 **Marker kommune**

Forespørsel om informasjon vedrørende drift, vedlikehold og utvikling av Marker kommunes IT-plattform

Request for Information (RFI)

 Saksnr. 18/404







En innovativ anskaffelse i samarbeid med

Nasjonalt program for leverandørutvikling

INNHOLD

[1. INNLEDNING 3](#_Toc512003188)

[2. BAKGRUNN 3](#_Toc512003189)

[3. FORMÅL OG ØNSKET INFORMASJON 5](#_Toc512003190)

[4. INVITASJON TIL INTERESSERTE LEVERANDØRER 5](#_Toc512003191)

[5. BESVARELSEN 6](#_Toc512003192)

[6. VIDERE PROSESS 6](#_Toc512003193)

# **INNLEDNING**

Marker kommune er en grensekommune mot Sverige. Kommunen har omtrent 3570 innbyggere, og grenser mot Rømskog-, Aurskog-Høland-, Eidsberg-, Rakkestad- og Aremark kommune. Kommunen har et særegent landskap med slake åser, koller, kulturmark, skog og vassdrag (Haldenvassdraget). Tettstedet Ørje betegnes som «Slusebyen» og er slik navnet indikerer, kommunens knutepunkt.

# **BAKGRUNN**

**2.1 Fremtidens løsning**

Marker kommune har som ambisjon å bli en innovativ kommune med fokus på gode og moderne IT-tjenester for kommunens innbyggere og ansatte. Digitaliseringen forventes å føre til bedre og mer effektive tjenester (bl.a. gjennom automatisering og selvbetjening), samtidig som personvernet ivaretas gjennom robuste, sikre og trygge IT-tjenester. I tillegg ønsker kommunen å være en pådriver for grønne løsninger. Grønne løsninger skal svare på samtidens behov og videre tilrettelegge for utvikling av fremtidens tjenester. Vi er derfor opptatt av langsiktige og fremtidsrettede løsninger, der drift, vedlikehold og utvikling av kommunens IT-plattform skal skje på en bærekraftig måte.

Frem til nå har Marker kommune samarbeidet med andre kommuner på IT-drift og vedlikehold. Kravene til IT-tjenester og tilgjengelighet har imidlertid økt mye, blant annet med 24/7 drift i omsorgssektoren. Dette utfordrer gjeldende praksis for hvordan man drifter, vedlikeholder og utvikler kommunes IT-plattform. Kommunen står derfor overfor en omfattende modernisering i tiden fremover.

Kommunen har ikke tilstrekkelig med internressurser til å dekke behovet etter dagens og fremtidens krav. Kommunen ser det derfor som mest hensiktsmessig å sette bort driften, vedlikeholdet og utviklingen av IT-systemene, herunder hele den tekniske plattformen av servere og nettverk. Dette for å oppnå en helhetlig tjeneste, fortrinnsvis skybasert, slik at våre egne ressurser frigjøres til å arbeide med løsninger, oppfølgning og innovasjon.

**2.1 Dagens løsning**

I dag har kommunen en 2-sone modell med sikker og intern sone, samt noe DMZ. I sikker sone har vi brukere innen helse og omsorg. Disse benytter også intern sone til fagapplikasjoner, e-post, internett etc. Alle brukere logger seg først inn i intern sone, mens de som har behov og tilgang kan åpne applikasjoner i sikker sone med hjelp av Citrix publiserte applikasjoner.

Serverrommet har kjøling, UPS uten nødstrøm. Plattformen består av 3 fysiske servere og SAN som er hoster for vår VmWare-plattform. Nettverket og Wi-Fi er bygget på Cisco og sikkerhetskopiering gjøres med Veeam og NAS. Sikkerhet mellom soner og internett er basert på Checkpoint med de fleste tjenester i bruk.

Mellom kommunale bygg er det i all hovedsak egen fiber eller leid sort fiber. 10 lokasjoner med stort og smått. Internett får vi fra fiber med for tiden 200 Mbit/s. Mye av utstyret i datarom begynner å bli modent for utskifting. Vi har også et datarom på sykehjem med nødstrøm hvor fremtidig utstyr kan plasseres. Av skytjenester er Office365 tatt i bruk, samt diverse mindre systemer som f.eks. søknader på stillinger og skoleadministrativt system.

I nedenstående tabeller følger en oversikt over kommunens brukere, maskiner og enheter, samt de største fagsystemene:

|  |
| --- |
| **BRUKERE** |
| 220 AD bruker, hvorav 100 jobber i helse og omsorg  |
| 400 elever i eget AD med feide |
| Antall brukere øker etter som flere tjenester og funksjoner digitaliseres  |

|  |
| --- |
| **MASKINER OG ENHETER** |
| Ca. 180 PC i AD på ansatte |
| Ca. 17 skrivere med sikker utskrift |
| Ca. 100 smarttelefoner  |
| Ca. 200 elev-PC |
| 50 diverse mobile enheter |

|  |
| --- |
| **DE STØRSTE FAGSYSTEMENE** |
| Visma Enterprise på økonomi  |
| Gemini, Gisline og Komtek for teknisk virksomhet |
| Acos websak på saksbehandling  |
| Visma Velferd, Profil og Acos barnevern på helse og omsorg |
| MyQ sikker utskrift |

# **FORMÅL OG ØNSKET INFORMASJON**

Formålet med denne forespørselen om informasjon (RFI), er å gi Marker kommune bedre oversikt over markedet for IT-tjenester. I denne sammenheng ønsker vi informasjon blant annet om ulike tjenester, leverandører, forretningsmodeller, teknologi og best practices, overordnede priser og pris-mekanismer. Kommunen har videre behov for en fremtidsrettet løsning som er fleksibel, effektiv og gir gode muligheter for rask og enkel omstilling i takt med markedet og tjenesteutviklingen. Videre ønsker kommunen innspill på hvordan digitalisering av tjenester kan skje, herunder ved bruk av selvbetjeningsløsninger for innbyggere og ansatte, samt å bedre kommunikasjonen internt og eksternt.

Leverandøren må også sørge for at alle systemer er ivaretatt på en trygg og sikker måte, samtidig som plattformen er brukervennlig og med færrest mulig grensesnitt å forholde seg til. Det skal være enkelt for brukerne å navigere seg frem til, og mellom, sine applikasjoner med rask respons og oppstart. I tillegg ønsker vi en løsning hvor alle kommunens relevante systemer kan fungere på alminnelige benyttede enheter (Windows, Mac, nettbrett, smarttelefon etc.).

For øvrig må sikkerhetsprosedyrer, behandling av personopplysninger og retningslinjer om universell utforming ivaretas etter gjeldende lover og regler. Brukere og ansatte skal også ha et felles sted å melde feil (Single Point Of Contact), der sakene vil fordeles til rett saksbehandler. Utover dette ønskes det informasjon om hvordan support/brukerstøtte løses på foreslått løsning.

# **INVITASJON TIL INTERESSERTE LEVERANDØRER**

Marker kommune ønsker med dette å invitere interesserte leverandører til å besvare denne RFI-en. Leverandørene oppfordres til å komme med relevante innspill eller informasjon som ikke er etterspurt i vedlagte RFI-dokument. På bakgrunn av besvarelsene vil oppdragsgiver vurdere behovet for en-til-en møter. I møtene vil leverandørene ha mulighet til å utdype og drøfte sine innspill. Møtene skal som et utgangspunkt avholdes ved personlig oppmøte, men vi er åpne for å tilrettelegge med Skype-møter.

For ordens skyld gjør vi oppmerksom på at svar på denne RFI-en er uforpliktende både for Marker kommune og for leverandører som velger å svare. Se kapittel 6 for informasjon om videre prosess.

# **BESVARELSEN**

**5.1 Spørsmålene**

Det er ønskelig at leverandøren informerer om og beskriver muligheter som leverandøren mener best ivaretar behovene som er beskrevet i denne RFI. Vi ønsker at RFI-en besvares i henhold til tabellen nedenfor.

|  |
| --- |
| **Firmaopplysninger** |
| 1.1  | Firmanavn |
| 1.2  | Adresse |
| 1.3  | Kontaktperson |
| 1.4 | Webside |
| 1.5  | Organisasjonsnummer |
| **Besvarelse av forespørsel** |
| 2.1 | Gi en beskrivelse av hvordan og i hvilken utstrekning leverandørens løsning dekker de behov som er omtalt i punkt 3. |
| 2.2 | Har leverandøren levert tilsvarende løsninger til andre kunder innen offentlig sektor, og eventuelt hvilke? Det er ønskelig med kundereferanser på kunder som har tilsvarende behov som beskrevet i denne RFI.  |
| 2.3 | Har leverandøren innspill til utformingen av tjenestenes innhold? Utover de behov som beskrevet i punkt 3, eller som supplement til disse. |

**5.2 Hvordan svare**

Alle besvarelser sendes til

* Marker kommune Pb. 114 1871 Ørje eller leveres i resepsjon i Rådhuset, storgata 60 1870 Ørje.

Konvolutt merkes med «RFI IT-plattform saksnr. 18/404». All kommunikasjon inkludert besvarelse med tilhørende dokumenter skal utformes på norsk. Eventuelle kostnader ved besvarelse av denne RFI dekkes ikke av Marker kommune.

**5.3 Ytterligere spørsmål**

Alle spørsmål og kommunikasjon knyttet til denne RFI skal foregå via e-post.

dan-ove.moberget@marker.kommune.no

Frist for spørsmål er 25 mai 2018. Alle relevante spørsmål og svar vil bli publisert fortløpende på doffin.

# **VIDERE PROSESS**

Etter svarfristens utløp vil vi gjennomgå svarene som er kommet inn og avtale en-til-en møter med de leverandører som er aktuelle. Møtene vil gjennomføres i løpet av juni og eventuelt i juli ved behov. Svarene vil sammenstilles i en rapport til ledelsen som vil vurdere og beslutte det videre løpet i august. Forutsatt ledelsens tilslutning vil neste fase resultere i et eventuelt fremtidig anskaffelsesløp. Til dette bemerkes deltakelse i eventuell senere konkurranse ikke på noe vis er betinget av at leverandøren sender inn en besvarelse eller deltar på en-til-en-møte.

**Svarfrist**

Svarfrist er satt til 1 juni 2018 kl. 12.00.