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

**Københavns Kommune**

**Kultur- og Fritidsforvaltningen**

**Bilag 13**

**Spørgsmål og svar**

Indhold

[1 instruktion til tilbudsgiver 3](#_Toc481421963)

[2 Spørgsmål og svar 4](#_Toc481421964)

# instruktion til tilbudsgiver

Nærværende Bilag skal ikke udfyldes af Tilbudsgiver. Til gengæld bedes Tilbudsgiver anvende nedenstående skabelon i forbindelse med Tilbudsgivers fremsendelse af spørgsmål til udbudsmaterialet i tilbudsperioden. Ved fremsendelse af spørgsmål, bedes Tilbudsgiver over Tabellen anføre sit firmanavn. Dette vil blive slettet ved udsendelse af svar på spørgsmålene, der alene sker i anonymiseret form.

I den endelige Kontrakt vil de spørgsmål, der blev stillet af Tilbudsgiverne, samt Kundens svar herpå, og som er relevante for det videre forløb, være indsat i tabellen i punkt 2.

# Spørgsmål og svar

Af tabellen nedenfor fremgår samtlige spørgsmål, som er modtaget i spørgsmål/svar perioden samt Kundens besvarelse.

| **Spørgsmål nr.** | **Dato for modtagelse** | **Kontraktbilag** | **Punkt/ afsnit** | **Spørgsmål** | **Svar** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | Bilag 1 | Krav 2 | Er det korrekt antaget, at man kun forventer mand/kvinde på ansøgninger for nye pas? Hvis nej, hvor ønsker man det så angivet på PS103, P22, P22A og P23 blanketter? | Ja, det er korrekt antaget at oplysningen alene relaterer sig til PS 005, pasansøgning |
| 2 |  | Bilag 1 | Krav 26 | Hvor offline forventer kunden at løsningen må være og stadig kunne operere sikkert og forventeligt? Forventes det, at alle relevante data skal kunne indsamles uden netværksforbindelse, uden adgang til biometrioptagelse, uden adgang til alle tredjepartssystemer? | Vi skal kunne optage biometri og indtaste personlige oplysninger manuelt i systemet uden nogen form for blokering. Data skal efterfølgende kunne verificeres og sendes ved genetableret forbindelse. |
| 3 |  | Bilag 1 | Krav 33 | Er det korrekt antaget, at "myndighedsområder" i denne kontekst er f.eks. pas, kørekort og ID-kort udstedelse? | Nej. Myndighedsområder knytter sig i denne kontekst, til den myndighedskode, der er knyttet op på den enkelte lokation fx A101, B101 etc. |
| 4 |  | Bilag 1 | Krav 33 | Er det korrekt antaget, at dette krav omhandler rettigheder/privilegie baseret autorisering? I så fald, hvilke overordnede konkrete typer af rettigheder er der tale om, og hvor finkornede skal rettighederne være? | Ja, det er korrekt antaget. Som nævnt i krav 33 skal rollerne som minimum være administrator, superbruger, sagsbehandler og kalenderbruger.  |
| 5 |  | Bilag 1 | Krav 33 | Hvordan skal begrebet "profil" opfattes i denne kontekst, dvs. set i forhold til "brugere" og "roller"? | Kunden beklager den gennemgående brug af begrebet profil. Profil skal erstattes med rolle eller bruger.Administrator, superbruger, sagsbehandler og kalenderbruger oprettes som systemroller. De medarbejdere, der skal anvende løsningen, skal benævnes som brugere. |
| 6 |  | Bilag 1 | Krav 33 | Vedr. Systemejerprofilen, hvorledes ser kunden databaseadgangen implementeret? Skal rollen have både læse og skriverettigheder? Skal rollen have adgang til rå database data i form af SQL kommandoer? | Systemejerrollen skal have både læse- og skriverettigheder. Systemejerrollen skal ikke bruge SQL kommandoer. |
| 7 |  | Bilag 1 | Krav 40 | Vi har brug for at vide, om Kvantum understøtter KMD's snitfladebeskrivelse GJ510001Q vedr. import af økonomidata fra eksterne systemer.Hvis Kvantum understøtter GJ510001Q har vi endvidere brug for at vide, at vi kan lægge kildefiler til import i en folder, hvorefter Kvantum (eller kommunen) tager over. Hvis Kvantum ikke understøtter GJ510001Q har vi brug for at blive gjort bekendt med på hvilken måde, man så får mulighed for at importere data i systemet. Er der en interfacebeskrivelse til rådighed?  | Ja, GJ510001Q (også kaldet G69) understøttes af Kvantum. Filer til Kvantum kan overføres ved at blive placeret på en Kvantum SFTP eller kan hentes af Kvantum på en ekstern SFTP. Det er dog vigtigt at bemærke, at der ikke kan overføres via alm. FTP, da forbindelsen skal være SSH krypteret (krav fra IT-sikkerhed). |
| 8 |  | Bilag 1 | Krav 48 | Et minimumskrav for hvilke aktiviteter, der skal logges, kunne være al kommunikation med politiets systemer og CPR, men der er mange andre aktiviteter, man kunne ønske at logge såsom udskrivning af dokumenter fra elektronisk arkiv, hentning af parkeret sag eller selvbetjeningssag, annullering af sag, ændring af administrative indstillinger etc. Hvilke aktiviteter forventer kunden skal logges?  | Pasregister, cpr mv. logger selv al aktivitet. Kunden ønsker derfor logning i løsningen af: log in og log af, søgninger, upload og opslag i arkiv, samt afviste adgangsforsøg. Al logning skal ske i overensstemmelse med gældende lovgivning. |
| 9 |  | Bilag 1 | Krav 54 | Hvilke forhold forventer kunden her, at det drejer sig om? Drejer kravet sig om forhold relateret til borgerens data (politiinvolvering, nationalitet), tredjepartsystemers tilgængelighed (passystem, gateway, CPR), eller manglende informationer (samtykkeerklæringer, indscanninger)?  | Det drejer sig alene om politiinvolvering og nationalitet |
| 10 |  | Bilag 1 | Krav 60 | Hvilke borgerserviceopgaver drejer det sig om?  | Kunden har primært tænkt opgaver i forbindelse med ethvert opslag i fagsystem. De opgaver der foruden kørekort og pas, har mest volumen i borgerservice er NemID, indrejser, Cpr informationer/attester, sundhedskort, fritagelser for digital post, booking af køreprøver. Listen er dog ikke udtømmende og forventes afklaret i udvikling med leverandør.De fagsystemer, der er involveret er: CICS87,CPR web, Kørekort bookin, Notus kommunal, KMD sag, NemID, fritagelsesmodul for digital post. |
| 11 |  | Bilag 1 | Krav 62 | Forventer kunden at login skal spares væk, fx. i form af biometrisk login?  | Nej, Login skal ikke nødvendigvis spares væk. Det forventes at adgang til relevante fagsystemer klares med færrest mulige login |
| 12 |  | Bilag 1 | Krav 62 | For at kunne minimere antallet af logins har vi brug for at vide, hvilke eksterne systemer, der forventes integreret i løsningen og hvilke, der kræver separat login.  | Refererer til fagsystemer i spm 10/krav 60 |
| 13 |  | Bilag 1 | Krav 65 | Er det korrekt antaget, at man med fejlmeldinger mener support sager? Hvis nej, hvorledes differentierer dette krav sig så fra krav 54?  | Ja, med fejlmeldinger menes indmeldte fejl, hvor leverandøren skal yde support som følger bilag 7 om servicemål. Ift at information/status skal sendes til ”relevante personer”, så vil den endelige rolleafklaring først blive fastlagt på et senere tidspunkt, dvs hvem der må indmelde fejl, og deraf hvem der skal modtage supporttilbagemelding. |
| 14 |  | Bilag 1 | Krav 67 | Er der tale om samtlige data i systemet (altså arkiverede sager, igangværende sager, fotos osv.) eller kun arkivpræget data (E-Arkiv).  | Samtlige data |
| 15 |  | Bilag 1 | Krav 67 | Forventes det at "backenden", som håndterer kommunikation med klienterne (sagsbehandlernes klienter, standere til fotooptag osv.) samt webløsninger skal hostes på kommunens netværk?  | Det forventes, at der udarbejdes en plan for det. |
| 16 |  | Bilag 1 | Krav 68 | Uden at kende den anden database kan man ikke lave en fuldautomatisk migration på forhånd, så er det korrekt forstået, at spørgsmålet går på om det muligt for leverandøren at implementere en migration, når det konkrete krav (med en konkret kilde- eller destinationsdatabase) opstår?  | ja, dette er korrekt forstået |
| 17 |  | Bilag 1 | Krav 72 | Hvad dækker ordet "værdioplysninger"? Venligst angiv en bruttoliste eller som minimum en række eksempler på naturen af de forventede oplysninger.  | Der er i krav 72 nævnt 2 typer data: personoplysninger og værdidata: se nedenstående svar i spørgsmål 18Logning af datatypen værdidata vil kun være relevant ift. systemets eventuelle integration til kommunens økonomisystem, Kvantum (krav 40). |
| 18 |  | Bilag 1 | Krav 72 | Kan kundens system agere som Syslog server hvortil logdata kan sendes?  | Følgende kan bruges til overførelse af logs: FTP/SFTP, SYSLOG og SCP. SIEM (log-behandler systemet) kan modtage logs via SYSLOG, men det er ikke en backup af samtlige logs. ITS skal kun bruge relevante logs – Personoplysninger og værdidata:

|  |  |
| --- | --- |
| **Værdidata** • Oplysninger, der har en væsentlig økonomisk eller  forvaltningsmæssig værdi for kommunen, og/eller hvor  offentliggørelse vil/kan forårsage væsentlig skade på  Københavns Kommunens forvaltning, omdømme eller økonomi. • Visse økonomidata • Transaktioner, fakturagrundlag, m.v. • Data om it-infrastruktur • Data om fysisk infrastruktur • Fx bygningsplaner for offentlige ejendomme,  forsyningsnetværk, telenetværk og lignende • Fortrolige forretningsplaner • Kontraktmateriale • Udbudsmateriale • Politiske planer **Logningskrav.** Samme logningsforpligtelser, som personoplysninger, fortrolige/følsomme. | **Logningskrav.** Samme logningsforpligtelser, som personoplysninger, fortrolige/følsomme.  |

 |
| 19 |  | Bilag 1 | Krav 72 | Er det korrekt antaget, at hvis logdata sendes korrekt til LogPoint, da er understøttelsen af kravene til at medarbejdere skal kunne foretage udtræk samt at logdata skal kunne slettes efter 6 måneder automatisk understøttet af LogPoint selv?  | SIEM løsningen sletter selv de logs, der er overført efter 6 måneder. Systemet skal ligeledes kunne slette logs efter 6 måneder. Medarbejdere kan bestille faste rapporter samt diverse udtræk hos ITS (it-sikkerhed og videnscentre, Koncern It). |
| 20 |  | Bilag 1 | Krav 73 | Hvilke former for misbrug forventes løsningen af kunne forhindre? Venligst angiv en liste af scenarier, der skal håndteres.  | Det drejer sig om misbrugsscenarier, hvor eksterne uretmæssigt kan skaffe sig adgang til det administrative netværk i KK. Det er møntet både på de selvbetjente enheder på lokationen, se krav 52, og de fjernbetjente enheder, jf. krav 57. |
| 21 | 23 maj | Spørgsmålet vedrører koncessionskontrakten generelt og Bilag 1c: Finansieringsmodel. |  | Hvor mange pasfotos (antal) har været optaget og efterfølgende benyttet hos Københavns Kommune i 2015 og 2016? |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2015** |  |  | **2016** |  |
|  **Jan** | **4211** | **Jan** | **3380** |
| **feb** | **4211** | **Feb** | **3800** |
| **mar** | **8423** | **marts** | **4110** |
| **april** | **3895** | **april** | **3719** |
| **maj** | **5083** | **maj** | **4112** |
| **juni** | **2763** | **juni** | **6234** |
| **juli** | **4619** | **juli** | **4591** |
| **aug** | **2913** | **Aug** | **3052** |
| **sep** | **2913** | **sep** | **3052** |
| **okt** | **2416** | **okt** | **2817** |
| **nov** | **2563** | **nov** | **2906** |
| **dec** | **2784** | **dec** | **2906** |

 |
| 22 | 30. maj | Spørgsmål til bilag 4 - Implementeringsplan |  | Hvilken ugedag forventes det, at nyt udstyr påbegyndes opsat. | Kunden ønsker færrest mulige lukkedage for ekspedition af pas og kørekort, samt øvrige ydelser. Kunden ønsker derfor, at opsætningen af evt. ny hardware og software, påbegyndes og hvis muligt afsluttes, allerede søndag før selve implementeringsugen, jf. implementeringsplanen. |