

# Invitasjon til markedsdialog – digital tjeneste for gjennomføring, opptak og behandling av samtaler ved NTNU.

NTNU inviterer til markedsdialog **16. desember 2021**. Markedsdialogen har som formål å innhente informasjon om tilgjengelige verktøy som kan inngå i en digital tjeneste for trygg og sikker behandling av lyd og video (inkludert opptak) som inneholder fortrolige data. Resultatene fra markedsdialogen har til hensikt å bli brukt til utarbeidelse av konkurransegrunnlag til eventuell fremtidig anskaffelse, eller som grunnlag for innovativ anskaffelse. Trygg og sikker gjennomføring, opptak og behandling av samtaler ved NTNU er et permanent behov.

## Innledning

Ved NTNU gjennomfører vitenskapelige ansatte og studenter samtaler med mennesker i forbindelse med utdanning og forskning. Samtalene blir ofte tatt opp med både lyd og video til blant annet transkribering, analyse og kvalitetssikring. Tradisjonelt har dette blitt gjort gjennom fysiske møter med bruk av opptaksutstyr og kameraer. Etter Covid-19 har det blitt nødvendig å ha muligheten til å gjennomføre samtalen digitalt. Opptak av digitale samtaler må gjøres med nye verktøy og metoder, og det stilles strenge krav til informasjonssikkerhet.

Gjennomføring og opptak av samtaler innebærer behandling av personopplysninger. I mange tilfeller blir det behandlet data og opplysninger som skal klassifiseres som fortrolig informasjon. Dette stiller strenge krav til informasjonssikkerhet og personvern. NTNU ønsker å tilby anbefalte løsninger for trygg behandling av lyd og video som inneholder fortrolige data. Dette gjelder hele prosessen, fra innsamling, lagring og bruk, til avslutning og sletting eller arkivering. Hovedbruksområde vil være samtaler og datainnsamling i forskning og studentprosjekt, men er også relevant for annen aktivitet ved NTNU som innebærer opptak av samtaler.

NTNU ønsker å finne ut om det er leverandører som kan tilby gode løsningsalternativer, og gi innspill på hvordan innrette løsninger som dekker behovene på best mulig måte. Vi ønsker å innhente innspill og forslag som kan bidra til en målrettet anskaffelse som er godt kalibrert opp mot eksisterende tjenester, tjenestenivå og prismodeller.

Resultatene fra markedsdialogen brukes i utarbeidelsen av konkurransegrunnlag i en mulig fremtidig anskaffelse, eller som grunnlag for innovativ anskaffelse. Vi planlegger å kunngjøre konkurransen i løpet av første kvartal 2022, med mål om å implementere en løsning i løpet av 2022.

Leverandører er ikke forpliktet til å delta i markedsdialogen for å kunne gi tilbud i anbudskonkurransen. Oppdragsgiver er ikke forpliktet til å utlyse en konkurranse etter markedsdialogen.

## Om NTNU

Ved NTNU, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, skapes kunnskap for en bedre verden og løsninger som kan forandre hverdagen. NTNU er Norges største universitet med over 8 000 ansatte og over 40 000 studenter.

I en kunnskapsorganisasjon er gjennomføring av samtaler en viktig del av kjerneaktiviteten, og det gjennomføres store mengder datainnsamling gjennom særlig utdanning og forskning. Det er viktig for brukerne at NTNU tilbyr helhetlige digitale tjenester for behandling av lyd og video. Tjenestene må kunne tilfredsstillende strenge krav til informasjonssikkerhet og teknisk kvalitet for å kunne benyttes til utdanning og forskning.

## Leverandører – målgrupper for dialogen

NTNU ønsker i markedsdialogen å komme i kontakt med leverandører med erfaring fra leveranser av tjenester og tilsvarende løsninger. Vi ønsker å komme i kontakt med leverandører som har erfaring med utvikling og implementering av sammenlignbare løsninger, og som har god forståelse av faglige og teknologiske utviklingstrender.

NTNU ønsker å gjennomføre en rask implementering. Løsningen som etterspørres er ideelt en eksisterende plattform som har tilstrekkelige konfigurasjonsmuligheter innenfor rammene av eksisterende funksjonalitet. Hvis markedsdialogen avdekker utviklingsbehov, ønsker vi å kartlegge omfanget av dette og hvordan dette kan løses praktisk, finansielt og kontraktmessig. NTNU ønsker fortrinnsvis skytjenester med minimalt behov for lokal installasjon og drift.

## Målbilde

Ved NTNU behandles det personopplysninger i konfidensialitetsklassene åpen, intern, fortrolig og strengt fortrolig. Det er nødvendig med et helhetlig tilbud av digitale verktøy og e-infrastruktur for behandling av alle konfidensialitetsklasser. Det er et behov for å styrke og kontinuerlig utvikle IT-tjenester slik at studenter og ansatte skal ha muligheten til å gjennomføre dagens og fremtidige oppgaver på en forsvarlig måte. [Verktøy som tilbys må ivareta lovpålagte krav og NTNUs politikk for informasjonssikkerhet \(med utfyllende retningslinjer\).](#)

En anskaffelse av eksternt utviklede løsninger vil ha en betydelig signaleffekt i universitets- og høyskolesektoren, og vil for leverandører også være en mulighet for å profilere seg selv og sine løsninger innenfor sektoren.

## Behovet

Kjerneoppgaver som tjenesten skal støtte er primært aktiviteter innen forskning og utdanning, sekundært administrative aktiviteter. Behov som må dekkes:

- Gjennomføring av digitale samtaler mellom mennesker, interne og eksterne brukere.
- Opptak (lyd og video) av digitale samtaler av tilstrekkelig teknisk kvalitet for senere behandling og bearbeiding.
- Løsningen må kunne brukes på tvers av operativsystemer, ordinært fysisk utstyr og digitale plattformer.
- Løsningen må kunne tilpasses fysisk «utlånsoppsett» (eks: koffert med pc, mikrofon, kamera og stativ. Må kunne benyttes på og av nett, i inn- og utland.)

## Tema og problemstillinger for markedsdialogen

Markedsdialogen arrangeres den **16. desember 2021** med en innledende plenumsdel, og deretter mulighet for en-til-en-møter mellom kundens og leverandørens representanter.

I plenumsdelen vil det bli gitt en ytterligere presentasjon av målbildet, behov og formål med tjenestene som etterspørres, og typiske brukerhistorier. Det vil være mulig for leverandørene å stille oppklarende spørsmål. NTNU ønsker at leverandørene sender inn et innspillsdokument før dialogen (se mer informasjon under praktiske opplysninger).

### I en-til-en møtene ønsker vi å drøfte blant annet:

- Finnes det allerede slike systemer i markedet? I så fall - hvordan kan de dekke våre behov? Hvilke begrensninger og utfordringer ser man ved de systemene som eventuelt finnes?
- Hvis det ikke finnes eksisterende løsninger, hvordan vil dere vurdere muligheten for å utvikle en løsning som svarer opp til NTNU sine behov? Hva vil kostnadsrammen være?
- Hva er riktig integrasjonsform – og hvordan kan det sikres fleksibilitet, sikkerhet og eierskap? Hva kreves av systemer det skal integreres/kommuniseres mot?

Vi ønsker at leverandørene legger vekt på dette:

- 1) Demonstrasjon og innspill til løsning hvor funksjonalitet er sett opp imot behov og målbilde.**
- 2) Gi en uforpliktende orientering om prismodeller og kostnader for mulig løsning.**

I tillegg ønsker vi at dere gir et innblikk i teknisk funksjonalitet; konfigurasjonsmuligheter i løsninger, tjenester for dataflyt/webtjenester (REST-API), søkefunksjonalitet, tilgangsstyring, logging, besøksdata/brukerstatistikk, innebygd personvern, organisering av utviklingsarbeidet, migrering og leverandørens fremtidige utviklingsplaner. Informasjon om utvidet funksjonalitet knyttet til blant annet maskinlæring og automatisk lyd-gjenkjenning (transkripsjon) er også ønskelig å belyse gjennom markedsdialogen.

## Praktiske opplysninger:

Dialogen gjennomføres på **Microsoft Teams** den **16. desember 2021**.

### Program:

**10.00 – 11.30:** Plenumsdel, med innledere og tema

- Åpning, ved innkjøpsrådgiver Rehbar S. Rafique
- Beskrivelse av behov, ved førstepublibotekar Ane Møller Gabrielsen (PhD)
- Hvordan skal tjenesten passe inn i et økosystem av forskningstjenester?, ved førstepublibotekar Ingrid Heggland (PhD)
- Hvordan ser IT-arkitekturen ut?, ved faggruppeleder arkitektur og rådgivning Heine Skipenes

**11.30 – 15.00:** En-til-en-møter med potensielle leverandører (1 time pr leverandør)

- Presentasjon og diskusjon rundt mulige løsninger fra leverandør.
- Vurdering av innspillsnotat

Det er ikke et krav å delta i plenumsprogrammet mellom kl 10.00-11.30 for å gjennomføre en-til-en-møter etterpå. Si fra i påmeldingen hva dere ønsker å delta på, og leverandørene bes levere inn innspillsnotat på forhånd. Innspillsnotatet leveres i påmeldingsskjema, eller sendes til [maya.s.sorgard@ntnu.no](mailto:maya.s.sorgard@ntnu.no), senest 13.desember 2021. Innspillsnotatet bør være mellom 5-10 sider og inneholde en beskrivelse av hvordan leverandøren kan dekke behovet til NTNU (se Tema og problemstillinger for markedsdialogen). Innspillsnotatet vil bli brukt under en-til-en møtet.

Etter dialogmøtene blir det gjort en vurdering av om vi trenger ytterligere innblikk i løsninger og mulige leveranser. I det tilfelle ber vi om ytterligere innspill og svar skriftlig.

**For registrering** besøk [nettskjema](#) innen **13. desember 2021**. Flere representanter fra hver leverandør kan delta. NTNU inviterer andre universitetsaktører til å lytte til dialogen og i vurderingen av innsendt dokumentasjon.

I påmeldingen oppgir dere hvilket tidspunkt dere ønsker for en-til-en-møte med oppdragsgiver. Vi forbeholder oss retten til å endre tidspunkt etter at vi har fått inn alle påmeldinger slik at alle møter blir gjennomført mest mulig effektivt og samlet. Hvert en-til-en møte blir på 1 time. Vi ber leverandørene disponere tiden godt og legge vekt på det NTNU har mest utbytte av å vite på dette tidspunkt. Dersom det er behov fortsetter en-til-en møtene påfølgende dag, 17.desember.

#### Hvem kan delta

Alle leverandører som er interessert kan delta i dialogen. Leverandører bes levere et innspillsnotat i forkant av dialogen.

#### Ved spørsmål kontakt:

Rehbar S. Rafique