

**3. rettelsesblad vedr. Midttrafiks grundlæggende it-ydelser**  
(Udbudsbekendtgørelse 244613-2010).

De med gråt markerede spørgsmål/svar var med i 1. og 2. rettelsesblad

	Spørgsmål	Svar
1	Information omkring .... [Midttrafiks] nuværende IT tekniske platform	<p>Midttrafiks <u>nuværende</u> it-setup kan beskrives i henhold til det nedenstående, idet det samtidig skal understreges, at der med det aktuelle udbud som udgangspunkt efterspørges givne muligheder og funktionaliteter (jf. Midttrafiks uddybende prækvalifikationsnotat pkt. 1.7, <a href="http://www.midttrafik.dk/stabsmenu/udbud/udbud+it-ydelser?">http://www.midttrafik.dk/stabsmenu/udbud/udbud+it-ydelser?</a>), mens det er op til potentielle leverandører at give et bud på de konkrete tekniske løsninger, som bedst understøtter de af Midttrafik ønskede muligheder/funktionaliteter.</p> <p>Midttrafik har således med det aktuelle udbud ikke på forhånd lagt sig fast på en bestemt it-teknisk løsning for fremtiden.</p> <p><u>Overordnet karakteristik af Midttrafiks <b>nuværende</b> it-setup:</u></p> <p>Midttrafiks driftsløsning er baseret på en central Windows platform, som er placeret ved nuværende driftsleverandør. Serverne er konfigureret i et delt domain med fælles funktioner, som mailsystem og filserver, mens database servere, print, Citrix og special servere er dedikerede.</p> <p>Backend serverne er fysiske servere, mens hovedparten af Citrix serverne er virtuelle på en Xenserver platform. Operativsystemer på alle servere er Windows 2003. Som mail system anvendes Exchange server 2003. Til databaser anvendes 2 stk. SQL (2003 og 2005) samt 3 stk. Oracle servere. Derudover findes en række servere til special applikationer som telefoni, web og PDA import. Der anvendes desuden en række delte services, som Outlook Web Access, Mobil Sync, ISA Server, Overvågning, Antivirus og Backup.</p> <p>Alle applikationer afvikles på Citrix Xenapp 4.5 servere, og tilgås fra Midttrafiklokationer med tynde klienter eller faste PC'er. Medarbejdere kan ligeledes tilgå platformen fra andre lokationer vha. token eller SMS Passcode løsning.</p> <p>Netværk er baseret på Cisco udstyr, og linjer er primært holdt på MPLS. Desuden er der forbindelser til 3 parts leverandører via VPN.</p>
2	Det foreslås at leveringsstedet	Kontraktens pkt. 5 omformuleres. Der kan lægges

	defineres som Leverandørens driftscenter [reference fra spørger: Kontrakt pkt. 5]	følgende ændrede formulering af kontraktens pkt. 5 til grund:  "5. <b>Tilgængelighed for leveret funktionalitet</b>  De i kontrakten med tilhørende bilag beskrevne funktionaliteter skal være tilgængelige fra Midttrafiks lokaliteter i Århus, Videbæk, Viborg og Randers. Der skal endvidere sikres en tilsvarende tilgængelighed via andre netværk, baseret på eksempelvis engangspassord, jf. bilag 2, afsnit 3.1."
3	Er det korrekt forstået, at Midttrafik selv (evt. via 3. part) forestår indkøb, installation, konfiguration og drift af klienthardware og software som er placeret på kontorerne eks. Desktop pc'er og tynde klienter. [reference fra spørger: Bilag 2 generelt]	Midttrafik kan oplyse, at løbende opgaver vedrørende indkøb, installation, konfiguration og drift af klienthardware og software, som fordrer en fysisk tilstedeværelse på Midttrafiks lokationer, varetages af Midttrafik selv (evt. i samarbejde med 3. part). Dog forudsættes konfiguration af tynde klienter fra serverside.
4	Det omtales at der skal drives en printserver i forhold til et antal HP printere (som er under serviceaftale med ATEA). Hvor mange printere er der tale om og hvilke modeller? [reference fra spørger: Bilag 2 generelt]	Midttrafik kan uddybende henvise til følgende materiale:  Printeroversigt_Midttrafik_it-udbud
5	Hvilket økonomisystem er der tale om, hvor mange brugere benytter økonomisystemet, er klient applikationerne installeret på de lokale pc'ere eller skal klienten håndteres på den centrale Citrix løsning? [reference fra spørger: Bilag 2 punkt 1]	Der anvendes økonomisystemet Prisme. Der forudsættes (svarende til den aktuelle situation), at der er 50 potentielle brugere, men at der på et givent tidspunkt maksimalt er 25 aktive brugere.  Klienten skal håndteres over central løsning.
6	Applikationen Nagios kan ikke identificeres i sammenhæng med leverandøren Höft & Wessel via de offentlige tilgængelige informationer. Kan Midttrafik medvirke til at tilvejebringe yderligere information om applikationen eller referencer til tilgængeligt informationsmateriale? [reference fra spørger: Bilag 2, applikationsoversigt]	Midttrafik kan uddybende henvise til følgende materiale:  HW-Specification_Nagios_monitoring_Midttrafik
7	Det fremgår af afsnit 3.1 at adgang til driftsmiljøet fra andre netværk end Midttrafiks eget kan ske eksempelvis ved hjælp af SMS-Passcode. Er det et krav, at adgang etableres som en two-factor authentication? [reference fra spørger: Bilag 2, 1 applikationsoversigt og 3.1 driftsmiljø]	Det præciseres, at der ønskes en two-factor authentication i forbindelse med adgang til driftsmiljøet fra andre netværk.
8	Det fremgår at netværket er baseret på Cisco udstyr. Ejer Midttrafik dette Cisco udstyr og i givet fald hvilket udstyr er der tale om? Eller er udstyret leveret af den nuværende	Midttrafik ejer Cisco-udstyr (switches). Der anvendes følgende 4 modeller: 1800, 2800, 2960 og 3750.

	netværksleverandør? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 3.1]																																					
9	Henvisningerne til delpriser i teksten og i skemaet er ikke konsistente, kan Midttrafik fremsende en konsistent version? [reference fra spørger: Bilag 4, afsnit 4.3]	<p>Referencerne i skemaet skal korrigeres, så de er i overensstemmelse med det i teksten anførte.</p> <p>Følgende skema med korrigerede referencer bedes lagt til grund i stedet for det eksisterende skema i afsnit 4.3.:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ydelse</th> <th>1. år</th> <th>2. år</th> <th>3. år</th> <th>4. år</th> <th>Pris i alt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Etableringsomkostninger (jf. afsnit 4.1)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Løbende omkostninger – normalt supporttidsrum (jf. afsnit 4.2)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Løbende omkostninger – <u>tillæg</u> for udvidet supporttidsrum (jf. afsnit 4.2)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Den samlede kontraktsum med normalt supporttidsrum (1+2)</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Den samlede kontraktsum med <u>udvidet</u> supporttidsrum (1+2+3)</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Ydelse	1. år	2. år	3. år	4. år	Pris i alt	1. Etableringsomkostninger (jf. afsnit 4.1)						2. Løbende omkostninger – normalt supporttidsrum (jf. afsnit 4.2)						3. Løbende omkostninger – <u>tillæg</u> for udvidet supporttidsrum (jf. afsnit 4.2)						<b>Den samlede kontraktsum med normalt supporttidsrum (1+2)</b>						<b>Den samlede kontraktsum med <u>udvidet</u> supporttidsrum (1+2+3)</b>					
Ydelse	1. år	2. år	3. år	4. år	Pris i alt																																	
1. Etableringsomkostninger (jf. afsnit 4.1)																																						
2. Løbende omkostninger – normalt supporttidsrum (jf. afsnit 4.2)																																						
3. Løbende omkostninger – <u>tillæg</u> for udvidet supporttidsrum (jf. afsnit 4.2)																																						
<b>Den samlede kontraktsum med normalt supporttidsrum (1+2)</b>																																						
<b>Den samlede kontraktsum med <u>udvidet</u> supporttidsrum (1+2+3)</b>																																						
10	De angivne produkter fra Trapeze Group Europe matcher ikke produktinformationerne som er tilgængelige fra Trapeze. Kan Midttrafik angive hvilke Trapeze produkter der omfattes af driftsaftalen med udgangspunkt i den offentlige produktliste fra Trapeze? [reference fra spørger: Bilag 2 afsnit 1]	<p>Det kan præciserende oplyses, at Midttrafik ønsker følgende Trapeze-programmer omfattet af driftsaftalen, jf. nedenstående tabel:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Program</th> <th>Version</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contract manager</td> <td>7.7.12.25</td> </tr> <tr> <td>Time table print</td> <td>6.8.1.48</td> </tr> <tr> <td>Bus stop</td> <td>6.8.1.48</td> </tr> <tr> <td>Block planner</td> <td>2.3.2</td> </tr> <tr> <td>Time table planner</td> <td>6.8.1.48</td> </tr> <tr> <td>Bus Gis</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dead run</td> <td>1.3.1</td> </tr> <tr> <td>Duty planner</td> <td>2.44.22</td> </tr> <tr> <td>Report</td> <td>1.12.1</td> </tr> <tr> <td>Ridership</td> <td>3.33.2</td> </tr> <tr> <td>Trapeze interface 1</td> <td>4.5.1</td> </tr> <tr> <td>Trapeze interface 2</td> <td>4.7.1.7</td> </tr> <tr> <td>Script</td> <td>4.12.4</td> </tr> <tr> <td>Log</td> <td>1.0.9</td> </tr> <tr> <td>Workstation App</td> <td>4.481.347.TSE4</td> </tr> </tbody> </table>	Program	Version	Contract manager	7.7.12.25	Time table print	6.8.1.48	Bus stop	6.8.1.48	Block planner	2.3.2	Time table planner	6.8.1.48	Bus Gis		Dead run	1.3.1	Duty planner	2.44.22	Report	1.12.1	Ridership	3.33.2	Trapeze interface 1	4.5.1	Trapeze interface 2	4.7.1.7	Script	4.12.4	Log	1.0.9	Workstation App	4.481.347.TSE4				
Program	Version																																					
Contract manager	7.7.12.25																																					
Time table print	6.8.1.48																																					
Bus stop	6.8.1.48																																					
Block planner	2.3.2																																					
Time table planner	6.8.1.48																																					
Bus Gis																																						
Dead run	1.3.1																																					
Duty planner	2.44.22																																					
Report	1.12.1																																					
Ridership	3.33.2																																					
Trapeze interface 1	4.5.1																																					
Trapeze interface 2	4.7.1.7																																					
Script	4.12.4																																					
Log	1.0.9																																					
Workstation App	4.481.347.TSE4																																					
11	Kan Midttrafik oplyse omfanget af printmængden som håndteres via printserveren? [reference fra spørger: Bilag 2 generelt]	Der håndteres årligt i størrelsesordenen 1 mio. sort-hvid print og ¼ mio. farveprint																																				

12	<p>Det fremgår at Leverandøren har ansvar for sikkerhed i udviklings- og driftsmiljøet. Der fremgår ikke nogen krav til et udviklingsmiljø andre steder i udbudsmaterialet. Er det et krav at der etableres et udviklingsmiljø? I fald der skal etableres et udviklingsmiljø, hvilke applikationer skal der så tilvejebringes udviklingsmiljø for. [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 3.16]</p>	<p>Midttrafik kan henvises til det i bilag 2 oplyste, at der findes testmiljøer for Prisme, SBSYS, Trapeze og Planet/Pluto.</p> <p>Vedrørende Planet/Pluto kan det præciseres, at disse applikationer fuldt driftsafvikles af BeKTra, herunder har BeKTra ansvaret for det særlige testmiljø i relation til disse applikationer, jf. også besvarelsen af spm. 17.</p> <p>Det er leverandørens ansvar at hoste et testmiljø for Prisme, SBSYS og Trapeze samt herudover at sikre en forbindelse til det testmiljø, som BeKTra har ansvaret for.</p>
13	<p>Ved beregning af tilgængeligheden medtages servicevinduer på linje med øvrige driftsafbrydelser. Det er kotume fra lignende driftskontrakter, at servicevinduer ikke tæller som øvrige driftsafbrydelser, da det er en driftsafbrydelse der forlods er godkendt af Kunden. Kan formel til beregning af tilgængelighedsprocent ændres således at servicevinduer fratrækkes i både tæller og nævner? [reference fra spørger: Bilag 10 afsnit 3.1]</p>	<p>Midttrafik kan henvise til teksten i bilag 10, afsnit 3.1., hvoraf det fremgår, at "... driftsafbrydelser er den tid, hvor løsningen i åbningstiden har været utilgængelig på grund af fejl, nedbrud og ikke planlagte aktioner, som skyldes Leverandørens forhold eller forhold, der kan henføres til den aktuelle systemforvalters ansvarsområde"</p> <p>Servicevinduer er at betragte som planlagte aktioner, der <u>ikke</u> indregnes som en driftsafbrydelse, givet bl.a. at de i bilag 10, afsnit 3.2. fastsatte retningslinjer er fulgt, herunder at planlagte servicevinduer er behørigt varslet og samordnet med Midttrafik.</p> <p>På det angivne grundlag fastholdes formelen i bilag 10, afsnit 3.1. vedrørende tilgængelighed.</p>
14	<p>Såfremt Midttrafik vælger normalt supporttidsrum vil der så være adgang til at placere servicevinduer i dagtimerne i weekenderne? [reference fra spørger: Bilag 10 afsnit 3.2]</p>	<p>Der er driftskritisk aktivitet i weekenderne vedrørende variabel kørsel i tidsrummet kl. 6-23.</p> <p>Det vil være muligt, efter nærmere aftale med Midttrafik, at placere servicevinduer i weekenden, også i det ovenfor angivne tidsrum, dog kun for så vidt der udføres aktivitet, der ikke negativt påvirker den driftskritiske aktivitet vedrørende variabel kørsel.</p> <p>Der kan om den driftskritiske aktivitet i weekenderne nærmere oplyses følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afvikling af callcenter telefoni samt applikationen Planet i tidsrummet kl. 6-23.</li> <li>▪ Afvikling af applikationen Trapeze Pass i tidsrummet kl. 7-21.</li> </ul>
15	<p>Den månedlige rapportering af driften skal omfatte svarkvaliteten. Hvorledes defineres svarkvaliteten?[reference fra spørger: Bilag 10 afsnit 3.3]</p>	<p>Midttrafik har ved udarbejdelsen af bilag 10, afsnit 3.3. søgt at angive en række krav/hensyn, som Midttrafik tillægger vægt ved vurderingen af svarkvaliteten.</p> <p>Det drejer sig bl.a. om at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der som minimum skal registreres oplysning om: tidspunkt for henvendelse, rekvirenten, henvendelsens art, status samt tidspunkt for problemets løsning</li> <li>▪ Fristen for oprettelse i opfølgningssystemet overholdes (15 min.)</li> <li>▪ Midttrafik skal kunne overvåge de registrerede</li> </ul>

		<p>henvendelser via elektronisk medie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Som udgangspunkt 80 pct. af alle henvendelser, der vedrører leverandørens driftsansvar, besvares eller anvises en løsning ved første henvendelse.</li> </ul> <p>Midttrafik ønsker i øvrigt at drage fordel af, at tilbudsgiver forudsættes at have gennemarbejdede kvalitetssikringsprocedurer, herunder procedurer omfattende en løbende rapportering om brugerservice og support.</p> <p>Midttrafik vurderer med dette udgangspunkt, at det ikke er hensigtsmæssigt på forhånd at fastlægge en fuldt detaljerede definition af svarkvalitet for de månedlige rapporter. Det forudsættes at tilbudsgiver, med udgangspunkt i en kombination af de i bilag 10, afsnit 3.3. angivne hensyn samt tilbudsgivers eksisterende kvalitetssikringsprocedurer, kan foreslå en månedlig afrapportering, der tilgodeser et overordnet formål, der kan defineres som Midttrafiks mulighed for løbende at kunne vurdere om svarkvaliteten er tilfredsstillende.</p> <p>En fuldt operationel definition af svartidskvalitet forudsættes følgelig kun mulig på baggrund af oplæg fra tilbudsgiver.</p>
16	<p><b>Det fremgår af dels af udbudsbetingelserne og dels af Bilag 2, at høj brugervenlighed er angivet som et krav og et underkriterium ved tildeling. Dette virker umiddelbart i strid med formålet med udbuddet, hvor kerneydelserne er etablering, drift og support, hvor brugervenlighed normalt ikke indgår som et kriterium for tildeling, da det typisk er en parameter for valg i forbindelse med udvikling og videreudvikling af applikationer. Hvorledes forestiller Midttrafik sig således, at brugervenlighed skal forstås i denne kontekst? [reference fra spørger: Udbudsbetingelser, afsnit 4, Bilag 2, afsnit 2.1]</b></p>	<p>Midttrafik er enig i, at relevansen af brugervenlighed som selvstændigt vurderingskriterium er principielt langt mindre, for så vidt udbuddet er karakteriseret af etablering, drift og support af givent programmel frem for udvikling/videreudvikling.</p> <p>Midttrafik finder dog ikke, at et kriterium om brugervenlighed er i modstrid med formålet med udbuddet. Det kan herom uddybende bemærkes, at Midttrafik er bevidst om, at brugervenlighedsparameteren kan vise sig at have en ganske beskeden betydning i den endelige vurdering, som følge af forudsætningsvis relativt få og små forskelle i brugervenlighedsvurderingen på tværs af tilbuddene. Midttrafik har dog bl.a. af principielle grunde ønsket at lade en brugervenlighedsvurdering indgå som et tildelingskriterium, jf. herunder at brugervenlighed indgår som selvstændigt hensyn i Midttrafiks it-strategi (jf. bilag 14, afsnit 2.9).</p> <p>Midttrafik lægger endvidere eksempelvis til grund, at der er dele af leverancen, hvor der kan være et ikke ubetydeligt spillerum for den enkelte tilbudsgiver til at differentiere sig, også m.h.t. brugervenlighed. Eksempelvis kan der tænkes differentieringer m.h.t. udformningen af servicedesken, samt evt. yderligere applikationer for den it-ansvarlige i Midttrafik samt Midttrafiks superbrugere, hvor en brugervenlighedsvurdering kan være relevant.</p>

<p><b>17</b></p>	<p><b>Vedrørende Planet/Pluto fra Bektra er det ikke klart hvori driftsleverancen består, da Bektra oplyser, at de forestår driftsleverance af Planet kørselsadministrationssystemet. Kan Midttrafik levere en uddybende beskrivelse af driftsopgaverne der skal varetages i forbindelse med Planet/Pluto? [reference fra spørger: Bilag 2]</b></p>	<p>Planet/Pluto driftes fuldt ud af BeKTra og afvikles i Midttrafik via en browserbaseret Citrix brugerflade via følgende BeKTra hjemmesider c1.bektra.dk, c2.bektra.dk, c3.bektra.dk og c4.bektra.dk Derfor er det krævet, at alle klienter hos Midttrafik har installeret en Citrix klient. I det tilfælde hvor klienterne kører Terminal eller Citrix server, er det krævet, at der er installeret en Citrix klient på disse.</p> <p>Ud over Citrix skal BeKTra bruge en VPN tunnel, hvor der sendes print jobs til Midttrafiks print server eller direkte ud til printeren.</p>
<p><b>18</b></p>	<p><b>Det fremgår af listen over de grundlæggende it-ydelser som skal leveres at Midttrafiks ESDH system (Midttrafiks eksisterende SBSYS-system) er omfattet. I listen over Midttrafiks applikationer fremgår det at Midttrafik har licensaftale med leverandøren af dette ESDH system. Hvori består den grundlæggende it-ydelse så når Midttrafik allerede i dag har licenserne og må man antage også har en supportaftale med 3. partsleverandøren? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 1]</b></p>	<p>Midttrafik skal præcisere, at der i relation til SBSYS ønskes hostning/driftsafvikling af leverandøren.</p> <p>Midttrafik har i relation til 3.-parts-applikationen SBSYS en supportaftale med 3. partsleverandøren (Ditmer).</p> <p>Det forudsættes, at 3. partsleverandøren har ekstern adgang til driftsmiljøet.</p>