



NOTAT

Fælles- og Kulturforvaltningen

Dato

Sagsnummer/dokument

ITafdelingen

09-02-2015

2013-17156-10

Køge Rådhus
Torvet 1
4600 Køge**IT og sikkerhedsmæssige udbuds krav ved indkøb af fagsystemer**

Dette dokument er til inspiration for de medarbejdere i Køge kommune der laver udbud og kontrakter, hvori der indgår IT. Der er vigtigt, at få alle krav til IT dele og IT miljøet med i kravspecifikationensfasen.

www.koege.dk

Nedenfor er listet en række relevante IT og sikkerhedskrav som bør medtages i fremtidige udbud af fagsystemer. Kravene henviser til forskellige bilag som vedlægges udbudet.

Tlf. 56 67 67 67

Fax 56 65 54 46

Der kan forekomme overlap mellem udvalgte krav, for at sikre fuldstændigheden og give mulighed for kun at medtage de relevante krav i det givne udbud (fravælge irrelevante krav). Der kan ligeledes være overlap i indholdet i bilagene. Det skyldes at bilagene er tænkt til at kunne stå alene og anvendes i forskellige sammenhænge.

Det er naturligvis vigtigt at alle krav gøres målbare og testbare.

Rød tekst i kravene er forslag til overvejelser, den udbuds eller kontraktansvarlige bør gøre sig.

Krav til IT miljø

Krav #	IT infrastruktur		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Løsningen skal kunne fungere i eller fungere i samspil med Køge kommunes IT infrastruktur som beskrevet i bilag XX (eDoc dok 2013-17156-11).</i>		

Krav #	IT infrastruktur		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal som en del af tilbuddet medsende en konfigurationstegning af løsningen, hvoraf det fremgår hvorledes Løsningen passer ind i Køge kommunens infrastruktur jf. bilag XX (eDoc dok 2013-17156-11). Af tegningen skal kommunikationsflow og anvendte porte fremgå herunder de nødvendige portåbninger fremgå.</i>		

Krav #	IT infrastruktur		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren bedes beskrive, hvorledes Løsningen passer ind i Køge kommunes IT infrastruktur, herunder hvilke elementer af løsningen, der skal placeres hvor i infrastrukturen, hvorledes kommunikationsflowet er mellem elementerne, hvilke forudsætninger der er for at dette kan fungere fx anvendelsen af portåbninger, protokoller, snitflader til andre systemer mv</i>		

Krav #	IT programmel og versionskompatibilitet		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Løsningen skal overholde Køge kommunes krav til IT programmel og versionskompatibilitet fremadrettet og bagudrettet som beskrevet i bilag XX (eDoc dok 1259-49792-15).</i>		

Krav #	IT programmel og versionskompatibilitet		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren bedes beskrive, hvilke versioner af relevant IT programmel Løsningen understøtter og hvorledes versionskompatibilitet er indbygget i løsningen jf. Køge kommunes krav til versionskompatibilitet fremadrettet og bagudrettet som beskrevet i bilag XX (eDoc dok 1259-49792-15).</i>		

Kompatibilitet med brugerens enheder

Krav #	Enheder		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Løsningen skal kunne afvikles på både bærbare og stationære PC. Der er en stor variation i skærmstørrelser og skærmopløsninger og løsningen skal kunne fungere på tværs af disse. Herunder også på touchskærme. Leverandøren bedes beskrive hvilke krav der stilles til klientpc'erne/brugernes enheder</i>		

Krav til sikkerhed

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Løsningen skal overholde Køge kommunes krav til IT-sikkerhed, se bilag XX (eDoc dok 1259-49792-16).</i>		

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Løsningen skal overholde Persondataloven vedrørende it-sikkerhed og håndtering af persondata.</i>		

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal i Løsningen have indbygget de fornødne sikkerhedsforanstaltninger, der sikrer at Køge kommune kan leve op til best praksis indenfor IT sikkerhed jf bilag XX (eDoc dok 1259-49792-16). "Tilbudsgiver bedes beskrive, hvilke sikkerhedsforanstaltninger der er indbygget i løsningen"</i>		

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Såfremt Løsningen opbevarer og/eller håndterer personfølsomme data hos Leverandøren på vegne af Køge kommune, skal Leverandøren indgå en databehandler aftale med Køge kommune. Overvej om databehandler aftalen skal bilægges udbudsmaterialet og kontrakten.</i>		

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Såfremt Løsningen opbevarer og/eller håndterer personfølsomme data hos Leverandøren på vegne af Køge kommune, skal Leverandøren tilvejebringe en årlig uafhængig revisionsrapport som dokumentation for at leverandøren tager de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger og fremsende dem til Køge kommune.</i>		

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal have en procedure for tildeling af brugerrettigheder, og en procedure for oprydning i brugerrettigheder der minimum en gang årligt sikre at brugerne er valide og har de korrekte rettigheder. Leverandøren bedes beskrive procedurerne.</i>		

Krav #	Sikkerhed		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Løsningen skal indeholde backup og restore af data, således at Køge kommunes data ikke går tabt og kan genskabes i tilfælde af nedbrud eller lign. Leverandøren bedes beskrive den tekniske løsning mht back up og restore, samt rutinerne herfor.</i>		

Krav til dokumentation

Køge kommunes dokumentationskrav fremgår af dokument 1259-49792-10. Der kan hentes inspiration her eller laves udtræk herfra til yderligere detaljering af nedenstående krav. Nogle af dokumentationskravene er nævnt under afsnittet IT miljø fx ønsket om konfigurationstegning. Øvrige krav kan være:

Krav #	Dokumentation		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal medlevere en installationsmanual der beskriver installationsprocedure, systemsetup samt diverse krav til installationen tilpasset Køge kommune. Dette med henblik på at IT afdelingen kan genetablere servicen i tilfælde af fejl og nedbrud</i>		

Krav #	Dokumentation		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal medlevere en setup vejledning der beskriver metode og krav til system setup for klient installationer.</i>		

Krav #	Dokumentation		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal levere drifts og support dokumentation i form af en driftsmanual og en administrationsmanual tilpasset Køge kommune. Af driftsmanualen skal Leverandørens kontakt information vedr. fejlretning og tekniske support fremgå. <i>Afhængig af løsningen bør det overvejes at detaljere kravene til dokumentationen her</i></i>		

Krav #	Dokumentation		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal levere brugerdokumentation i form af brugermanual på dansk. Afhængig af løsningen bør det overvejes at detaljere kravene til dokumentationen her</i>		

Krav til Service og support

Krav vedr. håndteringen af brugernavn og password er som udgangspunkt beskrevet i sikkerhedskravene eDoc dok 1259-49792-16.

Krav #	Service og support		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Brugeradministration (oprettelse, nedlæggelse og tildeling af rettigheder) på systemet skal være så enkel som muligt og kunne styres centralt fra.</i>		

Krav #	Service og support		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal levere support på telefon og elektronisk i tidsrummet XX-YY, mandag til fredag.</i>		

Krav #	Service og support		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren bedes beskrive support af Løsningen, herunder hvad der udføres af Leverandøren og hvilken service Køge kommune selv forventes at varetage (beskrivelse af 1. level, 2. level og 3. level support)</i>		

Krav #	Service og support		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren bedes beskrive reaktionstider og udbedringstider for fejlretning, samt hvilke fejltypen der opereres med såfremt der er flere forskellige servicemål og fejltypen.</i>		

Krav #	Service og support		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Service og opgradering af Løsningen, som kræver at Løsningen tages ud af drift eller hvor servicen påvirker brugerne, skal ske i service vindue (tidsrum XX-YY)/uden for arbejdstid, medmindre der er tale om kritiske fejl og mangler. Alt vedligeholdelsesarbejde på Løsningen skal varsles til Køge kommunes systemansvarlig og IT afdelingen minimum 10 arbejdsdage før arbejdets påbegyndelse.</i> <i>Kravet til servicevindue skal vurderes i forhold til den pågældende løsning og dennes snitflader</i>		

Krav til leverandører

Leverandører, der har behov for at tilgå servere og applikationer på Køge Kommunes netværk, oprettes som brugere på Køge kommunes administrative netværket og logger på dette via en Citrix opkobling og med SMS passcode. Alle leverandørvirksomheder skal underskrive en fortrolighedserklæring inden der bliver åbnet for adgang for deres konsulenter. Har konsulenter behov for at tilslutte eget udstyr direkte til Køge Kommunes netværk, er det konsulentens pligt at sikre, at dette sker uden spredning af virus o.l. Eventuelle udgifter til oprydning sker på leverandørens regning.

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Leverandøren skal indgå en fortrolighedserklæring jf bilag (eDoc 1259-49792-9) med Køge kommune forud for påbegyndelse af implementering af Løsningen i kommunens infrastruktur og netværk. Dette er en forudsætning for at få adgang hertil. Leverandøren er forpligtiget til at sikre at dennes medarbejdere følger Køge kommunes regler og procedure for arbejdes udførelse.</i>		

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Køge kommune foretrækker at give leverandører, der skal arbejde på kommunens netværk adgang hertil via Citrix og sms passcode. Leverandøren bedes oplyse om denne adgangsform er tilstrækkelig for implementering og support af løsningen</i>		

Krav til Rammearkitektur

Nye og ændrede løsninger i Køge kommune skal passe ind i den fælleskommunale IT rammearkitektur. Krav i relation hertil fremgår af eDoc dokument 2013-17156-8. Her findes både krav i relation til Serviceplatformen og Støttesystemerne.

Krav #	Snitflader		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	Løsningen skal følge den fælles kommunale IT rammearkitektur og i det omfang den indeholder snitflader til andre systemer anvende de offentlige OIO-standarder og OIOSAML for udveksling af data og information på tværs af systemer.		

Andre relevante krav

Hvis løsningen indeholder selvbetjeningsnitflade rettet mod private personer/borgere og eksterne virksomheder, skal der i udbuddet medtages krav vedrørende browsere, kompatibilitet, brugervenlighed, sprog og sikker login

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<p>Løsningens Selvbetjening skal kunne afvikles i de til enhver tid nyeste to versioner af følgende gængse browsere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer • Apple Safari • Chrome • Firefox • Mobile Safari på iOS • Android native browser • Windows phone browser 		

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<p>Løsningens Selvbetjening skal afvikles på dansk <i>Overvej om andre sprog (fx engelsk) er relevant at medtage</i></p>		

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	Løsningens Selvbetjening skal følge Digitaliseringsstyrelsen krav til brugervenlighed og tilgængelighed		

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Minimumskrav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	Såfremt Selvbetjeningsløsningen indebærer håndtering af personfølsom data eller kræver sikker identifikation af brugeren, skal Løsningen understøtte brug af NemID også på mobile enheder og tablets.		

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<i>Køge kommune foretrækker Løsninger med responsiv design, html5 eller tilsvarende teknologi, hvor samme interface kan anvendes på forskellige fysiske enheder. Leverandøren bedes beskrive hvorledes selvbetjeningsløsningen rettet mod borgere/erhverv er programmeret.</i>		

Krav #	Selvbetjeningsprogrammer		
Kategori:	Krav	Type:	Ikke funktionel
Beskrivelse:	<p><i>Løsningens Selvbetjening skal kunne fungere på følgende fysiske platforme, uafhængig af producent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>PC</i> • <i>Bærbar PC incl. touch PC'er</i> • <i>Tynde klienter</i> • <i>Tablets (IOS, Windows og Android)</i> • <i>Smartphones (IOS og Android modeller)</i> <p><i>Leverandøren bedes specificere hvilke enheder og styresystemer der understøttes.</i></p>		