

Behovsbeskrivelse

Denne beskrivelsen er ikke ment som noen absolutt krav spesifikasjon, men en beskrivelse av oppdragsgivers behov. Tilbudene vil bli scoret i forhold til i hvor stor grad tilbudt produkt oppfyller angitt behovet. Dersom tilbydere har behov for ytterligere avklaringer eller har spørsmål, anbefales det å kontakte oppdragsgiver gjennom Merzell portalen så raskt som mulig.

Ringerike kommune (heretter "Oppdragsgiver") ønsker å anskaffe et system for å administrere eget tjenestetilbud, innenfor følgende primærområder:

- Henvendelser til IT, HR, Lønn, Vaktmester mm. fra egne ansatte
 - Henvendelse fra Web via diverse valg
 - Enkelte registrere innkommende henvendelser via telefon
 - Overføre e-post henvendelser til systemet
 - Flytte saker internt mellom f.eks. HR og IT
- Håndtere bestillinger av utstyr, tilganger mm. i webprosesser med f.eks. godkjenner i flere ledd, f.eks. nærmeste leder og innkjøpsansvarlig.
- Muligheter for å legge opp prosesser som automatiserer henvendelser så mye som mulig
- Inventarkontroll knyttet til bestilling av nytt utstyr og avvikling/kassering av gammelt
- Endringshåndtering, med mulighet til å knytte henvendelser til endringer
- Avtalehåndtering

Basert på erfaringer med tilbudt systemet, er det mulig Oppdragsgiver også ønsker å bruke systemet for andre typer henvendelser og oppfølging av disse, eksempelvis:

- Integrere med Call senter/telefoni
- Følge opp mindre interne prosjekter som anskaffelser, utviklingsarbeider eller støtte ledelsen under større administrative endringsarbeider
- Henvendelser fra lokalbefolkning vedrørende skole, helsetjenester eller tekniske forhold

Løsningen er tenkt å kunne støtte ansatte ved å:

- Tilby et system for håndtering av forespørsler
- La brukere anskaffe egne tjenester/produkter i løsningen
- Håndtere frister, oppfølginger og målsetninger
- Varsle andre berørte ansatte, ledere eller beslutningstagere som del av en på forhånd definert prosess

Løsningen kan både leveres som en web løsning eller som en Windows installert applikasjon. Men det kreves webløsning mot brukerne/ansatte. Den skal også være fullt AD integrert. Det er også en fordel om den kan hente eksisterende data om utstyr fra SCCM.

Løsningen skal ha en maksimal kostnad på NOK 75' pr år (fakturert årlig). Disse skal inkludere

- Service og support i perioden
- Evt årlige lisenskostnader, serviceavtaler eller lignende

Løsningen skal videre ha en maksimal kostnad på NOK 275' for anskaffelse/implementering:

- Lisens, service- og supportavtale for første år
- Alle oppstarts kostnader,
- Opplæring
- Nødvendige lisenser

Opplæring skal inkludere oppsett av 5 webprosesser i samarbeid med oppdragsgiver (bestilling av utstyr PC, mobiltelefon, ID-kort og tilgang til to fagsystem). IT skal etter dette være gjort i stand til å legge til nye webprosesser.