

# RFI (Request For Information) Telefoni i Trondheim kommune



## Innholdsfortegnelse

RFI - Innledning	1
Forventninger fra Trondheim kommunes ansatte	2
Dagens situasjon - fasttelefoni i Trondheim kommune	2
Besvarelse av RFI	7

### RFI - Innledning

Trondheim kommune skal inngå ny driftsavtale for dagens interne fasttelefoniløsning og utvikling av denne. I den forbindelse ønsker vi å innhente informasjon til en kravspesifikasjon og senere avtale som kan tilfredsstillende kommunens nåværende og framtidig tjenesteproduksjon på en kosteffektiv måte.

Løsningen driftes i dag av Atea.

For telefoniabonnement og trafikk med tilhørende tjenester (mobil og fasttelefoni) har Trondheim kommune i dag en avtale med Evry med Telenor som underleverandør.

Det er et ønske at svar på RFIen belyser hvordan dagens fasttelefoniløsning kan erstattes eller integreres med dagens og framtidige mobile løsninger, det være seg kombinasjon av flere løsninger, operatøruavhengige applikasjoner eller lignende.

Leverandører som besvarer RFIen vil få en innbydelse til en leverandørdialog basert på en til en møter mellom kommunen og den enkelte leverandør. Vi vil bruke besvarelsene av RFIene og leverandørdialogene som underlag til en kravspesifikasjon.

Vi vil gjennomføre anbudsprosjektet som en konkurranse med forhandling med følgende tentative milepælsplan:

Leveringsfrist på besvarelse av RFI:	23.09.2019
TKs gjennomgang av besvarelser ferdig:	27.09.2019
Leverandørdialoger ferdig:	04.10.2019
Konkurransen utlyst:	05.11.2019
Leveringsfrist for søknad om deltakelse:	05.12.2019
Evaluering av søknader ferdig:	09.12.2019
Tilbudsfrist:	13.01.2020
Forhandlinger startet:	09.03.2020
Avtale inngått:	01.04.2020

## Forventninger fra Trondheim kommunes ansatte

Ansatte i Trondheim kommune forventer at alle applikasjoner, funksjonalitet, data og ressurser er tilgjengelig uansett hvor og hvilket grensesnitt som benyttes.

Trondheim kommune har i understøttelsen på bruk av skytjenester etablert støtte for drift av de grensesnittene som benyttes til enhver tid, så lenge man har kontakt med internett. Av tjenester kan nevnes e-post og kontorstøtteverktøy, kommunikasjonen mellom skole og hjem, samt informasjonsutveksling mellom tjenesteytere og pårørende i hjemmetjenesten som eksempel på skybaserte løsninger.

For å utnytte potensialet som ligger i å jobbe med de verktøyene vi har for hånden der vi er, må også telefoniløsninger slik som callsenter understøtte arbeidsprosesser og verktøy for å virkeliggjøre visjonen;

***Trondheim kommune skal sørge for at alle ansatte skal ha tilgang på de verktøyene de trenger for å gjøre jobben sin der de er og når de trenger det.***

Kommunens ansatte skal bruke digitale arbeidsflater med den funksjonalitet som kreves for å enklere og raskere svare ut forventninger og krav fra kommunens innbyggere. Dette er en strategi som er med på å heve kommunens anerkjennelse ute blant innbyggerne.

Strategi for telefonitjenester skal understøtte Trondheim kommunes styringsdokumenter, eksempelvis Arkitekturprinsipper for Trondheim kommune og Sikkerhetsprinsipper for Trondheim kommune.

Trondheim kommune skal tilby organisasjonen telefonitjenester som:

1. gjør kommunen i stand til å løse sine oppgaver bedre, raskere og med høyere kvalitet
2. er innovative, men også sikrer kontinuitet i tjenesteleveransen
3. gir en lav miljøbelastning gjennom hele livsløpet
4. fungerer overalt

## Dagens situasjon - fasttelefoni i Trondheim kommune

Trondheim kommune har en telefoniløsning som i stor grad er basert på produkter fra Mitel i produksjon. Denne er plassert hos Leverandør Atea og eies i dag av Trondheim kommune. Den sist etablerte løsningen, som ivaretar anrop fra digitale trygghetsalarmer, er plassert hos vår driftsleverandør for applikasjonstjenester - Sopra Steria.

Løsningen dekker deler av kommunens kommunikasjon mot innbygger med funksjonalitet for inn- og utgående samtaler til/fra saksbehandlere, samt sentralbord- og callsenterløsninger for henvendelser innen flere virksomhetsområder med støtte for multikanaler. I tillegg benyttes løsningen til formidling/ruting av hendelser innen helse. Grensesnitt mot offentlig nett er i dag basert på ISDN PRI.

IPT er tatt i bruk for løsning for digitale trygghetsalarmer, og arbeid er satt i gang for å få øvrig løsning over på IPT i inneværende år.

Trondheim kommune har 3 hovedløsninger, alle basert på Mitel MX-One:

1. Administrasjonsløsningen (fig. 1) dekker områder som skole, barne- og familietjeneste, organisasjon, byutvikling (eiendom, bydrift (vei, vann, kloakk mm.), rådhus, it-tjeneste med flere.

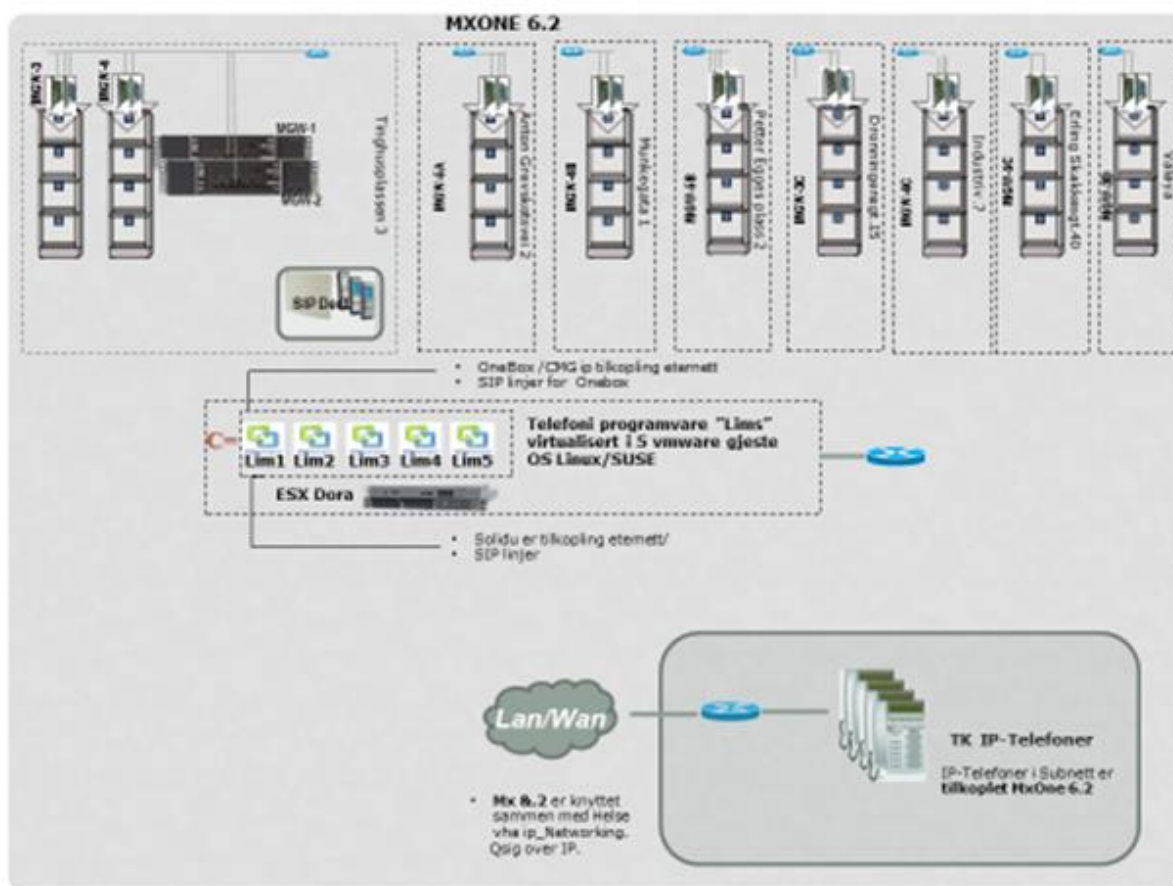
2. Helseløsningen dekker alle helse- og velferdssentre, helsehus og enkelte bo- og aktivitetshjem (fig. 2 og 3). Figur 2 gjelder for 20 lokasjoner og figur 3 gjelder for 8 lokasjoner.
3. Løsning for Helsevakta ivaretar reserveløsning for legevaktsentral, mottak av digitale trygghetsalarmer, samt ordinær taletrafikk for Helsevakt.

Separate Mitel løsninger ivaretar forskjellig funksjonalitet som:

- telefonserver (MX-One)
- IVR-løsning (Onebox)
- callsenter (Mitel Contact Center)
- sentralbord (InAttend)
- støttetjeneste for callsenter (CMG)
- trådløs telefoni

### Administrasjonsløsning

Administrasjonsløsningen består av en sentralisert Mitel MX-One løsning plassert hos Atea, denne er supplert med en sentral SIP-dect løsning for å ivareta trådløs telefoni. Løsningen har 2100 enkeltstående brukere, trådløs dekning fra 143 basestasjoner, ivaretar tale og talestyring til InAttend/CMG sentralbordløsning og Mitel Contact Center for It-brukerhjelp, i tillegg benyttes Mitel Onebox for IVR og talepostkasser.



Figur 1 - Administrasjonsløsning

Administrasjonen benytter i tillegg i stor utstrekning personlige og felles smarttelefoner. I barnehager er det i hovedsak benyttet mobile bedriftsnett-løsninger fra leverandør av

telefonabonnement og trafikk, som også benyttes av offentlige servicekontor. De offentlige servicekontorene benytter sentralbord fra mobilt bedriftsnett.

Følgende behov er meldt for flerkanaals-løsninger for håndtering av henvendelser fra innbyggere og ansatte.

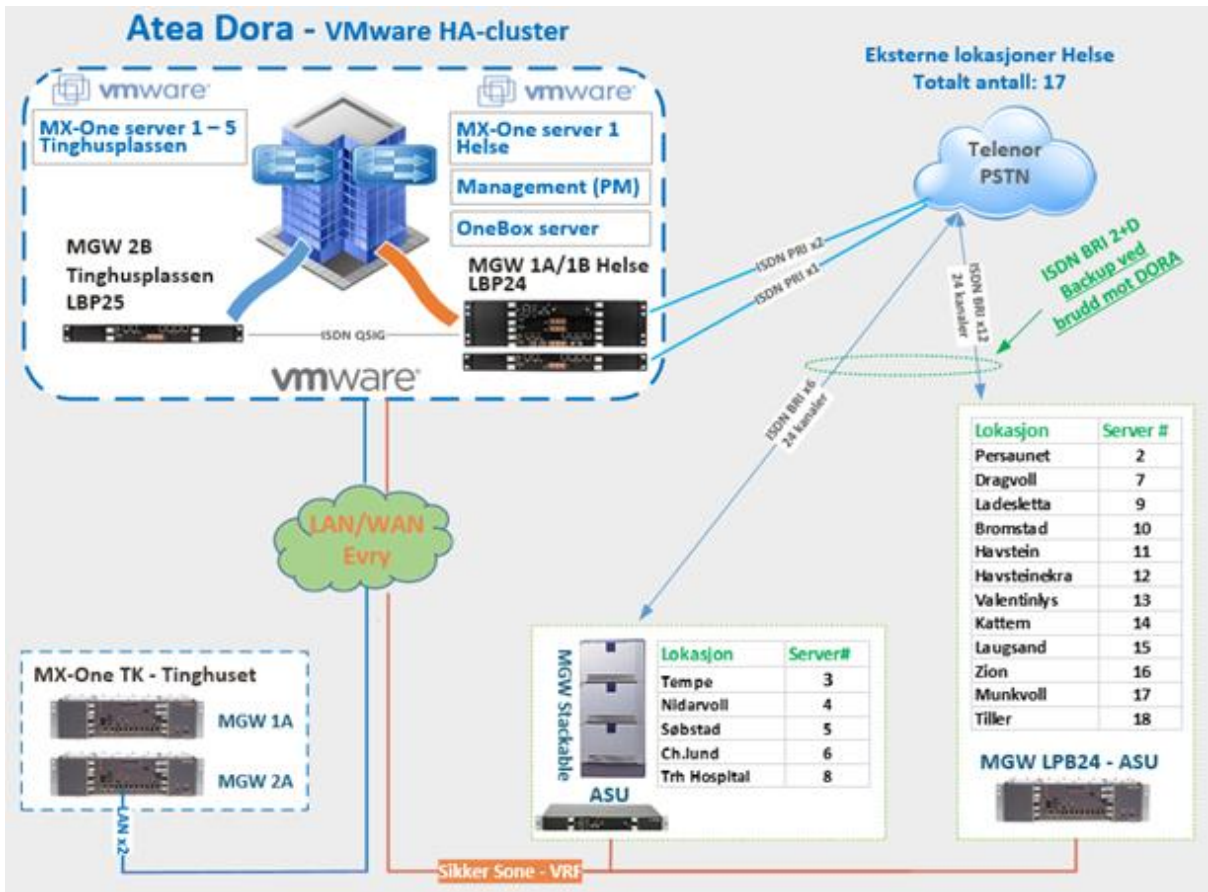
1. Trondheim kommunes sentralbord har tatt mål av seg til å kunne være en førstelinje for alle henvendelser inn til kommunen. Service Now benyttes som saksverktøy. Det er usikkerhet knyttet til hvordan SoMe skal ivaretas
2. It-brukerhjelp ivaretar interne brukerhenvendelser og er førstelinje på It-support. Service Now benyttes som saksverktøy og Bomgar for chat og interaksjon med brukers utstyr
3. Bydrift håndterer henvendelser vedrørende vei, vann, kloakk. Henvendelser kommer blant annet på telefon, e-post eller via web, eks gata mi
4. Byggesak mottar henvendelser fra publikum på telefon, e-post og via web

### Helseløsning

Helseløsningen består av en sentralisert Mitel MX-One løsning plassert hos Atea. For å oppnå lokal redundans for helse- og velferdssentrene er egne media gateways etablert på alle lokasjonene. Det er også etablert en sentral løsning for trådløs telefoni med lokal slave som overtar ved utfall av kommunikasjon. Dette skal sørge for ruting av alarmer fra pasientvarsling ved bortfall av nettverk til lokasjonen.

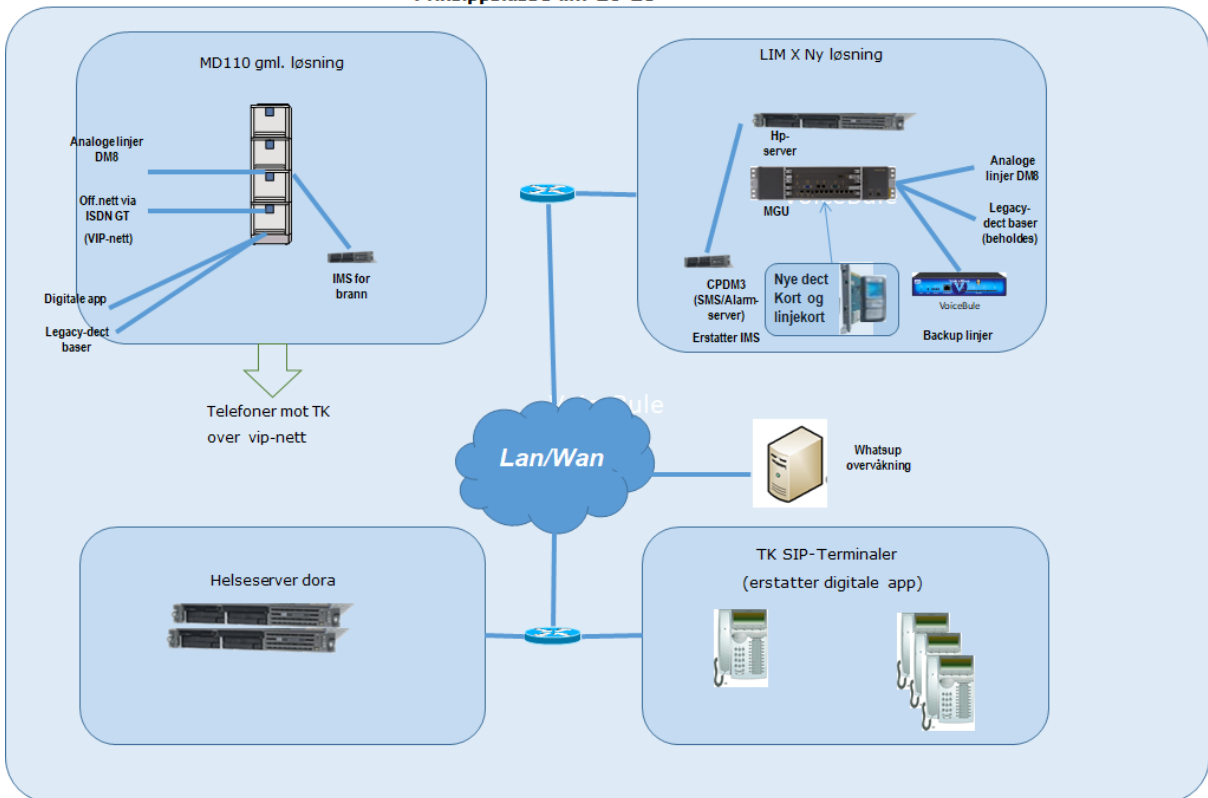
Dect-løsningen har 1900 enkeltstående brukere og trådløs dekning fra ca 500 basestasjoner. Det er etablert en integrasjon mellom Mitels dect-løsning og Elpas pasientvarsling.

Alle lokasjoner er bygd opp med trådløs dect-løsning. Dect er tenkt erstattet av smarttelefoner for nye anlegg i løpet av 2019. Wifi med mobilnett som backup planlegges benyttet som bærer.



Figur 2 - Oppgradert helseløsning (20 lokasjoner)

Prinsippskisse lim 20-28



Figur 3 - Helseløsning hvor legacy dect og analoge linjer er beholdt på lokasjon (8 lokasjoner)

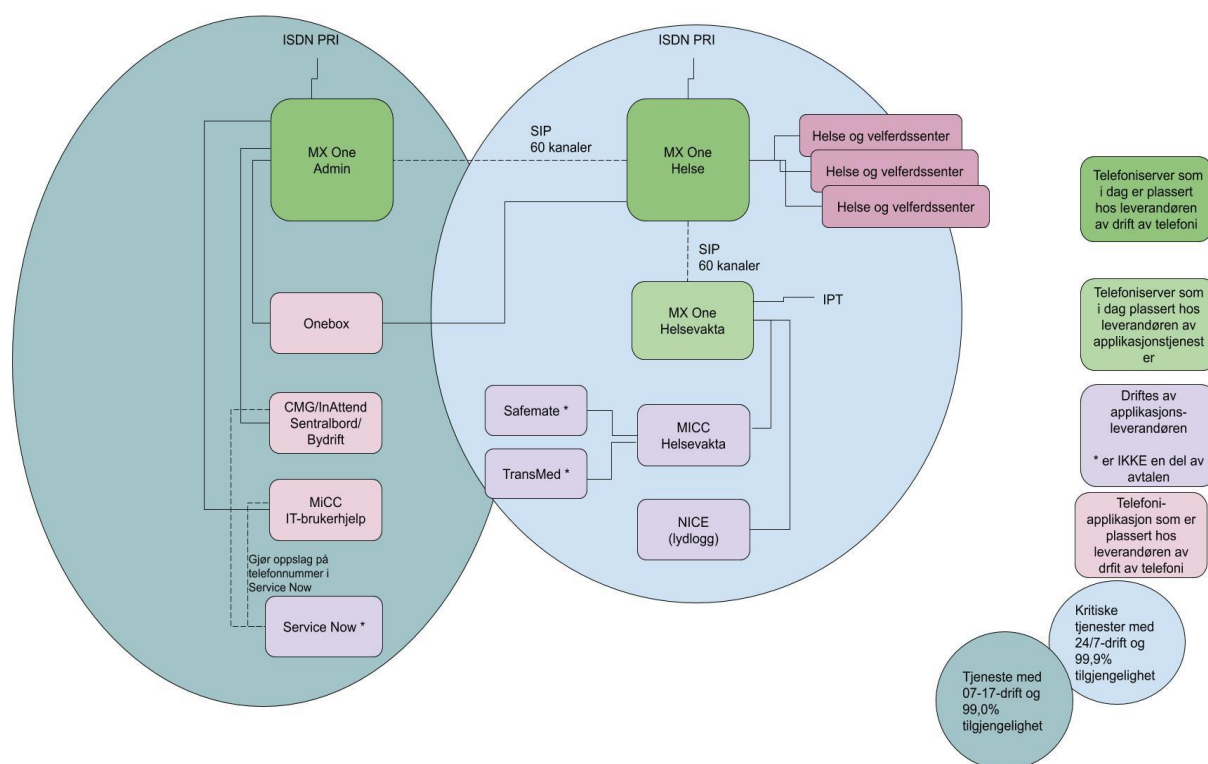
## Helsevakta

Løsning for Helsevakta er satt opp med en egen Mitel MX-One, samt MiCC og lydlogg fra Racom med geografisk redundans hos Trondheim kommunes applikasjonsleverandør. MiCC-agent er integrert i Transmed fra Locus som benyttes av Helsevakta.

## Callsenter

Callsenter (Mitel Contact Center) har støtte for å ivareta flere typer kanaler. Tale, chat, video, sosiale nettverk og e-post er tilgjengelige kanaler. Kunden har per dato tale, chat, e-post i bruk, mens sosiale nettverk (SoMe) er under vurdering.

## Oversikt over Trondheim kommunes løsninger for fasttelefoni



Figur 4 - Oversikt over løsningene for fasttelefoni

Løsning #	Navn - Versjon - Servicepack	Eierskap HW
L001	MxOne Helse v6.3 sp3	Trondheim kommune
L002	MxOne Admin v6.2 sp2	Trondheim kommune
L003	MxOne DTA v6.3 sp2	Sopra Steria
L004	MiCC ITB v9.1	Atea
L005	MiCC DTA v9.3	Sopra Steria
L006	Offentlig nett	Telenor
L007	Lydlogg Dta	Sopra Steria

L008	Onebox	Trondheim kommune
L009	CMG v8.1 sp1	Trondheim kommune
L010	InAttend	Trondheim kommune

### Oversikt over grensesnitt til telefoniløsninger

Grense- snitt #	Navn	Løsning Lxxx	Løsning Lxxx	Leid/ eid	Funksjon
G001	ISDN PRI	L001	Offentlig	Leid	Tilknytning helseserver mot offentlig nett
G002	QSIG	L001	L002	Eid	Mellom Admin og helse
G003	ISDN PRI	L002	Offentlig	Leid	Tilknytning adminsriver mot offentlig nett

## Besvarelse av RFlen

Leverandør står fritt til å foreslå framtidige løsningsalternativer, men besvarelsen av RFlen og dialogen må ivareta følgende problemstillinger:

- Trondheim kommune har ikke hatt en uttalt mobile first strategi, men brukere og enheter har allikevel tatt steget over i den mobile verden. Fasttelefoni nedskaleres stadig som en følge av dette. Hvilke deler av Trondheim kommunes telefoniløsningen anses som levedyktig i nær og lang fremtid?
- Trondheim kommune vurderer å endre leveranseform og ønsker innspill fra markedet på hvilke leveranseformer som er aktuell med en anbefaling på hvilke forutsetninger som stilles, og hvilke steg som er nødvendig for å nå målet, og om en slik prosess kan bidra til å øke konkurransen for området.
- Brukere kommenterer at telefonapparat er "gammeldags". Hvilke kommunikasjonsmidler anbefales å benytte?
- Skal mobil- og fastnettløsningene samkjøres med felles funksjonalitet? Hvordan kan førstelinje fortsatt ha kontroll over tilgjengelighet?
- Trondheim kommune har tatt i bruk callcenterløsninger til flere formål (Helsevakt og It-brukerhjelp). I tillegg er flere løsninger moden for oppgradering/utskifting (Sentralbord og Bydrift). Dette vurderer Trondheim kommune kan være et eget område med mulighet for konkurranse både på pris og funksjonalitet. Hvilke fordeler og ulemper ser man ved å skille ut kontaktsenter som en egen avtale? Hvordan skal SoMe håndteres?
- Er overgang til skyløsning en aktuell vei å gå?
  - Tidspunkt for en overgang?
- Hvilken varighet vil et etableringsprosjekt (med fokus på teknisk løsning) ha?
  - ved etablering av as-is løsning
  - ved implementering av foreslåtte utviklingsløp