

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

De med gråt markerede spørgsmål/svar var med i 1.-8. 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, http://www.midttrafik.dk/stabsmenu/udbud/udbud+it-ydelser?), 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 nuværende 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 Midttrafikslokationer 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. Tilgængelighed for leveret funktionalitet 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 netværksleverandør? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 3.1]	Midttrafik ejer Cisco-udstyr (switches). Der anvendes følgende 4 modeller: 1800, 2800, 2960 og 3750.
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]	Referencerne i skemaet skal korrigeres, så de er i overensstemmelse med det i teksten anførte. Følgende skema med korrigerede referencer bedes lagt til grund i stedet for det eksisterende skema i afsnit 4.3.:

		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)																																					
		Den samlede kontraktsum med normalt supporttidsrum (1+2)																																					
		Den samlede kontraktsum med udvidet supporttidsrum (1+2+3)																																					
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	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	<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>																																					

	udviklingsmiljø for. [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 3.16]	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.
13	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]	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" 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. På det angivne grundlag fastholdes formlen i bilag 10, afsnit 3.1. vedrørende tilgængelighed.
14	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]	Der er driftskritisk aktivitet i weekenderne vedrørende variabel kørsel i tidsrummet kl. 6-23. 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. Der kan om den driftskritiske aktivitet i weekenderne nærmere oplyses følgende: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Afvikling af callcentertelefoni samt applikationen Planet i tidsrummet kl. 6-23. ▪ Afvikling af applikationen Trapeze Pass i tidsrummet kl. 7-21.
15	Den månedlige rapportering af driften skal omfatte svarkvaliteten. Hvorledes defineres svarkvaliteten?[reference fra spørger: Bilag 10 afsnit 3.3]	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. Det drejer sig bl.a. om at: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der som minimum skal registreres oplysning om: tidspunkt for henvendelse, rekvirenten, henvendelsens art, status samt tidspunkt for problemets løsning ▪ Fristen for oprettelse i opfølgningssystemet overholdes (15 min.) ▪ Midttrafik skal kunne overvåge de registrerede henvendelser via elektronisk medie ▪ Som udgangspunkt 80 pct. af alle henvendelser, der vedrører leverandørens driftsansvar, besvares eller anvises en løsning ved første henvendelse. Midttrafik ønsker i øvrigt at drage fordel af, at

		<p>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>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]</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 beskedne 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>
17	<p>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</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</p>

	Planet/Pluto? [reference fra spørger: Bilag 2]	<p>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 printerne.</p>
18	<p>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]</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>
19	<p>Af afsnit 2.4.1 Forventningsafstemningsaktiviteter, skal der udarbejdes et kontrolcheckskema. Der refereres til en nærmere beskrivelse af, hvorledes dette skema skal udarbejdes "nedenfor". Men i denne beskrivelse (afsnit 2.4.2 Kontrolaktiviteter) refereres til en række ikke nærmere definerede kontrolaktiviteter. Hvilke kontrolaktiviteter er der tale om? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 2.4.1]</p>	<p>Midttrafik har ved formuleringen af bilag 2, afsnit 2.4.1. og 2.4.2. lagt til grund, at leverandøren i forbindelse med tidligere opgaver, herunder som del af eksisterende kvalitetssikringsprocedurer, har udarbejdet relevante kontrolcheckskemaer til forventningsafstemning.</p> <p>Midttrafik har i den forbindelse angivet en række forhold vedrørende kontrolaktiviteten, der som minimum skal være indeholdt i kontrolskemaet, herunder at kontrolaktiviteterne skal gennemføres for vigtige delleverancer (jf. afsnit 2.4.1.).</p> <p>Midttrafik har ikke umiddelbart, ud over det i udbudsmaterialet allerede anførte, intentioner om at fastsætte mere detaljerede krav til udformningen af kontrolcheckskemaet.</p> <p>Midttrafik vil i øvrigt forudsætte, at tilbudsgiver, i forbindelse med den i bilag 1 forudsatte udarbejdelse af projektplan og implementeringsplan, identificerer de vigtige delleverancer, hvor kontrolcheckskemaer/forventningsafstemning er relevant, jf. også besvarelsen af spm. 20.</p>
20	<p>Af afsnit 2.4.1 Forventningsafstemningsaktiviteter, skal der i tidsplanen placeres en række forventningsafstemningsaktiviteter, som er det eneste sted i udbudsmaterialet, hvor tilbudsgiver har fundet aktiviteter som minder om afklaringsfase- og due diligence fase. Leverandøren foreslår således at der gives mulighed for en indføjeelse af disse faser i tidsplanen, således at leverandør og kunde i fællesskab har mulighed for endeligt at detailafklare opgavens omfang og indhold, samt at sikre at kontraktens indhold stemmer overens med den faktisk ønskede leverance, dvs. at der er mulighed for i det omfang at der er divergens imellem</p>	<p>Midttrafik bemærker, at den særskilte omtale af forventningsafstemningsaktiviteter i bilag 2, afsnit 2.4.1. ikke bør ses som udtryk for, at der i øvrigt ikke kan og skal anvendes de nødvendige ressourcer fra leverandør og Midttrafik på afklaring og forventningsafstemning i bred forstand.</p> <p>Med udgangspunkt i spørgsmålet vil Midttrafik derfor gerne præcisere, at tilbudsgiver, i forbindelse med den i bilag 1 forudsatte udarbejdelse af projektplan og implementeringsplan, generelt skal indføje relevante aktiviteter vedrørende afklaring og forventningsafstemning m.v., som en del af leverandørens generelle forpligtigelser vedrørende kvalitetssikring.</p>

	<p>dette, at justere i kontraktværdien med begge parter godkendelse. [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 2.4.1]</p>	
21	<p>Der refereres til ydelsen Vedligeholdelse, men der er ikke foretaget definition af ydelsen i udbudsmaterialet. I traditionel forståelse omkring it ydelser indebærer vedligeholdelse fejlrettelse og justeringer i selve applikationerne, det vil sige elementer som ikke traditionelt omfattes af en driftskontrakt. Kan Midttrafik bekræfte at begrebet Vedligeholdelse i nærværende aftale ikke er at opfatte som den traditionelle Vedligeholdelsesydelse og kan Midttrafik som følge deraf tilvejebringe en definition af begrebet Vedligeholdelse i nærværende aftale. [reference fra spørger: Bilag 4 og Bilag 7]</p>	<p>Hermed Midttrafiks forventninger til hvilke ydelser vedligeholdelse som minimum indeholder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Levering og installation af nye software versioner og releases forudsat at programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning ▪ Forebyggende vedligeholdelse og fejlrettelse, herunder skal leverandøren skal ved hjælp af planlægning, overvågning m.m. sørge for rettidige tiltag, der reducerer risikoen for fejl. ▪ Leverandøren har i forhold til tredjeparts-programmel, der er omfattet af leverandørens vedligeholdelse, ansvaret for diagnose, fejlrapportering, styring, fremskaffelse og implementering af fejlrettelse. Leverandøren er ikke ansvarlig for løsning af fejl i tredjeparts-programmel. Det forventes dog, at leverandøren i rimeligt og muligt omfang bidrager til at reducere de gener, som Midttrafik kan opleve i forbindelse med problemer med 3. partsprogrammel, herunder mulig etablering af omgåelse m.v. ▪ Som en del af vedligeholdelsen er leverandøren ansvarlig for, at den relevante dokumentation (herunder systemdokumentation og driftsrelateret dokumentation) holdes opdateret for det omfattede programmel. I forhold til 3. partsprogrammel indebærer dette, at leverandøren i forbindelse med opdateringer bidrager til at indhente fuldt opdateret dokumentation fra 3. part.
22	<p>Det bemærkes, at bilag 4 ikke håndterer spørgsmålet om teknisk skalering af miljøet (såvel op- som nedadgående), såfremt afregningsmodellen fastholdes vil Leverandøren være tvunget til at forudsætte skalering i prissætningen. Det vil være mere fordelagtigt for Midttrafik at implementere en model til håndtering af skalering af den tekniske løsning, da Leverandøren ikke er nødsaget til at indregne risikoen for vækst i tilbuddet. Vil Midttrafik udbygge Bilag 4 med en model til skalering af den tekniske løsning? [reference fra spørger: Bilag 4]</p>	<p>Midttrafik forudsætter, at leverandøren i nødvendigt omfang indarbejder prissætning vedrørende udvidelse af datamængder som et selvstændigt element i det samlede overslag, jf. bilag 4, afsnit 4.4.</p> <p>Det er til orientering Midttrafiks klare forventning, at et muligt behov for udvidelse af datamængden i givet fald vil fremkomme som et resultat af en jævn (forudsigelig) stigning i behovet for datakapacitet, der vil kunne håndteres rettidigt med udgangspunkt i en løbende tilpasning.</p> <p>Midttrafik har ikke en forventning om, at tilbudsgiver herudover – eksempelvis med hensyn til det forudsat maksimale antal brugere – indarbejder videregående skaleringsmuligheder i prissætningen.</p> <p>Med de anførte kommentarer forudsætter Midttrafik, at den principielle usikkerhed, der knytter sig til spørgsmålet om skalering, konkret kan isoleres til den prissætning, som skal gælde for udvidelse af datamængder.</p>

23	<p>Det fremgår af listen over de grundlæggende it-ydelser, at der skal leveres en SQL database til et økonomi system. Hvilke(n) SQL Database (Oracle, MySQL, Enterprise DB, SyBase, PostgreSQL, MS SQL Server el. anden) supporterer økonomisystemet? [reference fra spørger: Bilag 2 punkt 1]</p>	<p>Det kan præciserende oplyses, at Midttrafik har en eksisterende database (MS SQL) til økonomisystemet (Prisme). Denne database ønskes driftet.</p>
24	<p>Microsoft tilbyder pt. Ikke en Windows server med det angivne versionsnummer. Hvilken Windows Server version ønskes der leveret drift af og er det valideret at samtlige applikationer er supporteret på denne serverversion? [reference fra spørger: Udbudsbetingelser, afsnit 2. indledning, samt Bilag 2 kravspecifikation, afsnit 1.]</p>	<p>Midttrafik ønsker at korrigere det i udbudsmaterialet angivne vedrørende forudsat Windows server version.</p> <p>Midttrafik kan korrigerende henvise til følgende dokument for en præcisering på applikationsniveau (bilag 1 til spm. 24):</p> <p>Serverkrav på applikationsniveau_spm. 24</p> <p>Som konsekvensrettelse af ovenstående er der endvidere udarbejdet en revideret applikationsoversigt, som erstatter den i udbudsmaterialet bilag 2 (side 5) indeholdte applikationsoversigt, jf. følgende dokument (bilag 2 til spm. 24):</p> <p>Opdateret version af applikationsoversigt i bilag 2</p>
25	<p>Af afsnit 3.1 fremgår at det forudsættes at der benyttes Microsoft Exchange Server til mailserver. Softwaren til denne server fremgår ikke af oversigten i afsnit 1. [reference fra spørger: Bilag 2, 1 applikationsoversigt og 3.1 driftsmiljø]</p>	<p>I forbindelse med udarbejdelse af opdateret version af applikationsoversigten, jf. besvarelsen af spm. 24, indgår Microsoft Exchange server nu i denne oversigt.</p>
26	<p>Det formodes, at Midttrafik benytter MS Outlook som klient software til håndtering af mail og kalender. Er Outlook i dag installeret på Citrix miljøet eller er det installeret direkte på pc'er og tynde klienter? Skal leverancen af den centrale driftsløsning også omfatte licenser til Outlook klienterne? [reference fra spørger: Bilag 2, 1 applikationsoversigt og 3.1 driftsmiljø]</p>	<p>Midttrafik kan bekræfte, at MS Outlook aktuelt benyttes til håndtering af mail og kalender. Midttrafik kan endvidere oplyse, at Outlook i dag (udelukkende) er installeret centralt (Citrix miljø).</p> <p>Den fremtidige leverance skal omfatte licenser til Outlook klienterne, indeholdt i de forudsatte kontorpakker (MS Office Standard 2010 og MS Office Pro. 2010).</p>
27	<p>Det omtales i afsnit 3.1 at der skal afsættes servere til telefoni. Af applikationsoversigten fremgår det, at 10 brugere benytter telefonadministrationsprogrammet Frontdesk. Det specificeres ikke hvilket telefonsystem programmet anvendes sammen med og i hvilket omfang Leverandøren skal håndtere eller integrere med telefonsystemet. Kan Midttrafik levere oplysninger om hvilket omfang de i den nærværende driftsaftale ønsker drift af telefonsystemet? [reference fra spørger: Bilag 2, 1 applikationsoversigt og 3.1 driftsmiljø]</p>	<p>Midttrafik kan henvise til den opdaterede applikationsoversigt, hvoraf det fremgår, at der forudsættes anvendt telefonsystemet ACP, leveret af Telepunkt.</p> <p>Det forudsættes, at telefonsystemet fuldt ud driftafvikles hos leverandøren. Der henvises til bilag 1 og 2 til ovenstående besvarelse af spørgsmål 24.</p> <p>Supplerende kan oplyses følgende vedrørende telefonsystemet:</p> <p><u>Frontdesk server:</u></p> <p>Windows 2003 Server for afvikling af ACS4000 samt afvikling af Voice applikationer.</p> <p>Frontdesk applikation (omstillingsbord) afvikles enten</p>

		<p>direkte eller via citrix.</p> <p><u>ACP server:</u></p> <p>Skal afvikles på Windows 2008 server 32 version, gerne på en 64 bit maskine. Callcenter klienter afvikles via web. Server er konfigureret. Stilles umiddelbart ind i driftsmiljøet.</p>
28	Hvilke moduler af SBSYS skal der leveres drift af? [reference fra spørger: Bilag 2 & 14]	<p>SBSYS distribueres som en samlet pakke, hvor der indgår en .Exe fil samt afhængige dll'er.</p> <p>Dertil kommer tillægsmodulerne som ligger i "plugins-folderen". Midttrafik kan i princippet anvende alle moduler i "plugins-folderen". Midttrafik forudsætter kun fremtidig anvendelse af følgende moduler (svarende til den aktuelle anvendelse):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sbsys.Plugins.SystemVedligehold.dll • Sbsys.Plugins.HenvendelsesSystem.dll • MailSystemExtensionWebDav.dll • Sbsys.Scanner.dll • SkabelonRedigering.dll • WordLateBoundExtension.dll
29	Vil Midttrafik beskrive nuværende PDA løsning?	<p>Midttrafik kan, som supplement til det i udbudsmaterialet bilag 2 anførte, oplyse, at PDA software er udviklet af HandStep (der efterfølgende er overtaget af Milcom), og kører på MS Windows phone 5.5 eller nyere version. PDA'erne er opkoblet via TDC secure mobil til Cpr. opslag hos CSC og sender data ind til en MS SQL database hos nuværende leverandør. Data bliver her fra sendt hhv. til Midttrafiks økonomisystem og over i excel udtræk.</p>
30	Vil Midttrafik fremsende eksempler på rapporter KPI på service management?	<p>Der vil ikke fra Midttrafik blive fremsendt eksempler på KPI-rapporter på service management.</p> <p>Der er i udbudsmaterialet bilag 10 angivet en række krav til servicemål. Der er herunder bl.a. specificeret, at der skal være periodiske målinger vedrørende svartider og tilgængelighed (opetid). Der er ikke i videregående omfang angivet formmæssige krav m.v.</p> <p>Det er fra Midttrafiks side tilsigtet, at der ikke er fastsat detaljerede krav til bl.a. leverandørens periodiske rapporter vedrørende KPI'er m.v. Midttrafik vurderer, at det er mest hensigtsmæssigt at basere sig på et forudsat gennemarbejdet koncept herfor hos leverandøren, tilpasset med de i bilag 10 indeholdte særlige ønsker fra Midttrafik.</p> <p>Med skyldig hensyntagen til de særlige Midttrafik-krav i bilag 10 opfordres tilbudsgiverne derfor til i udstrakt grad at gøre brug af eksisterende erfaringer for sammenlignelige kundeforhold, herunder eksempelvis at foreslå supplerende KPI'er, der kan bidrage til at indfri leverandørens overordnede forpligtigelser m.h.t.</p>

		systemovervågning og rapportering, jf. bilag 10, afsnit 1.1.
31	Vil Midttrafik fremsende eksempler på svartidsmålinger, beskrivelse af hvilke systemer der måles på, samt hvorledes der måles (værktøj, metodik) ?	<p>Midttrafik kan vedrørende svartidsmålinger henvise til bilag 10, afsnit 2, hvoraf det bl.a. fremgår, at svartidsgaranti ... <i>fastlægges i samspil mellem trafikskabet, applikationsleverandør og leverandør i forbindelse med etableringen</i>". Præciserende forudsættes tidspunktet for endelig definition af svartidsgarantien at være gennemførelse af driftsprøven (jf. også bilag 4, afsnit 10), på baggrund af en optimering af systemet ydeevne.</p> <p>M.h.t. hvilke systemer der måles på, kan Midttrafik som udgangspunkt henvise til det i bilag 10, afsnit 2 og 3 anførte. Midttrafik kan endvidere henvise til, at der forudsættes målt på de applikationer, som driftes hos leverandøren, hvilket svarer til samtlige applikationer bortset fra applikationerne vedrørende variabel kørsel (d.v.s. applikationerne Planet og Pluto), der driftes hos BeKTra, jf. endvidere bilag 1 til besvarelsen af. Spm. 24. Den eksakte fastsættelse af "udvalgte målepunkter" beror på en nærmere dialog mellem leverandør og Midttrafik.</p> <p>Midttrafik kan vedrørende målemetoder henvise til bilag 10, afsnit 5. Midttrafik forudsætter, at tilbudsgiver, med udgangspunkt i en kombination af a) egne bedste erfaringer for tilsvarende kundeforhold og b) skyldig hensyntagen til Midttrafiks krav i bilag 10, beskriver de målemetoder, der skal anvendes til opfølgning på de specificerede service- og kvalitetsmål.</p>
32	Med viden om at release date på Windows Server 2010 pt. er ukendt, har Midttrafik så nogen forventning til Windows Server 2010, og i så fald hvilke?	Midttrafik kan som helhed henvise til besvarelsen af spm. 24.
33	Er det korrekt forstået, at for de applikationer der er markeret med X i kolonnen "Software baseret på licensaftaler med 3. part" har eller vil Midttrafik selv forestår korrekt licensering? [reference fra spørger: Bilag 2, 1 applikationsoversigt]	Ja
34	<p>Leverandøren vil anbefale MT en klarere definition af programmeltyper:</p> <p>Eksempel på opdeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basisprogrammel: Operativsystemer - Standardprogrammel: Citrix, MS Exchange, MS office/Project - Databaseprogrammel: Oracle, SQL og lign. - Applikationsprogrammel: Forretnings-/fagsystemer (Prisme, EDSH, webapplikationer mv.) <p>Vil MT acceptere denne opdeling?</p>	<p>Midttrafik kan acceptere den angivne opdeling.</p> <p>Midttrafik kan dog samtidig acceptere, hvis den enkelte tilbudsgiver ønsker at anvende en opdeling på programmeltyper, som afviger herfra, når blot det tydeligt fremgår, efter hvilke kriterier rubriceringen er foretaget, herunder hvilke applikationer som er indeholdt i de enkelte kategorier/programmeltyper.</p>
35	Er det korrekt forstået, at MT tilvejebringer og fremadrettet sikrer	Midttrafik tilvejebringer og sikrer fremadrettet Software vedligeholdelsesaftaler vedrørende 3. parts

	Software vedligeholdelsesaftaler på alt Applikationsprogrammel?	<p>applikationer, jf. også besvarelsen af spm. 33.</p> <p>For øvrige applikationer forudsættes det, at leverandøren påtager sig den nævnte opgave.</p> <p>Midttrafik ønsker i øvrigt at foretage følgende præcisering i udbudsmaterialet bilag 9:</p> <p>Det indsættes nyt 2. punktum i afsnit 1 med følgende ordlyd: "Licenser fra Midttrafiks 3. partsleverandører administreres/vedligeholdes af Midttrafik"</p>
36	Er det korrekt forstået, at alt MS software (OS til server, Exchange, Office/Project, SQL, ISA) samt Citrix licenser ønskes lejet af Leverandøren?	<p>Ja.</p> <p>For god ordens skyld bemærkes, at Citrix licenser er omfattet for så vidt den it-løsning som tilbudsgiver ønsker at tilbyde Midttrafik beror på anvendelsen af Citrix-licenser.</p>
37	Kan det forudsættes, at 3. parts applikationsleverandører (uden omkostninger for Leverandøren) vil deltage ved eventuel re-installation af programmel, hvis dette bliver nødvendigt i transitionsfasen?	Ja.
38	Kan Leverandøren forudsætte, at Oracle licenser stilles til rådighed af MT?	Ja.
39	Det kræves at leverancen omfatter diverse netværksudstyr som understøtter IP telefoni. I hvilken udstrækning skal der leveres netværkshardware, omfatter leverancen også udstyr til håndtering af lokalnetværket på de enkelte kontorer? Såfremt der skal leveres hardware til de enkelte kontorer hvilke krav stiller Midttrafik så specifikt til udstyret? Skal der eks. være tale om POE via switcher? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 4]	<p>Der forudsættes ikke leveret netværkshardware m.v.</p> <p>Midttrafik har switcher med POE som de nuværende telefoner benytter.</p>
40	Vil Midttrafik fremsende liste til kontakt personer ved underleverandører af software medtaget i udbudsfasen?	<p>Midttrafik kan om ønskeligt tilbyde at formidle kontakten til relevante underleverandører (Midttrafiks 3. partsleverandører).</p> <p>Tilbudsgiver bedes i så fald sende en mail til fm@midttrafik.dk med cc til mk@midttrafik.dk.</p>
41	Hvilke fejl, flaskehalse og generelle performance issues er Midttrafik bekendt med, på nuværende setup, udover Planet Pluto (BeKTra) ?	Midttrafik er ikke bekendt med øvrige fejl, flaskehalse og issues, udover det vedrørende Planet/Pluto særligt nævnte (bilag 2, p. 5).
42	<p>Kan Leverandøren forudsætte, at Applikationsleverancen defineres som beskrevet i sidste afsnit i pkt. 2.1 i bilag 2?: (indsat nedenfor)</p> <p>"Applikationsleverancen forventes at omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En effektiv håndtering af opdatering af applikationer til nye versioner. Midttrafiks 3. partsleverandører inddrages i 	<p>Midttrafik kan bekræfte, at leverancen IKKE omfatter bl.a. udvikling i eksisterende applikationer fra 3. partsleverandørerne.</p> <p>Et evt. udviklingsbehov i forhold til applikationer fra 3. partsleverandørerne er et forhold mellem Midttrafik og 3. partsleverandørerne.</p> <p>Leverandøren skal dog selvsagt positivt bidrage til den efterfølgende implementering af opdaterede 3. parts</p>

	<p>nødvendigt omfang.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beskrivelse og faktisk sikring af en effektiv hændeshåndtering i form af telefon- og mailbaseret support og fejlretning for de applikationer der stammer fra en 3. partsleverandør." <p>I forlængelse af ovenstående ønskes bekræftet, at leverancen IKKE omfatter bl.a. udvikling i eksisterende 3.parts software?</p>	<p>applikationer i driftsmiljøet, lige som det eksempelvis forventes, at leverandøren - under et udviklingsforløb mellem Midttrafik og en 3. partsleverandør – positivt bidrager med relevante oplysninger om driftsmiljøet m.v., som kan have betydning for udviklingsopgaven.</p> <p>Midttrafik kan i øvrigt præciserende tilføje, at leverandøren vedrørende "... telefon- og mailbaseret support og fejlretning for de applikationer der stammer fra en 3. partsleverandør" kun forudsættes at give support for så vidt det drejer sig om forhold, der er knyttet til leverandørens driftsafvikling af applikationer fra 3. partleverandøren.</p>
43	<p>Leverandøren udfører årligt it-revision efter 3411 (B). Den generelle revision omfatter også de centrale systemer, som MT skal driftes fra. Dette er normalvis fyldestgørende.</p> <p>Ønsker MT stadig individuel revisionserklæring, (som er forbundet med ekstra direkte omkostninger for MT)? [reference fra spørger: Bilag 2. pkt. 3.17]</p>	<p>I udbudsmaterialets bilag 2, pkt. 3.17 er blandt andet anført at "... Leverandøren er forpligtiget til udover den generelle revisionserklæring at levere specifikke revisionserklæringer for de pågældende it-systemer, som Midttrafiks driftsydelser er omfattet af."</p> <p>Midttrafiks vurdering er, at udført revision efter revisionsstandarden 3411, type B, efter omstændighederne kan være fyldestgørende i forhold til de revisionsmæssige ønsker fra Midttrafik. Det væsentlige er i denne forbindelse, hvor vidt de af revisionen (generelt) gennemførte kontroller fyldestgørende og specifikt omfatter de it-systemer, som Midttrafiks driftsydelser er omfattet af, og ikke hvor vidt revisionserklæringen er udarbejdet (individuelt) til Midttrafik.</p>
44	<p>Det fremgår at en del systemer er integrerede med hinanden, der er dog ikke nogen angivelse af hvilke systemer der er integrerede og i hvilket omfang. Kan Midttrafik udbygge informationsniveauet vedrørende integration, således at det minimum beskriver hvilke interne systemer der har grænseflader mod hinanden og hvilke interne systemer som har grænseflader mod eksterne systemer? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 1]</p>	<p>Midttrafik kan henvise til det vedhæftede materiale (bilag til spm. 44):</p> <p><i>Midttrafik_serverliste og netværkskonfiguration_spm. 44.pdf</i></p> <p>Midttrafik kan, vedrørende afgrænsningen af spørgsmålsbesvarelsen, supplerende henvise til den orienteringsmail vedrørende forlængelse af tilbudsfristen med én uge, der den 16. november 2010 er udsendt til alle tilbudsgiverne.</p> <p>Der kan endvidere henvises til besvarelsen af spm. 1.</p>
45	<p>Leverandøren ønsker beskrevet hvilken funktioner den nuværende ISA server udfører?</p>	<p>Web login og Outlook Web Access.</p>
46	<p>Der bliver bl.a. fremsat ønske om styresystem 2010. Er det korrekt, at der her skal forstås Exchange 2010 samt Windows Server 2008? [reference fra spørger: bilag 2, afsnit 1]</p>	<p>Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 24.</p>
47	<p>Ufravigelige krav - Her anføres følgende som ufravigeligt:</p> <p><i>"On-site support inden for 4 timer, som minimum i forhold til Midttrafiks lokation i Århus, jf. bilag 10, pkt. 3.3."</i></p> <p>- Hvilken opgaver beskrevet i udbudsmaterialet forventer MT udført</p>	<p>I bilag 10 (afsnit 3.3., sidste afsnit) til kontraktudkast er bl.a. anført følgende:</p> <p><i>"Midttrafik ønsker endvidere, at leverandøren ubetinget forpligter sig til at yde on-site support inden for 4 timer, som minimum i forhold til Midttrafiks lokation i Århus. Kravet sigter på at gardere for de tilfælde, hvor det efter omstændighederne er</i></p>

lokalt på Århus-lokationen? [reference fra spørger: Udbudsbeting. Pkt. 5.2]

sandsynligt, at problemafhjælpningen beror på leverandørens tilstedeværelse hos Midttrafik.”

Kravet beror på et klart ønske fra Midttrafik om, at der også skal kunne forudsættes teknisk assistance fra leverandøren i de – forudsætningsvis meget sjældne – tilfælde, hvor en problemafhjælpning ikke kan fuldt ud kan sikres i leverandørens driftsmiljø. Som et konkret eksempel kan nævnes det tilfælde, hvor problemafhjælpningen har tilknytning til krydsfeltet hos Midttrafik.

Der forudsættes *ikke* forudsigelige løbende (drift-)opgaver, der betinger leverandørens periodiske tilstedeværelse på Midttrafiks lokationer.

Den ubetingede tidsmæssige frist gælder i.f.t. Midttrafiks lokation i Århus, mens reaktionstiden i.f.t. Midttrafiks lokationer i Randers, Viborg og Videbæk kan overskride tidsfristen, dog således, at leverandøren til stadighed skal tilstræbe den efter omstændighederne hurtigst mulige tilstedeværelse på lokationen.

Midttrafik kan supplerende henvise til besvarelsen af spm. 3.

48 - Vil MT fremsende en komplet serverliste over eksisterende installation? -f. eks med følgende indhold?

Servernavn	Miljø (Prod, Test mv.)	Model	Producent	Fysisk/virtuel?	Rolle (Database, forretningsappl, exchange mv)	Antal CPU kerner pr enhed	CPU hastighed pr. enhed (GHz)
ServerX							
ServerY							
ServerZ							

Servernavn	RAM mængde	Operativsystem	OS version og patchniveau	Fysisk placeret i dag?	tilsluttet SAN? (samt. storagemængde)	Lokal Disk storage (samt. Storagemængde)
ServerX						
ServerY						
ServerZ						

Ligeledes ønskes et opdateret netværksdiagram over hele MT

Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 44

	LAN/WAN infrastruktur [reference fra spørger: bilag 2, afsnit 3.3]	
49	<p>- Leverandøren forstår, at der i dag er ca. 130 brugere på it- systemet, men at der ønskes kapacitet stillet til rådighed svarende til 200 brugere. Er det korrekt forstået?</p> <p>- Hvis ja, hvordan ønskes denne ekstra kapacitet "udtrykt" og målt? – i f.eks. Serverkapacitet (CPU/RAM og storage stillet til rådighed)</p> <p>- Hvis ja, ønskes der initielt (inkluderet i driftspris) prissat brugerlicenser og serverkapacitet (f.eks. Exchange og Citrix servere) svarende til en 200-bruger installation (Office licenser, klient licenser (f.eks. CAL), Citrix mv.?) [reference fra spørger: bilag 2, afsnit 3.3]</p>	<p>Midttrafik har genovervejet det initiale behov for en kapacitet for it-systemet, så det kan håndtere op til 200 brugere.</p> <p>Midttrafik ønsker at korrigere/nedjustere det i udbudsmaterialet anførte vedrørende det maksimalt mulige antal brugere. Tilbudsgiverne bedes derfor <i>ikke</i> tage udgangspunkt i en dimensionering af it-systemet, så det kan håndtere op til 200 brugere, men i stedet at tage udgangspunkt i følgende antal brugere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Samlet antal AD-brugere: 160 ▪ Midttrafik standardbrugere: 140 ▪ Adgang for Midttrafik 3. partsleverandører (til respektive applikationer) samt adgang for eksterne samarbejdspartnere i øvrigt via Passcode (ell. lignende produkt): 20 <p>Der skal supplerende henvises til følgende opdaterede version af applikationsoversigten (jf. udbudsmaterialet, bilag 2, side 5):</p> <p><i>Opdateret applikationsoversigt (udbudsmaterialet bilag 2).pdf</i></p> <p>Den angivne version af applikationsoversigten erstatter fuldt ud tidligere versioner af applikationsoversigten, dvs. både den oprindelige version i udbudsmaterialet bilag 2, side 5 samt den i relation til spm. 24 udarbejdede version.</p>
50	- Hvor mange brugere er i dag oprettet i henholdsvis AD og Exchange? [reference fra spørger: bilag 2, afsnit 3.3]	AD: 160 Exchange: 140
51	<p>- Er det korrekt forstået, at den samlede mængde data for hele miljøet udgør 2 TB?</p> <p>- ønsker MT, at der skal skelnes mellem f.eks. file data, database data?</p> <p>- i givet fald ønskes oversigt over fordeling af datatyper (GB) [reference fra spørger: bilag 2, afsnit 3.3]</p>	<p>Det er korrekt forstået, at den samlede datamængde for hele miljøet udgør (relativt beskedne) 2 TB.</p> <p>Der ønskes ikke for indeværende nødvendigvis en skelnen mellem datatyper, som indebærer, at der kan foretages en eksakt <i>størrelsesmæssig</i> skelnen mellem datatyperne.</p> <p>Der kan t.o. henvises til besvarelsen af spm. 52.</p>
52	Det anføres, at der pr. september 2010 er konstateret et behov for en datakapacitet på 2 Tb. Af hensyn til beregning af kapacitetstildelingen til de enkelte servere og planlægning af transitionen fra den nuværende til den nye Leverandør bedes det oplyst hvorledes kapacitetstrækket fordeler sig mellem de enkelte servere & applikationer i driftsmiljøet. [reference fra spørger: Bilag 2 & 14]	Midttrafik kan vedrørende kapacitetstrækkets fordeling mellem applikationer henviser til nedenstående oversigt over de kapacitetsmæssigt væsentligste applikationer (cirka-tal):

		<table border="1"> <tr> <td>Datakapacitet - væsentligste applikationer (GB)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prisme:</td> <td>120 GB</td> </tr> <tr> <td>Trapeze:</td> <td>400 GB</td> </tr> <tr> <td>SBSYS:</td> <td>20 GB</td> </tr> <tr> <td>TMSkort:</td> <td>10 GB</td> </tr> <tr> <td>Almex Office + Nagios:</td> <td>600 GB</td> </tr> <tr> <td>Exchange data:</td> <td>200 GB</td> </tr> <tr> <td>Filserver:</td> <td>300 GB</td> </tr> <tr> <td>I alt:</td> <td>≈ 2 TB</td> </tr> </table> <p>Midttrafik kan i øvrigt henvise til besvarelsen af spm. 44</p>	Datakapacitet - væsentligste applikationer (GB)		Prisme:	120 GB	Trapeze:	400 GB	SBSYS:	20 GB	TMSkort:	10 GB	Almex Office + Nagios:	600 GB	Exchange data:	200 GB	Filserver:	300 GB	I alt:	≈ 2 TB
Datakapacitet - væsentligste applikationer (GB)																				
Prisme:	120 GB																			
Trapeze:	400 GB																			
SBSYS:	20 GB																			
TMSkort:	10 GB																			
Almex Office + Nagios:	600 GB																			
Exchange data:	200 GB																			
Filserver:	300 GB																			
I alt:	≈ 2 TB																			
53	Vil Midttrafik beskrive server kapaciteter ?	Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 41 og 44.																		
54	Opfylder nuværende kapaciteter kravene til nuværende setup/løsning ?	Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 41.																		
55	Vil Midttrafik fremsende Infrastruktur tegning af nuværende servermiljø, netværks komponenter m.v. ?	Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 44.																		
56	<p>Udpluk fra bilag 2 pkt. 1:</p> <p><i>"Ovennævnte oplysninger ønskes lagt til grund som en del af de samlede overslagsforudsætninger i forbindelse med afgivelse af tilbud. Der kan i forbindelse med den endelige implementering forventes mindre justeringer med hensyn til eksempelvis det faktisk ønskede antal licenser."</i></p> <p>MT bedes præcisere følgende: - Hvordan skal leverandøren forstå "overslagsforudsætninger"? – ønskes ikke endeligt evt. baseret på en baseline? - Hvad refererer "ovennævnte oplysninger" til? – kun afsnittet om PDA eller hele afsnit 1 i bilag 2?</p>	<p>Det skal præciseres, at "Ovennævnte oplysninger" refererer til applikationstabellen samt den efter tabellen givne tekst i bilag 2, afsnit 1.</p> <p>Med formuleringen om "overslagsforudsætninger" er tilsigtet følgende 2 samtidige formål:</p> <p>a) At de givne oplysninger lægges til grund ved de økonomiske og tekniske beregninger i.f.m. udarbejdelse af tilbud. b) At der samtidig gives et vink/forbehold om, at der i forbindelse med den endelige implementering kan forventes mindre justeringer, eksempelvis vedrørende antallet af licenser.</p> <p>Midttrafik har - via spørgsmålsbesvarelsene i rettelsesbladene - foretaget en præcisering af oplysningerne i kontraktudkastet bilag 2, afsnit 1, herunder foretaget præciseringer vedrørende applikationsoversigten (jf. senest besvarelsen af spm. 49). Som følge af disse præciseringer forventes nu et væsentligt reduceret behov for supplerende præciseringer i forbindelse med den endelige implementering.</p>																		
57	- Er det korrekt forstået, at det kun er MT's it-ansatte (navngivne), der skal kunne kontakte Leverandørens Service Desk (2.level support)	Med henvisning til kontraktudkastet bilag 10, afsnit 3.3., er det forudsat, at kontakten mellem Midttrafik og leverandøren vedrørende den løbende brugerservice og support varetages af Midttrafiks it-afdeling (p.t. 1 person) samt af op til 5 superbrugere. Denne forudsætning er bl.a. indarbejdet for at sikre en ønskelig høj kvalitet og ensartethed i kommunikationen mellem Midttrafik og leverandøren. Det forudsættes hermed, at Midttrafiks øvrige brugere som udgangspunkt ikke har direkte kontakt med leverandøren, men kommunikerer via Midttrafiks it-afdeling eller Midttrafiks superbrugere. Dette burde, alt andet lige, bl.a. gøre det lettere for leverandøren at få den																		

		<p>bedst mulige dialog med Midttrafik vedrørende brugerservice og support.</p> <p>I forhold til det i bilag 10, afsnit 3.3. anførte ønsker Midttrafik dog at tilføje, at leverandøren kan forvente direkte kommunikation med Midttrafiks øvrige brugere i de tilfælde, hvor behovet for support er uopsætteligt, og hvor den dagligt it-ansvarlige eller superbrugerne ikke er til stede. Disse tilfælde, som antalsmæssigt forudsættes at være "meget beskedne", vil sandsynligvis typisk opstå på ydertidspunkterne af det aftalte supporttidsrum.</p>
58	<p>- Er det tilstrækkeligt, at der uden for Normal supporttidsrum kun tilbydes support (teknisk vagt) på driftsrelaterede problemer på den centrale platform? [reference fra spørger: bilag 2, pkt. 7.3]</p>	<p>I henhold til kontraktudkastet, bilag 10, afsnit 3.4. ønskes udarbejdet et tilbud, hvor indholdet af den tilbudte support skal være det samme, uanset om der er tale om "Normalt supporttidsrum" eller "Udvidet supporttidsrum".</p> <p>I forlængelse heraf bemærkes det, at tilbudsgiver <i>kan</i> vælge at tage forbehold over for nærmere klart angivne krav og forudsætninger i udbudsmaterialet (visse ubetingede krav kan der dog ikke tages forbehold for, jf. udbudsbetingelserne, afsnit 5.2.)</p> <p>Med udgangspunkt i det foreliggende udbudsmateriale anses det for et forbehold, såfremt der uden for "Normalt supporttidsrum" kun tilbydes support på driftsrelaterede problemer på den centrale platform.</p> <p>Såfremt tilbuddet på et givent punkt indeholder et forbehold, og dermed afviger fra Midttrafiks krav og forudsætninger, er det væsentligt, at tilbudsgiver så vidt muligt angiver, hvilke foranstaltninger som træder i stedet for de krav og forudsætninger, der tages forbehold for.</p>
59	<p>Der oplyses i svar på spørgsmål nr. 11, at der samlet bliver printet 1 mill. Sort hvid print og 250.000 farve. Svarende til 38 sider print pr. dag pr. medarbejder, hvilket umiddelbart lyder voldsomt. Er denne mængde korrekt? [reference fra spørger: Spørgsmål/svar skema fremsendt, Spørgsmål 11]</p>	<p>De oplyste talstørrelser beror på erfaringstal fra tidligere år.</p> <p>En opdateret opgørelse af den eksakte årlige printmængde viser et til stadighed højt niveau på i størrelsesordenen knap 1 mill. print årligt (samlet tal for sort-hvid print og farveprint).</p>
60	<p>Der oplyses at applikationsleverandøren skal sikre, at applikationens krav til sikkerhed overholdes og er forpligtet til at rådgive Midttrafik om sikkerhedsmæssige aspekter ved udvikling og implementering af applikationen. Er det korrekt forstået at dette krav ikke hidrører tilbudsgiver til nærværende udbud, idet leverancen i nærværende udbud omhandler drifts- og driftssupportleverancen, men udelukkende er af oplysende karakter? [reference fra spørger: Bilag 2, afsnit 3.16]</p>	<p>Midttrafik kan bekræfte, at der ikke forudsættes selvstændige udviklingsopgaver for leverandøren. Der kan dog meget vel tænkes situationer, hvor Midttrafik – som led i en udviklingsopgave med en 3. partsleverandør – kan have behov for at inddrage viden og kommentarer m.v. fra leverandøren, også om sikkerhedsmæssige aspekter.</p> <p>Midttrafik kan supplerende henvise til besvarelsen af spm. 42.</p> <p>Midttrafik ønsker for god ordens skyld at bemærke, at de i bilag 2, afsnit 3.16 formulerede krav til leverandøren vedrørende fyldestgørende håndtering af sikkerhedsmæssige forhold i bred forstand naturligvis fortsat gælder, uafhængigt af den i afsnit 1 foretagne præcisering vedrørende udviklingsopgaver.</p>

61	Kan Midttrafik oplyse et omtrentligt omfang af samtidige brugere?	<p>Midttrafik vurderer skønsmæssigt, at antallet af samtidige brugere – inden for normal arbejdstid – under ét typisk udgør i størrelsesordenen 70-80 pct. af det samlede antal brugere, jf. også besvarelsen af spm. 49.</p> <p>Applikationer i tilknytning til telefon og mail forudsættes i brug for alle aktive brugere. Det er endvidere erfaringen, at der er en "meget høj effektiv udnyttelse af antal licenser" vedrørende Prisme og Trapeze, jf. den reviderede applikationsoversigt i relation til besvarelsen af spm. 49.</p>
62	Af hensyn til beregning af omkostninger til datalinjer bedes de præcise adresser på Midttrafiks kontorer oplyst.	<p>Århus (Højbjerg): Søren Nymarks Vej 3 8270 Højbjerg</p> <p>Videbæk: Bredgade 1 6920 Videbæk</p> <p>Randers (Randers busterminal): Dytmærskens 12 8900 Randers</p> <p>Viborg (Viborg rutebilstation): Banegårdspladsen 8800 Viborg</p>
63	Af hensyn til beregning af omkostninger ved eventuel etablering af en direkte forbindelse mellem Midttrafiks callcenter og Bektras driftscenter bedes adressen på Bektras driftscenter oplyst [reference fra spørger: Bilag 2, fodnote 1]	<p>J.F. Kennedys Plads 1K 9000 Aalborg</p>
64	Der oplyses i svar på spørgsmål nr. 21, at Leverandøren skal levere nye softwareversioner som er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning. Leverandøren forstår Midttrafik således at Leverandøren skal forestå samarbejde med Midttrafiks leverandører af forretningsapplikationer omkring koordination af test af de nye versioner. Er dette korrekt forstået? [reference fra spørger: Spørgsmål/svar skema fremsendt, Spørgsmål 21]	<p>Det forudsættes, at leverandøren skal levere nye software versioner for de applikationer, hvor Midttrafik <i>ikke</i> har indgået særskilt aftale om softwarelevering med 3. part, jf. den opdaterede applikationsoversigt i relation til besvarelsen af spm. 49. Der henvises endvidere til besvarelsen af spm. 33.</p> <p>Leverandøren forudsættes - både for "egenleverede" applikationer og applikationer fra 3. part - at tilvejebringe forudsætningerne for en fuldt tilfredsstillende driftsafvikling. I forhold til 3. part kan dette - eksempelvis - indebære koordination af test af softwareopdateringer fra Midttrafiks 3. partsleverandører.</p> <p>Midttrafik kan endvidere henvise til besvarelsen af spm. 12, 35 og 42.</p>
65	Der oplyses, at når der opstår fejl og mangler ved produktionsafviklingen, der forhindrer normal anvendelse af løsningen, skal leverandøren identificere årsagerne hertil og iværksætte de	<p>Formuleringen i bilag 10, afsnit 3.6. er meget bevidst formuleret bredt/principielt.</p> <p>Det forudsættes, at leverandøren – generelt – i henhold til kontrakten, og under iagttagelse af fejlens</p>

	<p>fornødne tiltag for at afhjælpe problemerne. Fejl i it-løsningen skal udbedres under iagttagelse af fejls væsentlighed. Med fejl i denne sammenhæng forstår Leverandøren at det drejer sig om fejl i en applikation.</p> <p>Omfatter dette således udelukkende advisering af applikationsleverandør? [reference fra spørger: Bilag 10, afsnit 3.6]</p>	<p>væsentlighed m.v., rettidigt og målrettet bidrager til en afhjælpning af givne fejl. Er der tale om fejl, hvor problemafhjælpningen beror på forhold inden for leverandørens driftsorganisation, forventes det at leverandøren af egen drift foretager det efter omstændighederne fornødne. Vurderer leverandøren, at problemafhjælpningen er betinget af inddragelse af andre aktører, eksempelvis Midttrafiks 3. partsleverandører, inddrages de relevante aktører som en del af problemafhjælpningen.</p> <p>Fejl i applikationer, herunder advisering af relevant applikationsleverandør, er relevante <i>eksempler</i> på den type af opgaver, som forventes udført af leverandøren i forbindelse med konstaterede fejl og mangler. Leverandørens forpligtigelser i forbindelse med fejl og mangler kan imidlertid <i>ikke</i> fortolkes indskrænkende som forudsat i spørgsmålet.</p>
66	<p>Det oplyses at der skal kunne leveres on-site support indenfor 4 timer, som minimum i forhold til Midttrafiks lokation i Århus. Da Midttrafik jfr. Spørgsmål/svarskema pkt. 3 angiver at Midttrafik i al væsentlighed selv varetager indkøb, installation, konfiguration og drift af klienthw of sw på Midttrafik selv (eller 3. part), formoder Leverandøren at der er tale om supportopgaver relateret til netværk, er det korrekt forstået? [reference fra spørger: Udbudsbetingelserne, afsnit 5]</p>	<p>Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 47.</p>
67	<p>Det oplyses at Leverandøren skal levere statusrapporter til statusmøder som skal afholdes hver 14. dag. Er det gældende for implementeringsprojektet, eller for hele kontraktperioden? [reference fra spørger: Bilag 11, afsnit 2.1]</p>	<p>Midttrafik kan henvise til følgende afsnit i bilag 11, afsnit 1:</p> <p><i>"Den i nærværende bilag beskrevne samarbejdsrelation skal fungere indtil godkendt driftsprøve og skal sikre, at leverancen gennemføres i henhold til de indgåede aftaler, og følger op på gennemførelsen af den samlede opgave. Herefter iværksættes ny samarbejdsorganisation med henblik på styring af driftsopgaven."</i></p> <p>Konkret indebærer det i relation til spørgsmålet, at leverandørens forpligtigelse til at levere statusrapporter til statusmøder hver 14. dag alene omfatter perioden indtil godkendt driftsprøve.</p>
68	<p>Hvilket operativsystem benyttes på de anvendte PDA'er? [reference fra spørger: Bilag 14, afsnit 2.7]</p>	<p>MS Windows mobile v. 6.1 pro.</p> <p>Der henvises endvidere til besvarelsen af spm. 29.</p>
69	<p>Er nogle af de eksisterende servere jvf. serverlisten MT´s egne?</p>	<p>Vedrørende eksisterende servere på serverlisten, jf. besvarelsen af spm. 44, kan det oplyses, at Midttrafik ikke ejer nogle af disse servere, lige som ingen af serverne er placeret på Midttrafiks lokationer.</p>
70	<p>Er der en teknisk årsag til, at telefonserverne er fysiske (f.eks. krav om kort eller anden HW enheder tilsluttet?)</p>	<p>Det kan oplyses, at telefonsoftwaren p.t. ikke er VMware-kompatibel.</p>
71	<p>Det fremgår ikke umiddelbart af serverlisten, at der findes server(e) til Nagios systemet.</p>	<p>Midttrafik kan oplyse, at Nagios afvikles på en af de fysiske Citrix-servere, jf. bilag til besvarelsen af spm. 44. Vedrørende krav til afvikling af Nagios, henvises til</p>

		besvarelsen af spm. 6. Der henvises endvidere til bilag 1 til besvarelsen af spm. 24.
72	Vedr. WAN: Er det korrekt forstået (jf. side 2 af 9, serverliste og netværkskonfiguration), at leverandøren forventes at etablere en forbindelse til MT's eksisterende MPLS samt stille internet til rådighed?	Leverandøren forventes at etablere en forbindelse til MT's eksisterende MPLS og fiber til brug for afvikling af data og internet.
73	Hvad menes der specifikt med, at leverandøren skal levere WAN? Skal eks. Linieafgifter være inkluderet i prisen til de forskellige lokationer eller er der kun tale om overvågning samt internet til/fra datacenteret?	Spm. om linieafgifter og overvågning er indeholdt i Midttrafiks eksisterende aftale med TDC.
74	Forventes andre - end ovenstående - WAN opgaver/ydelser og prissætninger inkluderet i kontrakten? (Der gøres opmærksom på, at kunder med mulighed for at købe WAN via SKI sædvanligvis kan gøre dette med fordel!)	Leverandøren har ikke ansvaret for andre WAN-relaterede ydelser og opgaver end dem, der er angivet i besvarelsen af spm. 72. Øvrige WAN-ydelser er dækket af Midttrafiks eksisterende aftale med TDC.
75	Er det korrekt forstået (side 2 af 9, serverliste og netværkskonfiguration) at MT benytter TDC MPLS ?	Ja.
76	Hvor mange processorkerner og GB Ram er der i de eksisterende MS SQL og Oracle servere? Vurderes det, at der fortsat er behov for 2 stk. MS SQL og 3 stk. Oracle servere?	Midttrafik forudsætter, at leverandøren selv vurderer behovet for antallet af MS SQL og Oracle servere på baggrund af allerede oplyste database-størrelser (jf. bilag til besvarelsen af spm. 44) og antal brugere af 3. parts applikationer, som benytter disse servere (jf. den opdaterede applikationsoversigt i besvarelsen af spm. 49). Såfremt det er muligt at køre flere forskellige MS SQL og/eller Oracle versioner på samme server, er det principielt fint for Midttrafik. Det forudsættes, at leverandøren selv vurderer behovet for antal processorkerner og GB ram på baggrund af allerede oplyste størrelser/brugere, således at applikationer performer hurtigt og stabilt.
77	Hvordan licenseres MS SQL i dag pr. processor eller pr. bruger?	Pr. bruger.
78	Hvis der viser sig behov for rekonfigurering af PC'er, Printere og PDA onsite, vil MT så stille ressourcer til rådighed herfor, eller skal leverandøren inkludere onsite assistance hertil?	Midttrafik stiller med de nødvendige ressourcer til de nævnte opgaver.
79	Hvor mange brugere skal have adgang til hjemmeopkobling/fjernopkobling via 2-faktor autorisation?	80.
80	Hvor stor er den aktuelle mængde back up data?	Ca. 3 TB
81	Hvem som er leverandører af Midttrafik's data linier i nuværende setup, og hvilke type linier anvendes der ?	Midttrafik kan oplyse, at TDC er leverandør af Midttrafiks datalinier, samt at der er tale om fiberforbindelser. Der kan endvidere oplyses følgende om de eksisterende datalinier:

		<p>Århus (Højbjerg): 20mb MPLS - 1,5mb QoS/EF</p> <p>Videbæk: 5mb MPLS - 0,5mb QoS/EF</p> <p>Randers: 5mb MPLS - 0,5mb QoS/EF</p> <p>Viborg: 5mb MPLS - 0,5mb QoS/EF</p> <p>Midttrafik kan endvidere henvise til besvarelsen af spm. 72-75.</p>
82	Kan Midttrafik oplyse liniestørrelser / kapaciteter til hovedkontoret og til hver af de øvrige lokationer (Videbæk, Viborg og Randers)?	Midttrafik kan henvise til besvarelsen af spm. 81.