

Til: Til rette vedkommende

Fra: By & Havn

Emne: Udbudsmateriale

Udbudsmateriale:

Udbud af udvikling og implementering af digitalt parkeringssystem.

Udbudsmaterialet består af følgende dokumenter:

- 1 - Udbudsbetingelser
- 2 - Opgavebeskrivelse inkl. bilag 2.A., 2.B., 2.C.
- Bilag 1: Kravspecifikation
- Bilag 2: Tilbudsskabelon (Excel regneark)
- Bilag 3: Scenarier til præsentationsworkshop
- Bilag 4: Arbejdsklausul

Til: Til rette vedkommende

Fra: By & Havn

Emne: **1 – Udbudsbetingelser**
Udbud af udvikling og implementering af digitalt parkerings-system

28. juni 2018

1 Generelt

- 1.1 Udbyder
- 1.2 Baggrund
- 1.3 Udbudsgrundlag

2 Udbudsbetingelser

- 2.1 Udbudsmateriale
- 2.2 Tavshedspligt

3 Udbudsforløb

- 3.1 Tidsplan for udbudsforretningen
- 3.2 Aflevering af tilbud
- 3.3 Spørgsmål til udbudsmaterialet
- 3.4 Evalueringsproces
- 3.5 Kontrakttildeling
- 3.6 Krav til vedståelse for endeligt tilbud
- 3.7 Tilbudsomkostninger

4 Udformning af tilbud

- 4.1 Generelle betingelser for udformning af tilbud
- 4.2 Tilbudsgivers løsningsforslag, projektbemanding samt pris

5 Bedømmelse af tilbud

- 5.1 Udvalgelses- og tildelingskriterium samt underkriterier

1 Generelt

1.1 Udbyder

Udbyder ved dette udbud er:
 Udviklingsselskabet By & Havn I/S
 Nordre Toldbod 7
 1259 København K
 Telefon: +45 33 76 78 00
 E-mailadresse: kha@byoghavn.dk, ho@byoghavn.dk

I det følgende benævnt "By & Havn".

1.2 Baggrund for udbuddet

By & Havn ønsker, at digitalisere, effektivisere og automatisere håndteringen af de mange transaktioner/processer i forbindelse med salg, betaling, opsigelse og øvrig administration af p-licenser. Der henvises i øvrigt til dokumentet "**2 – opgavebeskrivelse**".

1.3 Udbudsgrundlag

Udbuddet gennemføres jf. udbudslovens regler for varer og tjenesteydelser.

2 Udbudsbetingelser

2.1 Udbudsmateriale

Udbudsmaterialet består af følgende dokumenter:

- 1 - Udbudsbetingelser (nærværende dokument)
- 2 - Opgavebeskrivelse inkl. bilag 2.A., 2.B., 2.C.
- Bilag 1: Kravspecifikation
- Bilag 2: Tilbudsskabelon (Excel regneark)
- Bilag 3: Præsentationsworkshops
- Bilag 4: Arbejdsklausul

Udbudsmaterialet er tilgængeligt på følgende link: www.byoghavn.dk/parkeringssystem

2.2 Tavshedspligt

Tilbudsgiveren skal iagttage ubetinget tavshed over for uvedkommende med hensyn til enhver oplysning om By & Havn eller om andre forhold som måtte komme til deres kendskab i forbindelse med udbudsforretningen. Denne tavshedspligt består også efter udbudsforretningens ophør.

3 Udbudsforløb

3.1 Tidsplan for udbudsforretningen

Udbuddet forventes at følge nedennævnte vejledende tidsplan.

Dato	Kort beskrivelse
Senest 15.08.2018 kl. 12.00	Sidste frist for spørgsmål til udbudsmaterialet
Senest 20.08.2018 kl. 12.00	Deadline for afgivelse af tilbud.
27.08.2018 fra kl. 9.00	Præsentationsworkshop med udvalgte leverandører.

3.2 Aflevering af tilbud

Tilbud skal være modtaget hos By & Havn senest mandag den 20. august, kl. 12.00. Tilbud, der modtages efter denne frist, vil ikke blive taget i betragtning. Tilbuddene skal afleveres elektronisk til følgende mail-adresser:

Katrine Hansen kha@byoghavn.dk

Heidi Olsen ho@byoghavn.dk

Tilbudsgiver har ikke ret til at få oplysninger om de øvrige tilbudsgiveres tilbud.

3.3 Spørgsmål til udbudsmaterialet

Eventuelle uklarheder i udbudsmaterialet skal afklares gennem skriftlige spørgsmål. De skriftlige spørgsmål skal sendes på e-mail til ovenstående mail-adresser. Fristen for at stille spørgsmål er onsdag den 15. august, kl. 12.00.

Alle tilbudsgivere kan løbende læse evt. stillede spørgsmål og svar i dokumentet "Spørgsmål til udbudsmaterialet", som tilgås via linket: www.byoghavn.dk/parke-ringssystem

3.4 Evalueringsproces

Baseret på de afleverede skriftlige tilbud alene vil der blive valgt op til 3 tilbudsgivere til den videre udbudsproces, og dermed vil øvrige tilbudsgivere blive fravalgt i den videre proces, baseret på bedømmelseskriterier i pkt. 5.

Der afholdes efterfølgende workshops med de udvalgte tilbudsgivere mandag den 27. august 2018.

De er planlagt således:

09.00 – 10.30: Præsentationsworkshop – Tilbudsgiver 1

11.00 – 12.30: Præsentationsworkshop – Tilbudsgiver 2

13.00 – 14.30: Præsentationsworkshop – Tilbudsgiver 3

Scenarierne til demonstration er beskrevet i bilag 3: Præsentationsworkshops

Efterfølgende evaluerer By & Havn.

3.5 Kontrakttildeling

Når By & Havn har truffet beslutning om tildeling vil alle tilbudsgivere blive underrettet samtidigt pr. mail. Efterfølgende vil By & Havn forestå processen frem til den endelige kontraktindgåelse frem til underskrift.

3.6 Krav til vedståelse for endeligt tilbud

Tilbudsgiver er forpligtet til at vedstå sit tilbud fra tilbudsfristen og 6 måneder frem. By & Havn anser ikke udbuddet for afsluttet, før en kontrakt er underskrevet.

3.7 Tilbudsomkostninger

Tilbudsgivers omkostninger i forbindelse med afgivelse af tilbud er By & Havn uvedkommende.

4 Udformning af tilbud

Tilbudsgiver skal som en del af sit tilbud aflevere nedenstående oplysninger til brug for By & Havns vurdering af tilbudsgivernes egnethed og tildeling af kontrakten. Tilbudsgivers underskrift er bindende for samtlige oplysninger i det fremsatte tilbud.

4.1 Generelle betingelser for udformning af tilbud

Sprog: Tilbudsdokumenterne skal udformes på dansk. Dog accepteres fortrykte materialer på dansk og engelsk.

Forbehold: Såfremt tilbudsgiver efter udløbet af fristen for skriftlige spørgsmål bliver opmærksom på uklarheder, skal tilbudsgiver i tilbuddet tydeligt angive, hvilke forudsætninger, der er lagt til grund for tilbuddet. I det omfang en ændring ikke er markeret, er By & Havn berettiget til at se bort fra ændringen, og ændringen vil således ikke være en del af kontraktgrundlaget efterfølgende.

4.2 Tilbudsgivers løsningsforslag, projektbemanning samt pris

Til brug for By & Havns evaluering af tilbuddene i henhold til tildelingskriterierne angivet i afsnit 5 skal tilbudsgiver aflevere følgende oplysninger:

- Executive summary: Tilbuddet skal indledningsvist indeholde generelle oplysninger om tilbudsgiveren i form af tilbudsgivers firmanavn, adresse, e-mail adresse og telefonnummer. Tilbudsgiveren skal desuden vedlægge et executive summary af tilbuddet, der er beregnet til personer i By & Havn som ikke forventes at læse hele tilbuddet. Executive summary skal indeholde det væsentligste indhold fra de øvrige områder i tilbuddet.
- Pris: Tilbudsgiver skal udfylde tilbudsskabelonen i **Bilag 2: Tilbudsskabelon**.
- Løsningsbeskrivelse & opbygning af IT arkitektur: Tilbudsgiver skal beskrive, både skriftligt og i oversigtsform, hvorledes By & Havns behov forventes løst inkl. udfyldelse af **Bilag 1: Kravspecifikation**. Tilbudsgiver bedes angive et estimat med udgangspunkt i kravspecifikationen og opbygning af IT-arkitektur på udviklingen af den samlede løsning jf. **Bilag 2: Tilbudsskabelon**.
- Kravopfyldelse: Skal indeholde en besvarelse af kravspecifikationen udfyldt i henhold til angivne vejledning (fane i regneark). Desuden skal besvarelserne leveres elektronisk i Word-dokumentet, som er udleveret med nærværende udbudsmateriale. Der henvises til **Bilag 1: Kravspecifikation**.
- Teststrategi: Tilbudsgiver skal aflevere en overordnet teststrategi.
- Implementeringsstyring: Skal beskrive tilbudsgivers forslag til kvalitetssikring, ændringsstyring, og projektledelse.
- Driftsmiljø: Tilbudsgiver skal oplyse en anbefaling til håndtering af driftsmiljøet under udvikling, implementering og drift.
- Support: Tilbudsgiver skal beskrive, hvorledes By & Havns behov for løbende support forventes løst.

- Uddannelse (oplæring): Tilbudsgiver skal beskrive indholdet i den tilbudte oplæring af By & Havn personale.
- Projektforløb: Skal indeholde tilbudsgiverens beskrivelse af projektforløbet efter principperne i agil projektledelse.
- Ressourcer og CV'er: CV'er skal vedlægges på leverandørs nøgleressourcer, som foreslås anvendt i projektet. Hvis der skal benyttes underleverandører, skal dette angives specifikt.
- Projektorganisation: Skal indeholde en beskrivelse af foreslået projektorganisation.
- Kontraktudkast: Tilbudsgiver skal aflevere udkast til kontraktgrundlag for hele tilbuddet, så alle krav i opgavebeskrivelse og udbudsbetingelser med dertilhørende bilag indgår. Såfremt prisen for leverancerne estimeres til at overstige én million danske kroner, skal kontrakten indeholde arbejdsklausulen jf. bilag 4.
- Forbehold: Skal indeholde en beskrivelse af tilbudsgiverens eventuelle forbehold til udbudsmaterialet, jf. afsnit 4.1

5 Bedømmelse af tilbud

5.1 Udvalgs- og tildelingskriterium samt underkriterier

I det følgende specificeres de kriterier de tilbudsgivende leverandører vil blive bedømt på, samt den vægtning de indgår med:

- Pris (50 %)
- Kvalitet & brugervenlighed (15 %)
- Opbygning af IT Arkitektur (15 %)
- Projektforløb (10 %)
- Kompetencer & projektorganisation (10 %)

5.1.1 Pris (50 %)

Vurderingen af kriteriet pris sker på baggrund af prisen for projektet afviklet ved 100 timer, evt. faste konsulenttydelser, licenser og support jf. **Bilag 2: Tilbudsskabelon**.

Den forholdsmæssige pris for "projektet afviklet ved 100 timer", skal forstås således, at tilbudsgiver på baggrund af By & Havns behov og krav samt tilbudsgivers angivende konsulentpriser, skal prisfastsætte prisen, hvis projektet skulle afvikles på 100 timer. F.eks.

20 timer projektleder á 1.200 kr.
 20 timer seniorkonsulent á 1.200 kr.
 30 timer konsulent á 1.000 kr.
 30 timer juniorkonsulent á 800 kr.

I alt 102.000 kr.

I vurderingen af kriteriet, "Pris" sker vurderingen på baggrund af den forholdsmæssige pris for projektet afviklet ved 100 timer, faste konsulenttydelser, licenser, support.

5.1.2 Kvalitet & brugervenlighed (15 %)

By & Havn lægger ved vurdering af kvalitet og brugervenlighed vægt på følgende:

- At kravspecifikationen er opfyldt bedst muligt, herved indgår tilbudsgivers besvarelse af **Bilag 1: Kravspecifikation**.
- At tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen kan dokumentere brugervenlighed i form af relevante referencer.

5.1.3 Opbygning af IT arkitektur (15%)

By & Havn lægger ved vurdering af opbygningen af IT arkitekturen vægt på følgende:

- At tilbudsgiver har beskrevet og begrundet valget af IT-arkitekturen.

5.1.4 Projektforløb (10 %)

By & Havn lægger ved vurdering af projektforløbet og organisering vægt på følgende:

- At tilbudsgiver demonstrerer forståelse for at opgaven planlægges med principperne for en agil projektledelse.
- At tilbudsgiver demonstrerer at By & Havns målsætninger i forhold til ibrugtagning til den fastlagte deadline kan lade sig gøre.
- At tilbudsgiver har tilbudt et projektforløb med hensigtsmæssig ressourcefordeling.

5.1.5 Kompetencer & projektorganisation (10 %)

By & Havn lægger ved vurdering af kompetencer og projektorganisation vægt på følgende:

- At tilbudsgivers ressourcer har erfaring, der bidrager til en bedre løsning samt opnåelse af By & Havns målsætninger for dette konkrete projekt.
Herved skal ressourcerne konkret have jf. relevante referencer:
 - erfaring med udvikling af lignende leverancer.
 - erfaring med agil projektledelse og implementering af lignende leverancer.
- At tilbudsgiver har beskrevet et projektforløb en projektorganisation, der sikrer et optimalt samarbejdsforløb med By & Havn.
- At tilbudsgiver kan dokumentere den relevante sammensætning af teamet/projektorganisationen.

Til: Til rette vedkommende

Fra: By & Havn

Emne: **2 – Opgavebeskrivelse**
Udbud af udvikling og implementering af digitalt parkerings-system

28. juni 2018

1 Beskrivelsen af opgaven

- 1.1 By & Havns parkeringsløsning i dag
- 1.2 Opgavens omfang
- 1.3 Formål

2 Overordnede behov til digital parkeringssystem

- 2.1 CMS
- 2.2 Brugerportal
- 2.3 Administrationsportal
- 2.4 Back-end
- 2.5 IT-arkitektur
- 2.6 Faseopdeling

3 Test

4 Uddannelse

5 Dokumentation

6 Drift

7 Udviklingsmiljø

8 Support og tilkald

9 Ejerskab

10 Projektforløb

11 Tidsplan

12 Ressourcer

1 Beskrivelse af opgaven

1.1 By & Havns parkeringsløsning i dag

By & Havn driver parkeringsanlæg i selskabets udviklingsområder, primært i Ørestad, Nordhavn og Marmormolen. I alt har By & Havn 50 større eller mindre parkeringsanlæg.

By & Havn tilbyder parkeringsabonnementer til beboere, erhverv og håndværkere i de forskellige bydele.

By & Havn udsteder i dag fysiske p-licenser (plastikkort) og administrationen består i dag udelukkende af manuelle processer.

Rundering og parkeringskontrol er i øjeblikket outsourcet til Apcoa/EuroPark på alle By & Havns p-anlæg.

For at imødekomme den stigende tilgang af abonnementer/parkeringslicenser udbyder By & Havn opgaven "Udvikling og implementering af digitalt parkeringssystem", for at opnå digitalisering og effektivisering af selskabets parkeringsforretning.

Drift af By & Havns parkeringsanlæg sker i dag via forskellige eksterne systemer og leverandører, som ikke er integreret med hinanden.

1.2 Opgavens omfang

Opgaven vedrører udvikling, implementering og drift af et digitalt parkeringssystem, der kan håndtere By & Havns håndtering af p-licenser. By & Havn er åbne over for anskaffelse af et standardsystem med tilretninger, som imødekommer By & Havns behov og krav.

Løsningen skal tage udgangspunkt i webbaserede portaler (kunde- og administrationsportal), der er konvertibel til mobiltelefon og tablet. Løsningen skal desuden integreres via API'er med eksterne parkeringsleverandører (f.eks. betalingsautomat, kamera, parkeringsapps, single space mv.) og By & Havns interne økonomisystem.

Systemet skal leveres enten som hosted løsning hos leverandøren eller ekstern leverandør eller til By & Havns IT-miljø.

Systemet skal kunne tages i brug den 3. december 2018, da By & Havn med årets udgang ellers skal ombytte alle fysiske p-licenser pga. udløb. Se i øvrigt afsnit 2.6 vedr. faseopdeling projektet.

1.3 Formål

By & Havn ønsker, at det digitale parkeringssystem skal effektivisere, automatisere og digitalisere håndteringen af de mange transaktioner/processer, der er i forbindelse med salg, betaling, opsigelse og øvrig administration af p-licenser.

By & Havns overordnede mål for det nye parkeringssystem:

- Tilbyde et brugervenligt og tidssvarende parkeringssystem.
- Erstatte fysiske p-licenser med digitale p-licenser.
- Sikre 24/7 selvbetjening af kunden.
- Nedbringe brugen af ressourcer i By & Havns kundeservice- og regnskabsafdeling.
- Strømline By & Havns interne processer.

- Imødekomme efterspørgslen på fleksible parkeringsprodukter samt muligheden for at tilbyde nye, hvis behovet herfor opstår.
- Mindske fejl og svig.
- Give By & Havn en bedre indsigt i og forståelse for vores kunders behov og brugsmønstre.
- Sikre effektiv (hurtig) parkeringskontrol af By & Havns parkeringsanlæg.
- Sikre ensartet og uafhængig datakommunikation mellem By & Havns til enhver tid gældende parkeringsløsninger/systemer og leverandører.
- Forbedre By & Havns betalingsbevægelser.
- Forbedre By & Havns kommunikationskanaler til kunderne.
- Forbedre overblikket over data i By & Havns forretningsområde, Parkering.

2 Overordnede krav/behov til digital parkeringssystem

Følgende er en kort beskrivelse af de overordnede krav/behov By & Havn har til det digitale parkeringssystem. Systemet skal i videst muligt omgang opfylde kravene anført i Bilag 1: Kravspecifikation.

2.1 CMS

By & Havn ønsker at udvikle et website for forretningsområdet Parkering. Websitet skal fungere som en præsentation af By & Havns parkeringsprodukter og parkeringsfaciliteter.

Det skal via websitet være muligt at abonnere på parkeringsprodukter ved oprettelse af kunder i en brugerportal.

Det skal være muligt, at lægge nyheder ind på websitets forside.

Der er ingen krav om integration af websitet til et eksisterende CMS system. Det nye parkeringswebsite tilgås via link fra By & Havns officielle website: www.byoghavn.dk.

Websitet skal kunne tilgås på følgende sprog: dansk og engelsk.

2.2 Brugerportal

Afhængigt af parkeringsprodukt har brugeren adgang til forskellige funktioner i brugerportalen. Der skelnes mellem følgende brugere: privatbruger, erhvervsbruger, medarbejderbruger og forbrugsbruger.

Som bruger kan man fra websitet logge ind på brugerportalen og abonnere på By & Havns parkeringsprodukter. Betalingen sker som udgangspunkt via betalingskort med et integreret online betalingssystem (det forventes, at leverandøren kan vejlede om valg af betalingsleverandør), ligesom de skal kunne opsigte og ændre deres parkeringsprodukter.

Erhvervskunder skal kunne oprette en virksomhedsprofil, hvorigennem de kan oprette og håndtere parkeringsabonnementer for deres medarbejdere. Medarbejderne tildeles et medarbejder login og skal selv stå for evt. ændring af nummerplade. Erhvervskunder kan betale via faktura, mod opkrævning af et evt. gebyr.

Erhvervskunder tilbydes forbrugsafregningen og skal derfor fra forbrugssportalen kunne oprette korttidsparkeringer (pris pr. halve time) og/eller købe dagsbilletter. Korttidsparkering skal kunne stoppes før tid, hvis sluttid registreres ved oprettelse, ligesom parkeringen skal kunne forlænges.

For at mindske indtastningsfejl skal systemet understøtte nummerpladevalidering.

Systemet opretter via brugernes registrering (nummerplade) digitale p-licenser, som en p-vagt via en PDA og/eller kamera genkendelsessystem kan validere.

Se endvidere [Bilag 2.A: Funktionsbeskrivelse for kundeportal](#) og [Bilag 2.B: Procesbeskrivelse for kundeportal](#).

2.3 Administrationsportal

By & Havns administrative personale skal kunne foretage diverse administrative processer fra en administrationsportal bl.a.:

- Oprette en bruger med specialaftale.
- Oprette og konfigurere parkeringsprodukter.
- Sendte servicemeddelelser.

By & Havns administrative medarbejdere skal kunne trække finansfiler/lister til brug for økonomisystemet samt revisionsrapport ([se bilag 1, Kravsspecifikation for uddybning](#)).

Endvidere skal der fra systemet kunne trækkes diverse statistikker på kundegrupper, parkeringsprodukter, indtægt pr. p-anlæg mv. på baggrund af metadata.

By & Havns administrative medarbejdere skal kunne segmentere kunder således, at der kan generes lister ud fra data (parkeringsprodukt, adresse, typisk anvendt p-hus etc.) og udsende information på baggrund heraf.

Se endvidere [Bilag 2.C.: Funktionsbeskrivelse for administrationsportal](#).

2.4 Back-end

Systemets back-end skal integreres med eksterne parkeringsleverandører (F.eks. p-automat, EasyPark, MobilParkerings, kameraer, PDA (p-vagt) mv.). Derudover skal der være en integration med By & Havns økonomisystem.

Hardware og aftaler med eksterne leverandører om dataintegration pågår løbende med sparring fra leverandøren.

Integrationerne med systemerne/komponenterne skal være løst-koblede, da By & Havn ønsker en strategi, der muliggør udskiftning/tilføjelse af eksterne leverandører.

På sigt ønsker By & Havn muligheden for udvikling af rapporteringsværktøj, som skal sikre brugervenligt udtræk af diverse statistikker og analyser på kundegrupper, parkeringsprodukter, belægningsdata etc. på baggrund af metadata.

2.4.1 App

By & Havn ønsker på sigt at udvikle en app. Forretningsregler skal være de samme, om der anvendes web eller app. Udviklingen af en app er ikke del af nærværende tilbud.

2.5 IT-arkitektur

Arkitekturen skal tage højde for it-systemer, systemintegrationer og data samt disses sammenhæng med forretningsreglerne.

Arkitekturen skal nedbryde By & Havns systemportefølje i mindre, velafgrænsede, løst koblete og gerne genbrugelige komponenter.

2.6 Faseopdeling

Projektet deles op i 3 faser:

- Fase 1: funktioner der er kritiske for oprettelse og administration af digitale p-licenser (ibrugtagning den 3. december 2018)
- Fase 2: Øvrige funktioner
- Fase 3: Evt. nice-to-have funktioner

3 Test

By & Havn ønsker, at systemet sideløbende med produktionen kan testes i et test-miljø inden det frigives til produktionsmiljø i takt med, at delleverancer færdiggøres.

By & Havn ønsker at køre en testperiode inden den endelige ibrugtagning med en udvalgt kundegruppe, ligesom der vil blive nedsat en fokusgruppe til at teste funktioner.

4 Uddannelse

Leverandøren skal oplære relevante administrative medarbejdere i By & Havn i systemets CMS system.

5 Dokumentation

Leverandøren skal levere relevant systemdokumentation.

I tilfælde af opsigelse af konsulentaftale skal leverandøren udarbejde systemdokumentation således, at systemet kan overdrages til tredjepart. Systemdokumentationen skal overdrages ved aftalens ophør. Systemdokumentation skal være på dansk eller alternativt på engelsk. Al dokumentation skal leveres elektronisk.

Leverandøren skal levere en teknisk installations vejledning (teknisk kravsspecifikation), hvis systemet skal installeres i By & Havns IT-miljø.

6 Drift

Systemet skal kunne driftes eksternt eller internt. Hvorvidt der vælges on premise (hos By & Havn) eller hosting hos leverandøren, vil blive afgjort efter tilbudsgivningen. I den sammenhæng bedes leverandøren beskrive vilkårene for driften.

By & Havns driftsmiljø er fysisk placeret på Nordre Toldbod 7, 1259 København K, hvor By & Havn har opbygget et server-miljø. Dette vil blive udbygget løbende, så det altid sikres, at der er mulighed for at tilføje ressourcer til de servere, som er i produktion.

Hvis systemet skal hostes af By & Havn skal leverandøren specificere de tekniske minimums krav til server med størrelsesparametre, som kendetegner By & Havns behov for en on premise driftssituation.

Desuden bedes leverandøren specificere de eventuelle minimums krav til brugerklienter både for hardware og software.

7 Udviklingsmiljø

Det forudsættes, at leverandøren har sit eget udviklings- og supportmiljø.

8 Ejerskab

Systemet kan være et standardsystem, der tilpasse By & Havns forretningskrav eller det kan være et system, der udvikles til By & Havn. I sidst nævnte tilfælde har By & Havn ophavsretten og brugsretten til systemet.

9 Support

Leverandøren skal som en del af tilbuddet yde support til By & Havn på anmodning mandag til fredag fra kl. 09.00-16.00.

10 Projektforløb

Projektet skal køres efter principperne i agil projektledelse. Projektmøder afholdes med korte intervaller enten hos leverandøren eller hos By & Havn.

By & Havn ønsker tæt samarbejde med projektorganisationen.

11 Tidsplan

Dato	Kort beskrivelse
Senest 20.08.2018 kl. 12.00	Deadline for afgivelse af tilbud
27.08.2018 fra kl. 9.00	Præsentationsworkshop med udvalgte leverandører.
Senest 14.09.2018	Kontraktindgåelse med valgt leverandør
Senest 16.11.2018	Godkendelse af testversion
Uge 47 + 48	Test med brugergruppe
Senest 03.12.2018	Ibrugtagning (fase 1)

12 Ressourcer

By & Havn vil stille medarbejderressourcer til rådighed i forbindelse med udvikling, afklaring og implementeringsfasen. Medarbejderressourcerne består af en projektleder fra kundeservice.

By & Havn leverer alt tekst- og billedmateriale.

Bilag 2.A.: Funktionsbeskrivelse – Brugerportal

Den følgende funktionsbeskrivelse er opdelt i 3: privatkunder, erhverv med medarbejdere og erhverv med forbrug.

Funktionerne er i videst muligt omfang skrevet som user stories, fordi disse vil kunne indgå/genanvendes i et eventuelt agilt projektforløb.

Formål:

Formålet med den webbaserede kundeportal, er 1) at gøre kunderne selvbetjenende, 2) give vores kunder et moderne og fleksibelt parkeringsabonnement og 3) nedbringe fejl.

Privatkunder

1. Køb parkering

- 1.1. Som privatkunde kan jeg købe parkeringsydelser.
- 1.2. Som privatbruger opretter jeg en privatprofil.
- 1.3. Som privatbruger bliver min vejvindtastning løbende valideret og autoudfyldes med opslag i whitelistede adresser.
- 1.4. Som privatbruger kan jeg ikke oprette en bruger med et allerede eksisterende brugernavn.
- 1.5. Som privatbruger valideres indtastningen af min nummerplade.
- 1.6. Som privatbruger betaler jeg med mit betalingskort.
- 1.7. Som privatbruger skal jeg acceptere handelsbetingelserne.

2. Login

- 2.1. Som privatbruger kan jeg nulstille mit password.
- 2.2. Som privatbruger skal jeg kunne gemme mine loginoplysninger på enheden for at hurtiggøre loginprocessen.

3. Mine parkeringer

- 3.1. Som privatbruger kan jeg få et overblik over mine p-licenser.

4. Ændre parkering

- 4.1. Som privatbruger kan jeg ændre oplysninger tilknyttet min p-licens.
- 4.2. Som privatbruger kan jeg ændre registreringsnummer.
 - 4.2.1.** Som privatbruger kan jeg vælge blandt tidligere indtastede nummerplader.

4.2.2. Som privatbruger kan jeg bruge et billede af min nummerplade fra min smartphone i stedet for indtastning af nummerplade.

4.2.3. Som privatbruger valideres min nummerplade.

4.2.4. Som medarbejderbruger modtager jeg en SMS bekræftelse ved ændring af nummerplade.

5. Mine oplysninger

5.1. Som privatbruger kan jeg ændre mine personoplysninger.

5.2. Som privatbruger kan jeg ændre mine betalingsoplysninger.

6. Opsigelse

6.1. Som privatbruger kan jeg opsig en p-licens med det i aftalen gældende opsigelsesvarsel/bin-
dingsperiode.

6.2. Som privatbruger kan jeg annullere en opsigelse.

6.3. Som privatbruger kan jeg ændre opsigelsesdato.

6.4. Som medarbejderbruger modtager jeg en SMS ved opsigelse af den digitale p-licens.

7. Tilkøb

7.1. Som privatbruger kan jeg tilkøbe flere digitale p-licenser.

7.2. Som privatbruger kan jeg købe dagsbilletter til mine gæster.

8. Mine transaktioner

8.1. Som privatbruger kan jeg få et overblik over mine transaktioner.

8.2. Som privatbruger kan jeg eksportere en faktura i følgende format: PDF.

9. Notifikationer

9.1. Som privatbruger kan jeg læse notifikationer, der vedrører mine p-licenser.

10. Handelsbetingelser

10.1. Som privatbruger kan jeg til enhver tid læse handelsbetingelserne.

10.2. Som privatbruger skal jeg acceptere ændringer i handelsbetingelserne.

11. Kontakt By & Havn

11.1. Som privatbruger kan jeg finde kontaktoplysninger til By & Havn.

11.2. Som privatbruger kan jeg skrive til følgende afdelinger i By & Havn: administration, drift og øko-
nomi.

11.3. Som privatbruger kan jeg vedhæfte dokument- og billedfiler.

12. Hjælp

- 12.1. Som privatbruger kan jeg finde svar på de oftest stillede spørgsmål.
- 12.2. Som privatbruger kan jeg finde vejledninger/step-guides.

13. Slet profil

- 13.1. Som privatbruger kan jeg slette min profil, forudsat at der ikke er nogen aktive parkering og alle udeståender er betalt.

Erhverv med medarbejdere

1. Oprettelse af profil

- 1.1. Som erhvervsbruger kan jeg oprette en erhvervsprofil til køb og administration af digitale medarbejder p-licenser.
- 1.2. Som erhvervsbruger kan jeg oprette en erhvervsprofil på følgende sprog: dansk og engelsk.
- 1.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg oprette et erhvervslogin.
- 1.4. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering valideres mit CVR-nr.
- 1.5. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg betale enten med betalingskort (månedsviis forud) eller faktura (månedsviis bagud).
- 1.6. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering bliver jeg opkrævet et gebyr, hvis jeg ønsker at betale via faktura.
- 1.7. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering skal jeg acceptere By & Havns handelsbetingelser.

2. Login

- 2.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering skal jeg kunne nulstille mit password.
- 2.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering skal jeg kunne gemme mine loginoplysninger på enheden for at hurtiggøre loginprocessen.

3. Opret digital p-licens

- 3.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg oprette et ubegrænset antal digitale p-licenser.
- 3.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering valideres indtastning af nummerplade.
- 3.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg tildele mine medarbejdere et medarbejderlogin, hvis de selv skal administrere deres digitale p-licens (ændre nummerplade).

4. Medarbejderlogin

- 4.1. Som medarbejder modtager jeg en e-mail med link til login ved tildeling af medarbejderlogin.
- 4.2. Som medarbejderbruger kan jeg nulstille mit password.
- 4.3. Som medarbejderbruger kan jeg ændre mit registreringsnummer.

4.3.1. Som medarbejderbruger kan jeg vælge blandt tidligere indtastede nummerplader.

4.3.2. Som medarbejderbruger kan jeg bruge et billede af min nummerplade fra min smartphone i stedet for indtastning af nummerplade.

4.3.3. Som medarbejderbruger valideres min nummerplade.

4.4. Som medarbejderbruger modtager jeg en SMS bekræftelse ved ændring af nummerplade.

4.5. Som medarbejderbruger modtager jeg en SMS ved opsigelse af den digitale p-licens.

4.6. Som medarbejderbruger kan jeg modtage push-beskeder (e-mail og SMS) fra By & Havn vedr. min p-licens.

5. Mine parkeringer

5.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg få et overblik over alle mine aktive p-licenser.

5.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg søge på navn og nummerplade blandt alle aktive brugere.

5.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering slettes inaktive p-licenser automatisk i henhold til GDPR, når p-licensen er fuldt afviklet.

5.4. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg eksportere en liste over alle aktive p-licenser i følgende format: Excel og CSV.

6. Ændre parkering

6.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg overføre p-licensen til en anden medarbejder.

6.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg ændre registreringsnummer.

6.2.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg vælge blandt tidligere indtastede nummerplader.

6.2.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg bruge et billede af min nummerplade fra min smartphone i stedet for indtastning af nummerplade.

6.2.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering valideres min nummerplade.

6.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg tildele/fratage medarbejderlogin.

7. Opsige parkering

7.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg opsig en p-licens med det i aftalen gældende opsigelsesvarsel.

7.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg annullere en opsigelse.

7.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg ændre opsigelsesdato.

8. Mine oplysninger

8.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg ændre mine firmaoplysninger.

8.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg ændre mine betalingsoplysninger.

9. Mine regninger

9.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg få et overblik over mine regninger.

9.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg af oversigten se følgende oplysninger: periode, antal p-licenser og pris ekskl. moms.

9.3. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg eksportere en faktura i følgende format: PDF.

9.3.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg læse følgende oplysninger på fakturaen: dato, kundenummer, periode, posteringer, faktureringsbeløb i alt ekskl. moms, momskode, konto og bærer (område).

9.4. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg eksportere en rykker i følgende format: PDF.

10. Handelsbetingelser

10.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg til enhver tid læse handelsbetingelserne.

10.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering skal jeg acceptere ændringer i handelsbetingelserne.

11. Notifikationer

11.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg læse notifikationer, der vedrører mine p-licenser.

12. Kontakt By & Havn

12.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg finde kontaktoplysninger til By & Havn.

12.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg skrive til følgende afdelinger i By & Havn: administration, drift og økonomi.

12.2.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg vedhæfte dokumenter og billedfiler

13. Hjælp

13.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg finde svar på de oftest stillede spørgsmål.

13.2. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg finde vejledninger/step-guides.

14. Slette profil

- 14.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg slette min erhvervsprofil, forudsat at der ikke er nogen aktive parkering og alle udeståender er betalt.

Erhverv med forbrug

1. Oprettelse af profil

- 1.1. Som erhvervsbruger kan jeg oprette en erhvervsprofil til køb og administration af digitale korttidsparkeringer (forbrug) til f.eks. gæster eller medarbejdere, der ikke har behov for en fast p-licens.
- 1.2. Som erhvervsbruger kan jeg oprette en erhvervsprofil på følgende sprog: dansk og engelsk.
- 1.3. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg oprette et erhvervslogin.
- 1.4. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg betale enten med betalingskort eller faktura.
- 1.5. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering bliver jeg opkrævet et gebyr, hvis jeg ønsker at betale via faktura.
- 1.6. Som erhvervsbruger med forbrugsparkring skal jeg acceptere By & Havns handelsbetingelser.

2. Login

- 2.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg nulstille mit password.
- 2.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering skal jeg kunne gemme mine loginoplysninger på enheden for at hurtiggøre loginprocessen.

3. Opret parkering

- 3.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg oprette et ubegrænset antal korttidsparkeringer
- 3.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering valideres indtastning af nummerplade.
- 3.3. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg købe dagsbilletter.
- 3.4. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg købe parkering i 30 minutters intervaller.

4. Mine parkeringer

- 4.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg få et overblik over alle mine parkeringer.
- 4.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg søge på navn og nummerplade blandt alle mine parkeringer.
- 4.3. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg filtrere på aktive og udløbne parkeringer.
- 4.4. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg eksportere en liste over alle parkeringer i følgende format: Excel og CSV.

5. Forlænge parkering

5.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg forlænge en parkering.

6. Mine oplysninger

6.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg ændre mine firmaoplysninger.

6.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg ændre mine betalingsoplysninger.

7. Mine regninger

7.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg få et overblik over mine regninger.

7.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg af oversigten se følgende oplysninger: periode, antal parkeringer og pris ekskl. moms.

7.3. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg eksportere en faktura i følgende format: PDF.

7.3.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg læse følgende oplysninger på fakturaen: dato, kundenr., periode, posterings, faktureringsbeløb i alt ekskl. moms, momskode, konto og bærer (område).

7.4. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg eksportere en rykker i følgende format: PDF.

8. Handelsbetingelser

8.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg til enhver tid læse handelsbetingelserne.

8.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering skal jeg acceptere ændringer i handelsbetingelserne.

9. Notifikationer

9.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg læse notifikationer, der vedrører mine p-lisenser.

10. Kontakt By & Havn

10.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg finde kontaktoplysninger til By & Havn.

10.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg skrive til følgende afdelinger i By & Havn: administration, drift og økonomi.

10.2.1. Som erhvervsbruger med medarbejderparkering kan jeg vedhæfte dokumenter og billedfiler

11. Hjælp

11.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg finde svar på de oftest stillede spørgsmål.

11.2. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg finde vejledninger/step-guides.

12. Slette profil

- 12.1. Som erhvervsbruger med forbrugsparkering kan jeg slette min erhvervsprofil, forudsat at der ikke er nogen aktive parkering og alle udeståender er betalt.

Bilag 2.B. Procesbeskrivelse for brugerportal (front-end)

Nedenfor er linket til udarbejdede demoer af de forskellige processer i brugerportalen for hhv. privat og erhverv.

Demoerne er tænkt som inspiration og hjælp til forståelse af vores forretningsområde Parkering samt ønsker og krav til funktioner. Design og flows er således ikke fastlagt.

Kundeportal – front-end – privat:

<https://xd.adobe.com/view/a6ba9af6-b60f-4d31-67ad-bdbcc051949e-d08b/>

Kundeportal – front-end – erhverv:

<https://xd.adobe.com/view/0fd16f8d-eb9a-4399-4fb7-95fd88be8c22-79e0/>

Bilag 2.C. Funktionsbeskrivelse af administrationsportal (front-end)

Funktionerne er i videst muligt skrevet som user stories, fordi disse vil kunne indgå/genanvendes i et eventuelt agilt projektforsløb.

Formål:

Formålet med administrationsportalen er 1) administration af brugere, 2) administration af parkeringsprodukter, 3) push kommunikation til kunder, 4) trække lister til statistik, analyse og fakturering 5) optimere og automatisere processer til frigivelse af interne ressourcer.

1. Brugere

- 1.1. Som administrator kan jeg oprette administrationsbrugere og tildele rettigheder evt. gennem prædefinerede brugergrupper.
- 1.2. Som administrationsbruger kan jeg tildeles superbrugerrettigheder.

2. Product management

- 2.1. Som administrator kan jeg opdatere eksisterende produkter (f.eks. tilføje/fjerne p-anlæg, opdatere priser mv.).
- 2.2. Som administrator kan jeg oprette og konfigurere nye parkeringsprodukter.
- 2.3. Som administrator kan jeg opdatere handelsbetingelser på eksisterende produkter.
- 2.4. Som administrator skal jeg kunne redigere produktkonfigurationer, herunder blandt andet bindingsperiode, opsigelsesvarsel og betalingsbetingelser.

3. User management

- 3.1. Som administrator kan jeg administrere brugere af kundeportalen (f.eks. tildele gratisydelse, give rabat, ændre tidsbegrænsning mv.).
- 3.2. Som administrator kan jeg spærre p-licenser.

4. Notifikationer

- 4.1. Som administrator modtager jeg notifikationer ved nye oprettelser af følgende kundetyper: handicap og håndværker privat.

5. Logfiler

- 5.1. Som administrator kan jeg tilgå logfiler og se aktivitet for alle brugere/registreringer i kundeportalen.

6. Push-beskeder

- 6.1. Som administrator kan jeg sende push-beskeder (e-mail og sms) til bestemte brugere af kundeportalen.
- 6.2. Som administrator kan jeg indhente samtykke, ved ændring af handelsbetingelser.

7. Søgning

- 7.1. Som administrator kan jeg bl.a. lave følgende opslag/søgninger: nummerplade, brugere på bestemte adresser (vejnavn + nr.), antal brugere fordelt på område, kundetype og parkeringslicens, antal aktive p-licenser, aktuel belægning pr. p-anlæg mv.
- 7.2. Som administrator kan jeg følge forretningsudviklingen over tid, præsenteret i diagrammer.
- 7.3. Som administrator kan jeg eksportere ovenstående til følgende filformat: PDF, Excel og CSV.

8. Økonomi

- 8.1. Systemet kan generere faktureringsgrundlag til indlæsning i økonomisystemet (dato, kundenummer, periode, posteringer, faktureringsbeløb i alt ekskl. moms mv.).
- 8.2. Som administrator kan jeg eksportere filer i Excel og CSV format til brug ved udarbejdelse af årsregnskab.
- 8.3. Hvis det ikke kan automatiseres, skal jeg som administrator kunne eksportere en rapport (revisionsrapport) i Excel og CSV format, der kan bruges til at afstemme det, der bliver lagt ind i økonomisystemet.

9. Statistik

- 9.1. Som administrator skal jeg kunne eksportere filer i Excel og CSV format til udarbejdelse af statistik og analyse på bl.a. følgende:
 - Indtægt pr. p-hus fordelt på betalingsmetode: licens (beboer, business, håndværker), betalingsautomat, app, mv.
 - Tidspunkt for parkering fordelt på betalingsmetode: licens (beboer, business, håndværker), betalingsautomat, app, mv.
 - Belægning pr. p-hus (timeintervaller).
 - Gennemsnitlig parkeringstid.
 - Antal solgte p-licenser pr. måned/dag/år (fordelt på område, kundetype og parkeringslicens).
 - Antal kontrolgebyrer fordelt på p-anlæg/kunder/brugere pr. dag/måned/år.