eller lignende forhold, der er vedvarende kritiske ift. ekspedering af borgere, deponere kildekoden, så Kunden kan drifte Løsningen i en nærmere aftalt periode, indtil en løsning eller alternativt ny leverandør er fundet. Leverandøren bedes beskrive, hvordan der sikres redundans og backup på database, herunder også sikring af dataintegritet ved både konkurs og nedbrud eller lignende forhold. | | | |
| Leverandørens svar | | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan der sikres redundans og backup på database, herunder også sikring af dataintegritet ved både konkurs og nedbrud eller lignende forhold.*  *Kunden lægger vægt på, at kildekoden deponeres, samt at der sikres redundans og back up på alle data.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 72 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | SIEM. | | |
| Kundens krav | | Københavns Kommune anvender systemet Logpoint SIEM (Security Information and Event Management) til at analysere logfiler fra IT-systemer som anvendes i Københavns Kommune. Følgende metoder kan anvendes for at overføre loggen til Logpoint SIEM:  • Syslog  • SNMP  • FTP  • Flows  • SCP  • SDEE  • OPsec  • WMI  • Agent  Københavns Kommune ønsker en Løsning, hvor rå logdata kan udtrækkes fra Løsningen og analyseres af Københavns Kommune i SIEM Logpoint.  Logudtræk skal være så tæt på realtidsudtræk som muligt. Dvs. at logdata på udtrækstidspunktet i højest mulig grad skal afspejle brugen af Løsningen frem til tidspunktet for udtrækket. Loggen skal være i et redigérbart format. Pdf-format er ikke at betragte som redigérbart.  Løsningen skal foretage logning af alle transaktioner. Logningen skal som minimum indeholde følgende:  • Alle anvendelser af personoplysninger og værdioplysninger,  Udvalgte medarbejdere skal kunne foretage vilkårlige udtræk af loggen ud fra selvvalgte kriterier. Kriterierne omfatter, men er ikke begrænset til; organisatorisk enhed, tidsperiode og datatype. Disse udtræk skal generelt indeholde oplysninger om kriterier for udtrækket, herunder perioden for udtrækket, antal sider og bestillingstidspunkt.  Løsningen skal kunne slette logdata efter 6 måneder. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan logdata kan udtrækkes fra Løsningen og analyseres i Logpoint SIEM, herunder hvilket dataformat der anvendes til logudtræk samt tidsforskel mellem logdata og det udtræk, som Løsningen stiller til rådighed.*  *Det vægtes positivt, at Løsningen er fleksibel i forhold til de udtræksmuligheder, som Løsningen indeholder, så Københavns Kommune kan analysere logdata.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 73 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Forhindring af misbrug. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal håndtere og forhindre misbrug. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvordan Løsningen håndterer og forhindrer misbrug.*  *Det vægtes højt, at Løsningen håndterer og forhindrer misbrug.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |

## Statistik

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Krav-id: | 97 | Kravtype: | K |  |
| Overskrift | | Mulighed for statistik/log. | | |
| Kundens krav | | Løsningen skal give mulighed for statistik/log. Det skal være muligt for medarbejdere med særlig rettighed at trække logs på den enkelte medarbejders aktivitet i en given periode inden for de sidste 6 måneder. Det skal være muligt at trække/få adgang til en generel log over alle aktiviteter, herunder bl.a. oplysninger om afviste adgangsforsøg. | | |
| Leverandørens svar | | *Leverandøren bedes beskrive, hvorledes der gives rettighed til at trække data, samt hvorledes loggen trækkes.*  *Der lægges vægt på, at Kunden kan trække alle relevante data selv uden at involvere Leverandøren, samt at administrationsmodulet til trækning af statistik er let og intuitivt at anvende.*  *Leverandøren bedes besvare kravet nedenfor.* | | |