

# Bilag 1 Vedlegg 1:

## Kundens kravspesifikasjon



## **Innhold**

Kundens kravspesifikasjon .....	1
1. Innledning .....	3
Anskaffelse av nytt sak- og arkivsystem i HDO .....	3
Overordnet mål .....	3
Nåværende arkiv .....	4
2. Om kravene .....	5
Kravene i kravspesifikasjonen .....	5
3. Generell arkivfunksjonalitet .....	6
4. Brukervennlighet, opplæring og support .....	9
5. Mapper, maler og dokumentproduksjon .....	11
6. Arbeids- og dokumentflyt .....	14
7. Hjelpesfunksjoner og varsling .....	17
8. Roller, tilganger og innsyn .....	18
9. Dokumentfangst og integrasjoner .....	19
10. Tekniske krav .....	21
11. Informasjonssikkerhet og personvern .....	22
12. Brukerscenarioer .....	25

## 1. Innledning

### Anskaffelse av nytt sak- og arkivsystem i HDO

HDO vil med anskaffelse av nytt sak- og arkivsystem ivareta arkivkrav knyttet til alle aktiviteter i foretaket, samt relevant lovverk på området.

En ikke-uttømmende liste av lovverk inkluderer:

- Arkivloven med underliggende forskrifter
- Personopplysningsloven (GDPR)
- Offentlighetsloven

Denne kravspesifikasjonen beskriver de krav HDO (Kunden) stiller til en ny sak- og arkivløsning. Kravene skal bidra til en brukervennlig løsning som støtter opp under effektivisering, og som er teknisk og funksjonelt fremtidsrettet, samtidig som den ivaretar nevnte føringer og lovverk.

Kravspesifikasjonen inngår som Bilag 1 Vedlegg 1 til *Avtale om løpende tjenestekjøp over internett (SSA-L)*.

### Overordnet mål

Hovedmålet med et nytt sak- og arkivsystem i HDO er å ivareta arkivfunksjonen på en bedre måte, gjennom at løsningen:

- **Er enkel i bruk og har en intuitiv oppbygging som bidrar til effektivisering av interne prosesser.**
- **Gir muligheter for integrasjoner som sikrer en mer effektiv, smidig og bred dokumentfangst.**
- **Ivaretar alle krav knyttet til informasjonssikkerhet og relevant lovverk.**
- **Er fleksibel med tanke på fremtidig utvikling innen funksjonelle og arkivfaglige behov, samt behov knyttet til informasjonssikkerhet. Tilbudt løsning må kunne videreutvikles etter hvert som nye behov oppstår.**

Løsningen skal leveres og driftes av tjenestetilbyder som en Software as a Service (SaaS)-løsning til HDOs ansatte (Brukere), og bør være tilgjengelig på alle flater som PC, nettbrett og mobil, uavhengig av brukerens arbeidssted og uten krav til egen maskinvare for å benytte løsningen. Leverandøren skal være ansvarlig for oppgraderinger av systemet, samt integrasjoner. Leverandøren skal ha ansvar for sikkerhet, drift og vedlikehold av system og underliggende infrastruktur. Kunden ønsker så langt det lar seg gjøre å benytte en ferdig utviklet løsning, såkalt «hylleware».

Løsningen skal legge til rette for at HDO følger lovpålagte krav og støtter effektive og brukervennlige arbeidsprosesser der informasjon enkelt kan lagres og gjenfinnes.

Et nytt sak- og arkivsystem skal legge til rette for god integrasjon mot fagsystemer. Også her må tilbudt system være fremtidsrettet og ha muligheter for å inkludere ny teknologi uten at dette går utover brukervennlighet, funksjonalitet og/eller sikkerhet.

HDOs arkiv inneholder saker knyttet til Kundens forvaltning og administrative drift. Det omfatter blant annet egenforvaltning, organisering og personalforvaltning (saker som for eksempel strategidokumenter, virksomhetsplanlegging, økonomi- og budsjettsaker, utviklings- og forvaltningsdokumentasjon, kontrakter og avtaler, prosjektdokumentasjon og personalsaker).

Antall brukere er pr i dag ca. 40. Antallet vil kunne variere gjennom avtaleperioden, og det er som en del av forankring av arkivfunksjonen i HDO, et ønske om at flere skal ta i bruk det nye systemet. HDO har per mai 2022 78 ansatte, og forventer innen utgangen av 2023 å være rundt 89 ansatte.

### **Nåværende arkiv**

Nåværende arkiv (Public 360), som må migreres inn i den nye løsningen som historiske data (per 19. mai 2022):

- Saksmapper: 1 347
- Dokumenter: 11 951  
Hvorav journalførte: 9 981
- Fillagring av dokumenter (antall filer): 20 393

## 2. Om kravene

### Kravene i kravspesifikasjonen

- > A = Skal-krav
- > B = Bør-krav

For mer informasjon om kravtypene, se Bilag 2 til *Avtale om løpende tjenestekjøp over internett (SSA-L)*.

**Leverandørens skal besvare Kundens krav fra Bilag 1 Vedlegg 1 – Kundens kravspesifikasjon i følgende dokument: Bilag 2 Vedlegg 1 - Leverandørens beskrivelse av tjenesten.**

### 3. Generell arkivfunksjonalitet

Kapitlet tar for seg krav knyttet til overordnet arkivfunksjonalitet, herunder uttrekk/konvertering, journalføring, avskrivning og restanse. Videre behandles også rapportering, statistikker, søk og gjenfinning.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>3</b>	<b>Generell arkivfunksjonalitet</b>	
<b>3.0</b>	<p>Løsningen bør være fleksibel med tanke på fremtidig utvikling innen funksjonelle og arkivfaglige behov. Tilbudt løsning må kunne videreutvikles etter hvert som nye behov oppstår.</p> <p><i>Kravet er overordnet (se innledning, kap. 1) og har grensesnitt mot samtlige underliggende krav. Leverandøren skal sammenfatte hvordan det overordnede behovet ivaretas, maks en halv A4-side.</i></p>	<b>B</b>
<b>3.1</b>	<p>Leverandørens løsning skal være i henhold til den til enhver tid gjeldende NOARK-standard (p.t. NOARK 5) og godkjent av Riksarkivaren.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i></p>	<b>A</b>
<b>3.2</b>	<p>Dagens produksjonsbase i P360 skal kunne konverteres til historisk base i systemet.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>
<b>3.3</b>	<p>Kunden skal kunne legge til nye brukere (lesetilgang) i avsluttet/historisk base.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>
<b>3.4</b>	<p>Tilbudt løsning bør ha funksjoner for uttrekk fra elektroniske arkiv.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive sitt løsningsforslag for uttrekk som sikrer at kravet oppfylles. Leverandørens eventuelle forutsetninger skal fremkomme. Vennligst oppgi referanse for utført uttrekk hos annen Kunde.</i></p>	<b>B</b>
<b>3.5</b>	<p>Systemet skal ha et register over hjemler fra aktuelle lovverk. Registeret skal kunne redigeres av arkivansvarlig.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>
<b>3.6</b>	<p>Det bør være mulig å journalføre flere dokumenter (journalposter) i en operasjon, og å avskrive en journalpost med eller mot en eller flere andre journalposter.</p> <p>Utgåtte journalposter bør automatisk flyttes til «søppelsak».</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for journalføring i løsningen som sikrer at kravet oppfylles.</i></p>	<b>B</b>
<b>3.7</b>	<p>Løsningen bør ha en enkel form for avskrivning slik at saksbehandler kan forholde seg til ubehandlet/ubesvart post. Dette innebærer også avskrivning av flere journalposter samtidig.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for avskrivning i løsningen som sikrer at kravet oppfylles.</i></p>	<b>B</b>
<b>3.8</b>	<p>Det skal være mulig å fjerne/oppheve avskrivning pga. for tidlig avskrivning/brukerfeil.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>

3.9	<p>Løsningen bør tilby en funksjon for melding om poster som ikke er ferdigstilt eller avskrevet.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
3.10	<p>Det bør være enkelt å ta ut restanselister fra systemet.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for uttak av restanselister fra tilbudt Løsning.</i></p>	B
3.11	<p>Tilbudt system bør leveres med standardrapporter og statistikker med mulighet for grafiske fremstillinger av disse.</p> <p>Systemet bør i tillegg ha løsning for at Kunden kan utarbeide forhåndsdefinerte statistikker og rapporter, der denne løsningen er underlagt systemets rettighetsstyring og ta utgangspunkt i den enkelte bruker.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for rapportering og fremstilling av statistikk i løsningen som sikrer at kravet oppfylles.</i></p>	B
3.12	<p>Tilbudt system bør ha en god, lettbetjent og intuitiv søk- og gjenfinningsfunksjonalitet. Herunder funksjon/mulighet for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fritekstsøk og/eller søk i metadata.</li> <li>- Søk med fylltegn for ukjent verdi som: *, % eller andre varianter.</li> <li>- Søk på tvers i basen (globalt)</li> <li>- Å avbryte søk som er satt i gang.</li> <li>- Søk på dokumenter med behandlingsfrist i et angitt tidsrom.</li> <li>- Å begrense søk med utgangspunkt i saksbehandlende enhet og saksbehandler.</li> <li>- Å velge om det, ved søk på en administrativ enhet, også bør søkes på underliggende enheter.</li> <li>- Å velge om søk også skal omfatte deaktiverte brukere og administrative enheter</li> <li>- Navigering frem og tilbake fra søkeresultatet til de ulike treffene.</li> <li>- Å spesifisere søk til å omfatte ett eller flere arkiv eller én eller flere arkivdeler.</li> <li>- Eksportering av søkeresultat til ulike format, f.eks. XML, for import til Microsoft Excel, mv.</li> <li>- Å lagre/gjenbruke søk med bruk av samme søkekriterier.</li> <li>- Å sortere/filtrere søkeresultat ved bruk av filter og med fritt valg av kolonner i fremstilling av søkeresultat.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for søk og gjenfinning i Løsningen som sikrer at kravet oppfylles. Eventuelle begrensninger i funksjonalitet skal fremkomme.</i></p>	B
3.13	<p>Det skal være mulig å søke basert på at metadatafeltet ikke er utfyllt. Dvs. spesifisert verdi = Blank, «null» eller 0.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
3.14	<p>Det skal være mulig å søke med alle metadatafelt som søkekriterier.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
3.15	<p>Det bør være mulig å skrive feil, og få opp forslag til søkeord eller treff. Såkalt «mente du-funksjonalitet» - eks. navn med eller uten tøddel: Andre – mente du André. (Googlesøk/ordforråd i løsningen).</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
3.16	<p>Tilbudt løsning bør være gjenstand for kontinuerlig utvikling og forbedring gjennom hele avtaleperioden.</p>	B

*Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas og hvordan Leverandøren proaktivt vil vurdere og foreslå endringer/forbedringer i egne tjenester for Kunden gjennom hele avtaleperioden. Leverandøren bes også om å legge ved en roadmap for videre utvikling av sak- og arkivsystemet.*



## 4. Brukervennlighet, opplæring og support

Nedenfor presenteres krav knyttet til brukervennlighet, opplæring og brukerstøtte/support. Kapitlet omfatter også hendelseshåndtering. Vær oppmerksom på at enkelte av kravene har grensesnitt mot SSA-L Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>4</b>	<b>Brukervennlighet, opplæring og support</b>	
<b>4.0</b>	<p>Løsningen bør være enkel i bruk og ha en intuitiv oppbygging som bidrar til effektivisering av interne prosesser.</p> <p><i>Kravet er overordnet (se innledning, kap 1) og har grensesnitt mot samtlige underliggende krav. Leverandøren skal sammenfatte hvordan det overordnede behovet ivaretas, maks en halv A4-side.</i></p>	<b>B</b>
<b>4.1</b>	<p>Løsningen bør være <b>lett å lære og intuitiv i bruk</b>. En bruker skal kunne utføre grunnleggende oppgaver i systemet uten for mye opplæring, for eksempel ved bruk av tydelige elementer i brukergrensesnittet hvor bruk av ikoner er selvforklarende.</p> <p>Antall steg for at brukere skal kunne utføre sine oppgaver bør holdes på et minimum. Navigasjonssystemet bør tillate brukere raskt å nå sitt mål. Det bør være enkelt å oppfatte tekst, valg av bokser eller annet.</p> <p><i>Beskriv og dokumenter hvordan behovet ivaretas.</i></p>	<b>B</b>
<b>4.2</b>	<p>Sak- og arkivsystemet samt all muntlig og skriftlig kommunikasjon tilknyttet Avtalen og Avtalens omfang skal kunne være/foregå på norsk.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>
<b>4.3</b>	<p>Sak- og arkivsystemet bør gi brukere <i>mulighet</i> til å velge engelsk som standardspråk.</p> <p><i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i></p>	<b>B</b>
<b>4.4</b>	<p>Løsningen bør gi relevante og alminnelig forståelige tilbakemeldinger til brukerne slik at brukerne føler seg trygge på at de handler korrekt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle meldinger fra Løsningen (feilmelding, infomelding, varsel, dialogboks etc.) bør kunne være på det språk som brukeren har valgt (norsk eller engelsk).</li> <li>- Feilmeldinger bør være i vanlig språk som brukerne forstår (ingen koder). Det godtas at tekniske feilmeldinger fra underliggende systemer kan være kun på engelsk.</li> </ul> <p><i>Beskriv og vis ved hjelp av skjermtklipp/bilder eksempel på varsler og dialogbokser.</i></p>	<b>B</b>
<b>4.5</b>	<p>Løsningen bør tilby funksjoner slik at saksbehandler selv kan endre/konfigurere arbeidsflate/skrivebord ved å skjule og/eller legge til menyvalg og funksjoner, tilpasse/skreddersy arbeidsflate iht. egne oppgaver og behov.</p> <p><i>Beskriv og vis ved hjelp av skjermbilder hvordan arbeidsflate/skrivebord kan settes opp for ulike roller, eks. arkivar, innkjøper og saksbehandler (maks en halv side per rolle eksklusive skjermbilder).</i></p>	<b>B</b>
<b>4.6</b>	<p>Det bør være mulig for brukeren å få hjelp/veiledning til en oppgave gjennom god brukerdokumentasjon og hjelpefunksjoner inne i Løsningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dette kan for eksempel løses ved å støtte en utføring av en oppgave trinnvis og da kunne angre en handling ved å gå tilbake til et tidligere trinn, samt gjennom søkbare hjelpetekster som er basert på brukerdokumentasjonen.</li> </ul>	<b>B</b>

	<i>Beskriv/vis løsning for hjelpefunksjon/brukerdokumentasjon.</i>	
4.7	Løsningen bør ha lett tilgjengelig forhåndsvisning av alle typer filer.	B
	<i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i>	
4.8	Løsningen bør støtte «auto-fullfør» i innskrivningsfelt i systemet.	B
	<i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i>	
4.9	Leverandøren bør tilby nødvendig opplæring og relevant fag- og produktinformasjon (brukerstøtte) gjennom kontraktsløpet. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ved for eksempel større planlagte oppgraderinger/endringer bør leverandøren på eget initiativ anbefale opplæring og gjennomføre denne etter nærmere avtale med Kunden.</li> <li>- Leverandøren bør tilby en komplett opplærings-/kurspakke som leverandøren spesifiserer i sitt tilbud. For dette ønsker Kunden at det inkluderes prisoverslag for ulike «opplæringspakker» eller lignende, hvor eksempelvis representant fra Leverandøren kan gjennomføre sesjoner med brukere av sak/arkivsystemet. Det bør spesifiseres kostnad for sesjoner for grupper av ulike størrelser, og sesjonene bør kunne avholdes både digitalt (Teams) og fysisk i Kundens lokaler på Gjøvik (etter behov). Priser for Leverandørens tilbudte «opplæringspakker» eller lignende skal ikke fremgå her men av Bilag 6 Vedlegg 1 – Prisskjema.</li> <li>- Produktinformasjon/brukerstøtte bør kunne sendes per e-post eller annen digital kanal (eks. Teams).</li> <li>- Det bør i tillegg være mulig for Kunden å gjøre fortløpende henvendelser og å avtale møter ved behov.</li> </ul> <p>Det presiseres at eget krav til opplæring i etableringsfasen fremgår av Bilag 3.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive sitt løsningsforslag for opplæring og brukerstøtte gjennom kontraktsforløpet som sikrer at kravet oppfylles. Leverandørens eventuelle forutsetninger skal fremkomme.</i></p>	B
4.10	Programvarerettelser og nye versjoner av Løsningen bør kunne tas i bruk av Kunden uten at Kundens konfigurering og oppsett av Løsningen må endres.	B
	<i>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet oppfylles og ivaretas i avtaleperioden.</i>	
4.11	Kunden bør motta løpende oppdateringer i meldte saker/henvendelser til/fra leverandør, med særskilt varsel til Saksmelder. Meldte saker bør være synlig for alle fra Kunden som har tilgang til hjelpesidene/support dersom leverandør har etablert en slik supportløsning. Leverandøren trenger ikke ha eget supportsystem/Service Management løsning, men skal kunne håndtere saker/henvendelser på en oversiktlig måte som tilfredsstillende kravet.	B
	<i>Leverandøren skal beskrive sitt løsningsforslag for meldte saker og synlighet av supportsak hos Kunden som sikrer at kravet oppfylles. Leverandørens eventuelle forutsetninger skal fremkomme.</i>	
4.12	Bruker av Løsningen skal kunne ringe support og ha Teams-sesjoner (eller lignende) for fortløpende bistand.	A
	<i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse for å verifisere dette.</i>	

## 5. Mapper, maler og dokumentproduksjon

Kapitlet stiller krav til Løsningens funksjonalitet for mapper, maler og dokumentproduksjon. Herunder omfattes også funksjonalitet for nøkkelord, kryssreferanser og merknader.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>5</b>	<b>Mapper, maler og dokumentproduksjon</b>	
5.1	Det bør være mulighet for mappestruktur basert på ulike fagområders behov knyttet til arkiv- og informasjonsstrukturen f.eks. saksmappe, møtemappe, personalmappe, prosjektmappe.  <i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i>	B
5.2	Det bør være mulig å knytte uformelle dokumenter til en mappe. Slike dokumenter bør ikke komme fram i offentlig journal, men bør kunne: <ul style="list-style-type: none"> <li>- slettes av bruker med autorisasjon</li> <li>- finnes fram gjennom søk eller navigasjon i Løsningen</li> <li>- tilgangsstyres</li> <li>- vises i dokumentliste på Mappe og på en slik måte at det framgår at det er et uformelt dokument</li> <li>- arkiveres og journalføres hvis/når det er aktuelt</li> </ul> <i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i>	B
5.3	Alle bør kunne arkivere dokumenter til alle saksmapper uavhengig av hvem som er mappe-/sakseier.  <i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i>	B
5.4	Systemet bør ha god funksjonalitet knyttet til maler, og det bør være mulig å: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opprette malsaker med preutfylte metadata.</li> <li>- Opprette maljournalposter med preutfylte metadata.</li> <li>- Opprette og produsere dokument fra dokumentmal</li> <li>- Lage og endre dokumentmaler uten bistand fra leverandør. I malene skal det være mulig å angi standard innhold, layout, plassering av flettefelt, topp-/bunntekst, logo mv.</li> </ul> <i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet knyttet til maler som sikrer at kravet oppfylles. Inkluder eventuelle begrensninger.</i>	B
5.5	Det bør være støtte for redigerbare og ikke-redigerbare maler, og for redigerbare og ikke-redigerbare felter/tekstobjekter i en mal. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasjon i metadatafelt/dokumentkort i Løsningen bør kunne flettes automatisk til korresponderende felt som er definert i dokumentmalen ved produksjon av dokument, og ved ferdigstilling av dokument.</li> <li>- Informasjon fra et felt i dokumentmalen bør kunne overføres automatisk til korresponderende felt i Løsningen.</li> <li>- Det bør kunne lages og benyttes maler for dokumenter av flere formater enn PDF/Word. Samtlige maler bør støtte visning og redigering av tekstobjekter i bokmål, nynorsk og engelsk.</li> <li>- Maler bør kunne kategoriseres slik at brukere kun får opp maler som er aktuelle i den konteksten brukeren står i. Konteksten kan være bestemte saks- eller registreringstyper, prosesser, organisatorisk tilhørighet, type bruker og lignende.</li> <li>- Det bør være mulig å administrere dokumentmaler. Det bør gis oversikt over hvilke dokumentmaler som finnes og hvilken status de har. Det bør være mulig å endre status, navn, kategori mv.</li> </ul>	B

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maler under endring bør ikke påvirke maler som er i produksjon. Dvs. det bør være mulig å jobbe med ny versjon av maler mens saksbehandler bruker eksisterende versjoner i produksjon.</li> <li>- Maler bør kunne gjøres tilgjengelig for andre administrative systemer som er integrerte.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet knyttet til maler i løsningen som sikrer at kravet oppfylles. Eventuelle begrensninger i funksjonalitet skal fremkomme.</i></p> <p><i>Ref. også brukerscenario 1.</i></p>	
5.6	<p>Det skal være mulig å opprette et dokument som knyttes til Løsningen, både fra dokumentproduksjonsverktøy (f.eks. MS Office), integrerte fagsystemer mot løsningen og selve Løsningen. Fra løsningen skal det også være mulig å produsere dokument fra tomt dokument.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
5.7	<p>Dokumenter i Løsningen bør kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Slettes, forutsatt at det dokumentet har en status som tillater dette.</li> <li>- Redigeres av flere personer samtidig</li> <li>- Fremstilles i en dokumentoversikt der det vises hvem som er tildelt ansvar for, og jobber med et dokument.</li> <li>- Konfigureres med regler som styrer leserrettighetene. Dokumenteier bør kunne overstyre disse. Dokumenter under produksjon bør i utgangspunktet være lesebeskyttet.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for sletting, samtidig redigering, og konfigurasjon av leserrettigheter for dokumenter som sikrer at kravet oppfylles. Inkluder eventuelle begrensninger eller avvik fra kravet.</i></p>	B
5.8	<p>Det skal være mulig å mellomlagre dokument i Løsningen, for å kunne redigere videre på det senere.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
5.9	<p>Det bør være mulig å opprette nye versjoner av et dokument/dokumentkort under arbeid.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
5.10	<p>Brukeren bør ved opprettelse eller lukking av et dokument i løsningen, automatisk spørres om nødvendige opplysninger for å registrere dokumentet.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
5.11	<p>Løsningen bør ha støtte for skjerming av dokumenter med henvisning til hjemmel som kan velges fritt av saksbehandler der Løsningen plasserer teksten på angitt sted i dokumentmalen.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for hjemling i maler.</i></p>	B
5.12	<p>Det bør være mulig å registrere nøkkelord for en klasse, en mappe og dokument.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
5.13	<p>Det bør være støtte for både styrte og frie ordlister, og bruken av disse bør tilpasses konteksten.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
5.14	<p>Det bør være mulig å opprette, gjenfinne, endre og slette Kryssreferanser mellom mapper og dokument.</p>	B

	<i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i>	
<b>5.15</b>	<p>Tilbudt system bør ha god funksjonalitet for opprettelse/registrering og bruk av merknader:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En merknad bør kunne registreres på mappe, dokumentbeskrivelse eller kontakt.</li> <li>- Det bør kunne opprettes ubegrenset antall merknader.</li> <li>- En merknad bør kunne bestå av en eller flere lenker til eksterne løsninger og/eller nettsider.</li> <li>- Det bør være mulig å legge ved vedlegg (fil) til merknad.</li> <li>- Merknader tilhørende en mappe bør kunne vises i et skjermbilde.</li> <li>- Det bør være mulig å endre egne merknader, dvs. merknader som brukeren selv har opprettet. Merknader som er knyttet til arkiverte eller avsluttede arkivenheter bør ikke kunne endres.</li> <li>- Det bør være mulig å knytte merknad til journalpost i en operasjon ved avskrivning. Dette ved avskrivning etter gitte avskrivningsmåter.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for opprettelse/registrering og bruk av merknader i løsningen som sikrer at kravet oppfylles. Eventuelle begrensninger i funksjonalitet skal fremkomme.</i></p>	B

## 6. Arbeids- og dokumentflyt

Arbeids- og dokumentflyt omfatter interne flyter mellom ulike roller i HDO, samt flyter der dokumenter sendes (ekspederes) ut av systemet og til mottakere via ulike kanaler.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>6</b>	<b>Arbeids- og dokumentflyt</b>	
<b>6.1</b>	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet som gjør at Kunden selv kan sette opp arbeidsflyter. I flytene bør det:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Være en kontrollfunksjonalitet for de enkelte aktiviteter, f.eks. at arbeidsoppgaven eller saken ikke går videre i flyten før alle aktiviteter er utført. Dokumenteier/aktivitetsstarter og /eller arkivar bør kunne avbryte aktiviteten.</li> <li>- Være mulig å legge inn tidsbestemte aktiviteter, for eksempel hvis en sak ikke er åpnet på et angitt antall dager, så bør den automatisk sendes videre i Løsningen til leder/stedfortreder.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive/vis funksjonalitet for arbeidsflyt i løsningen som sikrer at kravet oppfylles.</i></p>	B
<b>6.2</b>	<p>Løsningen skal tilby funksjoner for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automatisk å sende en oppgave, en sak eller et dokument som er ferdig fra saksbehandler videre til neste trinn når det foregående er ferdig</li> <li>- at alle mottakere i den trinnvise, interne arbeidsflyten kan knytte en merknad eller et dokument til den opprinnelige oppgaven, saken eller dokumentet å legge opp til at det kan gis en forpliktende «signatur» /godkjenning i alle ledd</li> <li>- at det kan gis opplysninger/sporingselementer om hvem som har mottatt oppgaven/ saken/dokumentet, lest eller redigert oppgaven/saken/dokumentet og hvordan den enkelte mottaker har håndtert oppgaven/saken/dokumentet (f.eks. godkjent/ikke godkjent)</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
<b>6.3</b>	<p>Løsningen skal ha funksjoner som gir leder en mulighet til å se nye saksmapper eller dokumenter som ikke er fordelt, påbegynt eller åpnet hvor det kommer tydelig fram hva som er status for saksmappen eller dokumentet.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
<b>6.4</b>	<p>Leder skal ha mulighet til å omfordele eller fordele til saksbehandler. Saksbehandler bør ha mulighet til å plukke dokumenter i egen enhet.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
<b>6.5</b>	<p>Løsningen bør ha god funksjonalitet for dokumentflyt. Dokument(er) på flyt bør kunne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sperres for endringer, f.eks. ved at det kreves opprettelse av ny versjon ved endring.</li> <li>- Sendes med skriverettigheter til gjeldende versjon.</li> <li>- Godkjennes (forpliktende) i flere ledd av flyten.</li> <li>- Registreres med flytmerknader.</li> <li>- Avbrytes/returneres automatisk til dokumenteier dersom det ikke blir behandlet innen angitt frist.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive sitt løsningsforslag for saks-/dokumentflyt som sikrer at kravet oppfylles. Eventuelle avvik fra kravet skal inkluderes.</i></p>	B

6.6	<p>Det bør være mulig å sende et dokument som er under redigering på dokumentflyt, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- til trinnvis godkjenning eller høring (sekvensielt) eller samtidig (parallelt).</li> <li>- Når et dokument som er under redigering sendes på saksflyt eller dokumentflyt, bør alle mottakere av flyten automatisk autoriseres for lesetilgang til dokumentet uavhengig av øvrig autorisasjon.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.7	<p>Det bør være mulig å redigere deltakere i en dokumentflyt/arbeidsflyt uten å avbryte arbeidsflyten. Arbeidsflyten bør kunne stoppes/avsluttes/avbrytes av dokumenteier, leder og/eller arkivar.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.8	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet for at saksbehandler skal kunne velge å sende ut/ekspedere filer/arbeidsdokumenter fra løsningen uten at filene blir konvertert til PDF.</p> <p><i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.9	<p>Løsningen bør ha funksjon for utsendelse (ekspedering) fra løsningen til mange (opp mot 1000) mottakere. Masseutsendelse til f.eks. alle kommuner, legevakter, AMK-sentraler og/eller andre kunder. Dette bør ikke påvirke systemets ytelse.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas og inkludere eventuelle begrensninger i antall mottakere.</i></p> <p><i>Ref. også brukerscenario 2.</i></p>	B
6.10	<p>Det bør være mulig for administrator å lage kontaktkategori (forhåndsdefinerte kontaktgrupper til bruk ved masseutsendelse).</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.11	<p>Autoriserte roller og personer bør kunne se hvem som har behandlingsansvar for en registrering til enhver tid.</p> <p>Alle i dokumentflyten bør til enhver tid se hvor i flyten dokumentet befinner seg.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.12	<p>Det bør være mulig å la vedlegg til et dokument og referanser til andre vedlegg følge dokumentet når det sendes på flyt.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.13	<p>Ved ekspedering av saksdokumenter bør det framkomme hvilken forsendelsesmåte som er benyttet for de ulike mottakerne.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.14	<p>Det bør være mulig å fritt velge kanal for utgående uavhengig av kanal for inngående.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.15	<p>Det skal være mulig å ha ulike kanaler på ulike mottakere i samme dokument.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
6.16	<p>Det skal være mulig å ekspedere saksdokumenter per e-post. Dette skal kunne gjøres fra løsningen og/eller i direkte integrasjon med Kundens e-postløsning, med mulighet for å inkludere vedlegg.</p>	A

	<i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	
6.17	<p>Det bør være enkelt å se kvittering på at et dokument er blitt ekspedert, og det skal gis tydelige varsler dersom ekspedering feiler, uavhengig av kanal.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p> <p><i>Ref. også brukerscenario 3.</i></p>	B
6.18	<p>Bruker bør varsles eller stoppes avhengig av tilgangskode når en prøver å sende sensitive dokumenter som vedlegg til en e-post.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
6.19	<p>I mottaksfunksjon for e-post bør informasjon fra e-posten, e-posthodet, e-postmelding og vedlegg vises på en oversiktlig måte tilrettelagt for videre registrering. Det bør være mulig å angi hva som bør registreres som hoveddokument og hva som bør være vedlegg.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B



## 7. Hjelpesfunksjoner og varsling

Kapitlet tar for seg krav til hjelpesfunksjoner og varsling, og har grensesnitt mot samtlige krav om brukervennlighet.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>7</b>	<b>Hjelpesfunksjoner og varsling</b>	
<b>7.1</b>	Verktøytips for funksjoner i Løsningen bør være tilgjengelig ved mouse-over.  <i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i>	B
<b>7.2</b>	Løsningen bør tilby hjelpesfunksjoner der: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Det er mulig å sette opp varslinger i Løsningen, f.eks. i form av meldingsbokser.</li> <li>- Det er mulig å gi varsel på ulike og fleksible parametere, f.eks. forfallsdato og dager igjen til frist utløper, milepæler nådd, pålegg med frister, restanser, til godkjenning, oppfølging av vedtak, osv.</li> <li>- Bruker selv kan administrere egne varslingsfunksjoner, f.eks. velge de parametere det ønskes varsling på, frekvens på varsling, osv.</li> <li>- Gitte roller kan overstyre og standardisere utvalgte parametere, f.eks. forfallsdato, dager igjen til frist utløper og frekvens på varsling. Gjerne med e-postvarsel med lenke eller "banner" i programmet.</li> </ul> <i>Leverandør skal beskrive hvordan funksjonalitet for hjelpesfunksjoner løses som sikrer at behovet ivaretas.</i>	B
<b>7.3</b>	Løsningen skal, knyttet til kritiske funksjoner som sletting, masseoppdatering etc., ha funksjonalitet for å varsle bruker om hva som vil skje slik at bruker har mulighet til å angre operasjonen før den er utført. F.eks. kontrollspørsmål ved sletting av filer.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i>	A
<b>7.4</b>	Det bør være mulig å sette på obligatoriske varsel globalt (mulig for lokal systemadministrator eller arkivar/definerte roller), f.eks. at det blir sendt ut purring til alle brukere som har ubehandlede dokumenter i restanseliste.  <i>Leverandøren skal beskrive hvordan varsel kan settes opp for å dekke behovet, og vise hvordan dette, samt innkommende varsel, ser ut i Løsningen.</i>	B
<b>7.5</b>	Løsningen skal ha støtte for funksjoner som gjør det mulig at den som inngår i arbeidsflyt og som skal utføre en oppgave/aktivitet i flyten blir varslet om dette.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	A

## 8. Roller, tilganger og innsyn

Kapitlet tar for seg krav til roller, tilganger og innsyn. Nytt sak-/arkivsystem skal legge til rette for ulike roller iht. til Kundens behov, der det er mulig å styre blant annet tilganger til ulike arkivdeler på bakgrunn av disse. Det skal være enkelt å gi innsyn i arkivet.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>8</b>	<b>Roller, tilganger og innsyn</b>	
<b>8.1</b>	<p>Systemet skal støtte følgende roller (eller tilsvarende), der brukere av systemet skal kunne inneha flere roller.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Systemadministrator</li> <li>- Arkivansvarlig</li> <li>- Leder/saksfordeler</li> <li>- Saksbehandler</li> </ul> <p>Det skal være mulig å definere stedfortredere for alle roller.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere beskrivelse for å verifisere dette, eks. oversikt over tilgjengelige roller i Løsningen.</i></p>	A
<b>8.2</b>	<p>Kunden skal kunne styre tilganger til enkelte arkivdeler, saker og dokumenter. Kravet gjelder også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulering av tilgang til personalmapper, der det skal være mulig å regulere tilgang også for den/de som innehar rolle som arkivar/arkivansvarlig.</li> <li>- Brukere som ikke lenger skal ha tilgang til løsningen skal kunne settes til status «passiv» eller tilsvarende, som ikke gir mulighet for å logge på, men at passiv bruker likevel skal kunne inkluderes i søk.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
<b>8.3</b>	<p>Eieren av en sak/mappe eller dokument med begrenset tilgang bør kunne se de brukerne som har tilgang til disse.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
<b>8.4</b>	<p>Samtlige brukere bør kunne arkivere dokumenter til alle saksmapper uavhengig av hvem som er mappe-/sakseier.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	B
<b>8.5</b>	<p>Løsningen skal kunne eksportere en offentlig journal til publisering på nettside med mulighet for fulltekstpublisering.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	A
<b>8.6</b>	<p>Løsningen skal ha funksjonalitet som gjør det enkelt for en saksbehandler/leder å lage en sladdet versjon (offentlig versjon/variant) av et elektronisk dokument, samt å enkelt lagre versjonen på journalposten. Det er denne versjonen/varianten som da skal sendes ut ved en innsynsbegjæring.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse for å verifisere dette.</i></p>	A

## 9. Dokumentfangst og integrasjoner

Kapitlet fremsetter krav til dokumentfangst og integrasjoner, og henger sammen med overordnet mål om en bredere dokumentfangst gjennom integrasjoner som gjør det enklere å gjøre fortløpende arkivering, fremfor at arkivering som aktivitet blir en «oppsamlingsjobb». Bedre tilrettelegging for dokumentfangst og nødvendige integrasjoner blir i så måte en viktig del av forankringen av arkivfunksjonen hos Kunden. Leverandøren bør ha god erfaring med integrasjoner mot tilbudte løsninger.

Krav		Prioritet (A/B)
<b>9</b>	<b>Dokumentfangst og integrasjoner</b>	
<b>9.0</b>	<p>Løsningen bør gi muligheter for integrasjoner som sikrer en mer effektiv, smidig og bred dokumentfangst.</p> <p><i>Kravet er overordnet (se innledning, kap 1) og har grensesnitt mot samtlige underliggende krav. Leverandøren skal sammenfatte hvordan det overordnede behovet ivaretas, maks en halv A4-side.</i></p>	<b>B</b>
<b>9.1</b>	<p>Løsningen bør støtte alle kjente filformater for tekst, film, lyd og bilde og det bør være enkelt å legge til nye formater i Løsningen.</p> <p>Det bør ikke være størrelsesbegrensninger på filene.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive funksjonalitet for håndtering av ulike filformater som sikrer at kravet oppfylles. Eventuelle størrelsesbegrensninger og andre forutsetninger skal fremkomme.</i></p>	<b>B</b>
<b>9.2</b>	<p>Systemet skal støtte fortløpende automatisk konvertering av dokument-, bilde, lyd- og videofiler til de til enhver tid gjeldende arkivformater fastsatt av Riksarkivaren.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>
<b>9.3</b>	<p>Det bør være mulig å avslutte saker selv om tilhørende filer ikke har godkjent arkivformat.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p> <p><i>Ref. også brukerscenario 4.</i></p>	<b>B</b>
<b>9.4</b>	<p>Løsningen bør ha funksjonalitet for arkivering av møteinnkallinger med vedlegg fra e-post/Outlook.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></p>	<b>B</b>
<b>9.5</b>	<p>Leverandøren skal ha god erfaring med å etablere integrasjoner mot Løsningen. Løsningen skal tilby standard løsninger for integrasjoner. Dette kan være ulike grensesnitt/API (er) for integrasjon(er).</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt. Leverandøren skal dokumentere/beskrive hvilke standard integrasjonsløsning(er) og grensesnitt som leveres med systemet.</i></p>	<b>A</b>
<b>9.6</b>	<p>Systemet skal integreres med adgangskontroll - Microsoft Azure Active Directory (AD).</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	<b>A</b>
<b>9.7</b>	<p>Løsningen bør kunne hente masterdata via integrasjoner. Disse masterdataene bør kunne brukes i Løsningen på en måte som sikrer konsistente data.</p>	<b>B</b>

	<b><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></b>	
<b>9.8</b>	<p>Tilbudt løsning skal ha følgende integrasjoner inkludert i tilbudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft 365 - inkluderer som et minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Microsoft Outlook</li> </ul> <i>Løsningen skal støtte at saksbehandlere og ledere har tilgang til integrert saksbehandlingsfunksjonalitet fra vår e-postløsning, inklusive arkivering av innkommet og utgående e-post med vedlegg</i> </li> <li>- Merccell (Verktøy for konkurransegjennomføring, KGV, og avtalemodul, KAV)</li> <li>- Brønnøysundregistret</li> <li>- Folkeregisteret og Kontakt- og Reservasjonsregisteret (KRR)</li> </ul> <i>Integrasjonen benyttes blant annet for oppslag for søk og kontroll av persondata knyttet til blant annet rekruttering, part i saker og ekspedering av dokumenter.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eSignering</li> <li>- einnsyn</li> </ul> <i>HDO ønsker å kunne fulltekstpublisere enkeltfiler i journalpost med flere vedlegg. Løsningen skal kunne håndtere innsyn i både gammel (nåværende base) og ny base.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eFormidling</li> </ul> <i>HDO skal kunne sende sikker digital post via eFormidling (DPV og DPO)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikker digital postkasse DPI</li> </ul> <i>HDO skal kunne sende sikker digital post til innbygger via den nasjonale fellesløsningen DPI.</i>	<b>A</b>
	<b><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette. Dette inkluderer en beskrivelse av integrasjonene, herunder arbeidsflytdiagrammer og dataflyt mellom de ulike integrasjonene og tilbudt løsning, samt eventuelle versjonsnumre. Samtlige integrasjoner skal hensyntas i Bilag 6 Vedlegg 1 - Prisskjema som en integrert del av tjenesten.</i></b>	
<b>9.9</b>	<p>Tilbudt løsning bør ha følgende integrasjoner inkludert i tilbudet (eller tilgjengelig som opsjoner til avtalen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WebCruiter - rekrutteringsverktøy</li> <li>- Microsoft Dynamics 365 CRM</li> </ul> <i>HDO benytter i dag Microsoft Dynamics 365 CRM til kundehåndtering.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Teams</li> <li>- Microsoft SharePoint on-premise/SharePoint Online</li> <li>- Atlassian Confluence Server/Data Center</li> </ul> <i>HDO benytter i dag Confluence Server (lokalt) for møteavvikling og produksjon av dokumentasjon i artikkelformat. Det er planlagt at Kunden skal flytte over på datasenterversjon. En del av dokumentasjonen som produseres, eksempelvis referat fra ledermøter hos Kunden, er arkiverdig. Det er derfor ønskelig å kunne arkivere fra plattformen på en enkel måte.</i>	<b>B</b>
	<b><i>Leverandøren skal beskrive sitt løsningsforslag for mulighet til å ta inn ovennevnte integrasjoner i Løsningen ved 1) etablering av løsning, eller 2) som opsjoner senere i avtaleperioden. Eventuelle begrensninger i mulighet til integrasjon skal fremkomme.</i></b>	
<b>9.10</b>	<p>Løsningens design skal tilrettelegges for at all informasjonsutveksling mellom løsninger bør gjøres gjennom tjenester og tilhørende API, og ikke som direkteintegrasjoner.</p>	<b>B</b>
	<b><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></b>	
<b>9.11</b>	<p>Når integrasjoner basert på meldingsutveksling ikke er tilgjengelig, bør meldinger legges i kø i påvente av at integrasjonen blir tilgjengelig.</p>	<b>B</b>
	<b><i>Leverandøren skal beskrive hvordan behovet ivaretas.</i></b>	

## 10. Tekniske krav

Krav		Prioritet (A/B)
<b>10</b>	<b>Tekniske krav</b>	
<b>10.1</b>	Løsningen skal til enhver tid sikre nødvendig kapasitet og lagring for Kundens bruk av tjenesten.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i>	A
<b>10.2</b>	Det skal være mulig å ha tilgang til arkivsystemet uten installasjon av klientprogramvare.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i>	A
<b>10.3</b>	Der Løsningen har et web-basert brukergrensesnitt bør dette kunne brukes med alle moderne nettlesere på MacOS, Windows, iOS, Android, ChromeOS og Linux.  <i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i>	B
<b>10.4</b>	All bruk av løsningen skal logges slik at det er mulig å gjenskape en tidslinje over aktiviteter ved behov for dette. Logg skal tilgjengeliggjøres for Kunden ved en eventuell forespørsel om dette. Eksport/overføring, avlevering, livssyklus av arkiv eller arkivdel til enheter utenfor Løsningen, bør logges.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i>	A
<b>10.5</b>	Løsningen bør inneholde en statusoversikt som viser om Løsningen 1) fungerer som normalt eller 2) om det eksisterer redusert(e) ytelse(r).  <i>Beskriv og vis hvordan behovet ivaretas.</i>	B
<b>10.6</b>	Leverandør skal ha løsning for SSO (Single Sign On) mot eksisterende brukerkatalog gjennom Microsoft Azure Active Directory for brukervennlig/sømløs pålogging (fra enhet hvor bruker allerede er pålogget Azure AD).  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i>	A
<b>10.7</b>	For brukerkontoer som lagres lokalt i løsningen skal disse kunne sikres med to-faktoraутentisering som ikke benytter SMS eller e-post som meldingsbærer for verifikasjonskode.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i>	A

## 11. Informasjonssikkerhet og personvern

	Krav	Prioritet (A/B)
<b>11</b>	<b>Informasjonssikkerhet og personvern</b>	
<b>11.0</b>	<b>Løsningen skal ivareta alle krav knyttet til informasjonssikkerhet og relevant lovverk.</b>  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	<b>A</b>
<b>11.1</b>	Den totale tjenesten fra leverandøren med deres underleverandører/tredjeparter skal til enhver tid leveres i henhold til enhver tid gjeldende GDPR og personvernlovgivning.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	A
<b>11.2</b>	Arkivet skal lagres i Norge (jf. Arkivlova § 9 b) som forutsetter at alle personopplysninger, samt øvrige data, forblir lagret og behandlet i Norge. Leverandøren og dens underleverandører/tredjeparter som behandler personopplysninger (heretter underdatabehandlere) skal etterleve et slikt krav.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt. Leverandøren må dokumentere de fysiske lokasjoner hvor data blir lagret og prosessert og dokumentere hvordan driftsansvaret deles med underleverandører (hvis aktuelt). Eventuell underliggende skyplattform skal også beskrives.</i>	A
<b>11.3</b>	Sikkerhetskopier skal være lagret slik at en og samme hendelse ikke kan ødelegge både sikkerhetskopi og data i kjørende løsning.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt. Leverandøren må dokumentere de fysiske lokasjoner hvor sikkerhetskopier blir lagret og prosessert og dokumentere hvordan driftsansvaret deles med underleverandører (hvis aktuelt).</i>	A
<b>11.4</b>	I den grad data behandles som ikke kommer inn under slik lovgivning som i kravet ovenfor (som krever at data forblir i Norge), skal Leverandøren med underdatabehandlere sørge for at alle data blir lagret og behandlet i EU/EØS.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	A
<b>11.5</b>	Dersom Leverandøren ønsker å benytte underdatabehandlere som kan behandle personopplysninger i land utenfor EU/EØS, skal Leverandøren sørge for at alle krav i henhold til GDPR, herunder Schrems II-dommen, dokumenteres å være oppfylt med slik underdatabehandler. Leverandøren må innhente skriftlig forhåndsgodkjenning fra Kunden før slik underdatabehandler benyttes til å behandle personopplysninger på vegne av Kunden.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	A
<b>11.6</b>	Leverandøren skal ha inngått databehandleravtaler med samtlige av sine underleverandører/tredjeparter som viderefører forpliktelsene etter databehandleravtalen som skal inngås med Kunden, eller vil gjøre dette før den aktuelle underleverandøren/tredjeparten behandler personopplysninger Kunden er behandlingsansvarlig for.  <i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i>	A
<b>11.7</b>	Leverandøren skal gjennomføre sikkerhets- og risikovurderinger ved bruk av underleverandører/tredjeparter, herunder enhver underdatabehandler eller person	A

	<p>som gis tilgang til Kundens personopplysninger eller andre data som er underlagt taushetsplikt.</p> <p>Leverandøren skal bistå Kunden med nødvendig dokumentasjon i forbindelse med Kundens egne risikovurderinger av Løsning/Leverandør og eventuelle underleverandører ved forespørsel. Eksempel på dokumentasjon som kan legges frem ved forespørsel er utfylt CSA (Cloud Security Alliance) CAIQ (Consensus Assessments Initiative Questionnaire) eller tilsvarende.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt.</i></p>	
11.8	<p>Leverandøren skal sikre høy informasjonssikkerhet og overholdelse av krav til personvern.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive sine rutiner og tiltak for informasjonssikkerhet, herunder hvordan personopplysninger behandles av Leverandøren med eventuelle underleverandører/tredjeparter. List opp navn på rutiner, opplæring og instruksjoner som Leverandøren bruker innenfor informasjonssikkerhet og personvern.</i></p> <p><i>Besvarelsen skal være på maks 1 A4 side. Eventuelle vedlegg som skjermbilder o.l. teller ikke i sidetallsbegrensningen.</i></p>	B
11.9	<p>Leverandøren med eventuelle underdatabehandlere skal oppfylle kravene til innebygd personvern, jf. GDPR artikkel 25 om «privacy by design» og «privacy by default».</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt. Leverandøren skal dokumentere hvordan kravet innfris.</i></p> <p><i>Besvarelsen skal være på maks 1 A4 side. Eventuelle vedlegg som skjermbilder o.l. teller ikke i sidetallsbegrensningen. Leverandørens besvarelse av dette krav inntas som en del av Databehandleravtalen.</i></p>	A
11.10	<p>Leverandøren skal sikre vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet i systemer og tjenester som behandler personopplysninger.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt. Leverandøren skal dokumentere hvordan kravet innfris.</i></p> <p><i>Besvarelsen skal være på maks 2 A4 sider. Eventuelle vedlegg som skjermbilder o.l. teller ikke i sidetallsbegrensningen. Leverandørens besvarelse av dette krav inntas som en del av Databehandleravtalen.</i></p>	A
11.11	<p>Leverandøren skal gjenopprette tilgjengelighet og tilgang til personopplysninger i rett tid dersom det skulle oppstå en fysisk eller teknisk hendelse.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt. Leverandøren skal dokumentere hvordan kravet innfris. Besvarelsen skal være på maks 1 A4 side. Eventuelle vedlegg som skjermbilder o.l. teller ikke i sidetallsbegrensningen. Leverandørens besvarelse av dette krav inntas som en del av Databehandleravtalen.</i></p>	A
11.12	<p>Leverandøren skal til enhver tid ha gyldige support-avtaler for alle produkter som inngår i leveransen.</p> <p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i></p>	A
11.13	<p>Kundens data skal holdes atskilt fra andre kunders data, slik at andre kunder ikke får innsyn i Kunden sine data.</p>	A

	<p><i>Leverandøren skal bekrefte (Ja/Nei) at kravet er oppfylt og levere tilstrekkelig beskrivelse/dokumentasjon for å verifisere dette.</i></p>	
11.14	<p>Kundens data skal under lagring være sikret på en god måte gjennom hele avtaleperioden.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive hvordan kravet oppfylles og ivaretas i avtaleperioden. Leverandøren bes beskrive hvordan og i hvilken grad Kundens data er sikret/kryptert under lagring, samt ulike alternativer for dette. Dette inkluderer også hvem som har tilgang til krypterte data. Leverandøren skal spesifiser hvorvidt og eventuelt hvordan det er mulig at Kunden som eier av data kan besitte krypteringsnøkkel (Bring your own key).</i></p>	A



## 12. Brukerscenarioer

Brukerscenarioene under er i form av problemstillinger, og tar utgangspunkt i sentrale prosesser og arbeidsflyter som HDO opplever som forvirrende og tungvinte i dagens løsning. Vi ber om at leverandøren tekstlig svarer ut hvert scenario med maks 1 side (bilder/illustrasjoner og/eller eventuelle skjermbilder kan komme i tillegg)

For alle scenarioene er det ønskelig med enklest mulig løsning, og mulighet for forenklinger og/eller automatiseringer bes skissert.

Særskilte behov og ønsker for den enkelte besvarelse fremgår under hvert scenario. Samtlige brukerscenarioer er gjenstand for evaluering.

<b>Brukerscenario 1</b>	<b>Når dokumentkort er opprettet, kan ikke metadatafeltet og feltområder i dokumentet redigeres i ettetid</b>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Med dette menes at tekstlige elementer og feltet som inngår som en del av en i utgangspunktet redigerbar mal, på bakgrunn av opplysninger/metadatasom er fylt inn i dokumentkort, enten ikke kan redigeres ved å gå tilbake til dokumentkort, eller at endringer som er gjort i redigeringsmodus blir overskrevet/tilbakestilt ved ekspedering av dokument.</p> <p><b>Eksempler:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Man glemmer en mottaker eller vil endre tittel på dokumentet etter at dokumentkort er opprettet. Dette fører til at man i dag må sette påbegynt dokument som utgått, og lage nytt dokument/dokumentkort med riktige opplysninger.</li> <li>- HDO har i dag en redigerbar mal for når brev har to avsendere, eksempelvis administrerende direktør og saksbehandler. I malens felt for avsender kan vi velge rolle og navn på administrerende direktør, samt et navn i felt for medavsender. Ved utsjekk/ekspedering av dokument forsvinner navn til medavsender.</li> </ul> <p><i>Leverandøren skal beskrive/vise løsning for enkel ekspedering av utgående e-post/dokument med utgangspunkt i en opprettet mal, der det er mulig å gå tilbake til dokumentkort for å endre opplysninger som tittel, avsender, mottaker, kopi til, untatt offentlighet med eventuelle paragrafer osv. Og videre at fritekstfeltet som er lagt inn i mal faktisk kan fylles ut, uten at disse overskrives/slettes ved ekspedering.</i></p>

<b>Brukerscenario 2</b>	<b>Systemet krasjer ved ekspedering av for mange brev</b>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Dagens system tåler masseutsendelser i svært liten grad. Det varierer mellom hvor mange brev som sendes når dette inntreffer, men viser seg i form av at systemet henger seg opp og/eller at man må trykke ekspeder mange ganger før brevet faktisk blir sendt ut.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive/vise løsning for ekspedering av brev til opp mot 1000 mottakere uten at dette påvirker systemets ytelse og uten risiko for at brev ikke blir sendt. Dersom det oppstår problemer med utsendelse skal dette vises tydelig i løsningen.</i></p>

<b>Brukerscenario 3</b>	<b>Jeg får ikke kvittering på at brevet jeg ekspederte faktisk er blitt sendt</b>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Det er nå et problem at brev står som ekspedert hos oss i HDO, men at mottaker ikke har mottatt brevet. Det er ønske om kvitteringsfunksjonalitet.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive/vise løsning for kvitteringsfunksjonalitet ved ekspedering av dokumenter i løsning og via e-post, som tydelig viser at brevet er sendt til mottaker. Når dette indikeres, skal brevet være ute av HDOs interne flyt, slik at eventuelle problemer med å motta utsendt dokument i tilfelle ligger utenfor HDOs løsning.</i></p>
<b>Brukerscenario 4</b>	<b>Feil ved avslutning av saker som følge av at systemet ikke godtar gjeldende filformat</b>
<b>Beskrivelse</b>	<p>Problemstillingen innebærer at systemet ikke gjenkjenner filformater, og at saker ikke kan avsluttes som følge av dette.</p> <p><i>Leverandøren skal beskrive/vise løsning for hvilke filformater som er godkjent for lagring i saker, samt hendelse i flyt dersom tilbudt løsning ikke gjenkjenner filformatet ved avslutning av saker.</i></p>
<b>Brukerscenario 5</b>	<b>Integrasjon mellom Løsning og SharePoint/Teams</b>
<b>Beskrivelse</b>	<p>I dagens sak/arkivsystem er integrasjoner i lite bruk, og foruten systemet selv, er det kun Microsoft Outlook (Kundens e-postløsning) det arkiveres fra. Med nytt system ønsker Kunden mulighet for enkel og intuitiv arkivering fra SharePoint/Teams.</p> <p><i>Leverandøren skal vise løsning for arkivering av dokumentasjon fra SharePoint/teams.</i></p>