

Sak- og arkivsystem

Sak 22/02187

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innholdsfortegnelse

1. Oppdragsgiver	3
2. Bakgrunn og formål	3
2.1 Bakgrunn	3
2.2 Nåsituasjonen	4
2.3 Formål	5
2.4 Leveransemodell til helseforvaltningen	5
2.5. Virksomhetsbehov	6
3. Omfang og nøkkeltall	6
4. Leverandørs forutsetninger for leveransen	7
5. Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	7
6. Klassifisering av krav	8
7. Definisjon av begreper og roller	8
8. Funksjonelle krav til løsningen	9
8.1. Generelt	9
8.2. Arbeidsflate	11
8.3. Prosesstøtte og arbeidsflyt	12
8.4. Dokumentfangst og forvaltning	13
8.5. Søk og gjenfinning	15
8.6. Dokumentproduksjon	17
8.7. Saksbehandling	17
8.8. Ekspedering/utsending	20
8.9. Statistikk og rapportering	20
8.10. Roller og tilgangsstyring	21
8.11. Logging	23
8.12. Metadata	23
8.13. Skjerming	24
8.14. Offentlig journal og innsyn	25
8.15. Kontaktregister	27
8.16. Bevaring og kassasjon	27
8.17. Brukerhistorier	28
9. Ikke-funksjonelle krav til løsningen	30
9.1 Overordnede ikke funksjonelle krav	31
9.2 Krav til integrasjon	31
9.3 Konvertering, migrering og historisk produsert materiale	33
10. Prosjektrelaterte krav	34
10.1 Prosjektgjennomføring	34
10.2 Test- og godkjenning	35

10.3	Opplæring	36
10.4	Dokumentasjon	38
11.	Krav til Organisering, bemanning og medvirkning fra kunden	39
12.	Krav til Drift, vedlikehold og tjenestenivåavtale	40
12.1	Krav til drift av løsningen	40
12.2	Service- / tjenestenivåavtale.....	41
12.3	Brukerstøtte og support.....	41
12.4	Feilretting	42
12.5	Miljøer og Nye versjoner	42
13.	Krav til Informasjonssikkerhet og personvern	43

1. OPPDRAGSGIVER

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Norsk helsenett SF (NHN).

NHN er et statsforetak, eid av Helse- og omsorgsdepartementet. NHNs oppgave er å utvikle, forvalte og drifte nasjonale e-helseløsninger og infrastruktur. Vi sørger for sikker og effektiv samhandling mellom aktørene i helse- og omsorgstjenesten. Vi har ansvaret for nasjonale e-helsetjenester som e-resept, helsenorge.no, Kjernejournal og grunndata. I 2017 ble det etablert en felles tjeneste med leveranser innen IKT, anskaffelser og dokumentasjonsforvaltning til virksomheter i den sentrale helseforvaltningen.

Kundeporteføljen omfatter virksomhetene i den sentrale helseforvaltningen, helseforetakene, de private sykehusene, kommunene, fastlegene, tannleger og en rekke andre helseaktører og tredjepartsleverandører.

NHN har hovedkontor i Trondheim, med avdelingskontor i Tromsø, Oslo, Bergen og Svalbard. NHN har i dag rundt 850 ansatte, og du kan lese mer om foretaket og tjenestene på www.nhn.no

Følgende virksomheter er omfattet av rammeavtalen og har rett, men ikke plikt, til å gjøre avrop på rammeavtalen:

- Helsedirektoratet (Hdir)
- Folkehelseinstituttet (FHI)
- Statens legemiddelverk (SLV)
- Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet (DSA)
- Statens helsetilsyn (Htil)
- Direktoratet for e-helse
- Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (UKOM)
- Bioteknologirådet (BTR)
- Pasient- og brukerombudene (POBO)
- Helfo
- Norsk Helsenett SF (NHN)

Endringer i strukturen under Helse- og omsorgsdepartementet kan medføre at nye enheter blir omfattet av avtalen og/eller at enheter slås sammen, endrer navn mv. Dersom det under avtaleperioden skjer en omstrukturering eller etableres foretak/selskap eid av Kunden, vil deres rettsetterfølger eller nytt foretak/selskap eid av Kunden kunne benytte avtalen. Hver virksomhet er å anse som en selvstendig kunde på avtalen, og den enkelte virksomhet er juridisk og økonomisk ansvarlig for sin bruk av avtalen.

2. BAKGRUNN OG FORMÅL

2.1 BAKGRUNN

I tildelingsbrev fra Helse og omsorgsdepartementet (HOD) fremgår det at NHN skal gjennomføre felles anskaffelser og digitalisere og standardisere tjenester i helseforvaltningen.

Flere virksomheter i helseforvaltningen har behov for et standard sak- og arkivsystem. NHN, som tjeneste-senter for helseforvaltningen i Norge, bistår derfor i gjennomføringen av en felles anskaffelse av et standard sak- og arkivsystem.

2.2 NÅSITUASJONEN

Virksomhetene i den sentrale helseforvaltningen får i dag levert dokumentasjonstjenester fra avdeling for dokumentasjonsforvaltning i NHNs felles tjenestesenter. Tjenesten består av følgende:

- Basistjenester for dokumentasjonsforvaltning
 - Mottak av inngående digital post
 - Journalføring og metadatakontroll
 - Metadatakontroll av offentlig journal
 - Publisering på elnnsyn
 - Innsyn
 - Oppdatering av styrende dokumenter
 - Brukerstøtte og veiledning
 - Systemadministrasjon
 - Funksjonell systemforvaltning
 - Rådgivning
 - Rapportering
- Fysisk postmottak – basistjeneste
- Valgfrie tilleggstjenester

Basistjenesten funksjonell systemforvaltning innebærer at NHN dokumentasjonsforvaltning kan ha det funksjonelle ansvaret for sak- og arkivløsningen. Det vil si at for noen virksomheter vil det være NHN som har dialogen med å følge opp bestillinger og evt. feil i løsningen.

For dagens løsninger nevnes følgende:

- Noen virksomheter har flere sak- og arkivsystemer eller arkivkjerne i bruk
- Spredt dokumentasjon. Det er ønskelig å få samlet historiske baser, både med avlevert eller deponert uttrekk
- Ulik grad av opprydding og periodisering
- Hver virksomhet har sin egen plattform med saks- og arkivsystem, sentralt postmottak i Outlook og eget filområde på plattformen eller sin egen SharePoint-løsning. NHN dokumentasjonsforvaltning logger seg inn i løsningene på de forskjellige plattformene og jobber med daglig drift i disse miljøene. Det er ineffektivt. Dokumentasjonsforvaltning i NHN ønsker smidig innlogging på tvers av de separate juridiske enhetene, med helt vanntette skott mellom virksomhetene.
- Lite brukervennlig grensesnitt (eksempelvis brukere kan ikke arkivere fra der man jobber)
- Virksomhetene er egne juridiske enheter og skal være adskilt, for å sikre informasjonssikkerhet. Dette gjør det utfordrende for NHN å levere en effektiv og sømløs tjeneste

2.3 FORMÅL

Formålet med denne fellesanskaffelsen er å tilby helseforvaltningen og NHN standard hyllevare for sak- og arkivsystem levert som en skytjeneste (SaaS) i allmenn og privat sky inkludert drift- og vedlikehold fra den leverandøren som vinner konkurransen. Det skal inngås en rammeavtale (SSA-R) med valgt leverandør, og kunder i helseforvaltningen kan gjøre avrop på rammeavtalen ved å inngå en SSA-L avtale. Ved avrop bestemmer Kunden om SaaS-løsningen skal leveres i allmenn eller privat sky. For å unngå at den økonomiske rammen for anskaffelsen ikke blir brukt opp legges det til rette for å inngå separat avtale(r) for bistand etter implementeringsprosjektene.

Anskaffelsen skal sikre /legge til rette for:

- virksomhetsbehov innen fagområdet sak- og arkiv blir ivaretatt i henhold til gjeldende lover og regler
- virksomhetene får tilgang til en standard skytjeneste for sak og arkiv hvor informasjonssikkerhet og personvern er ivaretatt
- virksomhetene har gyldige avtaler
- gode leveranser og stabil drift
- samordning av ressursbruk
- standardisering
- det er et ønskelig å automatisere og forenkle arbeidsprosesser

2.4 LEVERANSEMODELL TIL HELSEFORVALTNINGEN

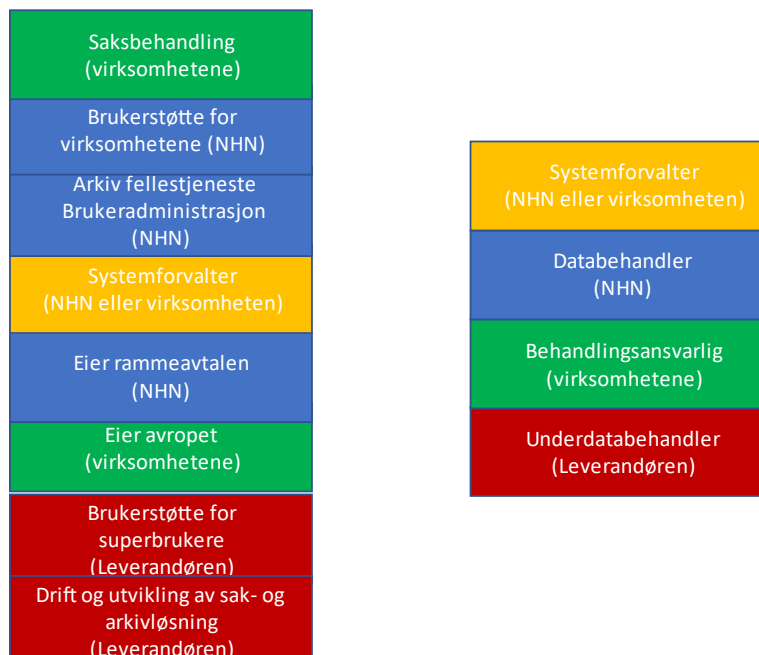
NHN signerer og forvalter rammeavtalen med valgt leverandør. Virksomhetene i helseforvaltningen gjør avrop på rammeavtalen og signerer avropsavtalene. Leverandøren skal drifte og utvikle sak- og arkivsystemet.



Leverandøren, NHN og virksomhetene må i fellesskap bidra til en velfungerende sak- og arkivløsning som legger til rette for at brukerne av løsningen får utført sine oppgaver.

Nedenfor vises en oversikt over roller for de involverte aktørene:

- saksbehandling (virksomhetene)
- brukerstøtte, system- og avtale-forvaltning (NHN/virksomhetene)
- drift og utvikling, brukerstøtte til superbrukere (Leverandøren)



NHN har egen brukerstøtteapplikasjon og - telefon som virksomhetene benytter for å melde saker og bestille oppdrag herunder sak og arkiv. Det legges til grunn at Leverandøren har egen brukerstøtteapplikasjon rettet mot brukere for innmelding av saker som gjelder sak og arkiv. NHN og Leverandør må etablere effektiv samhandling for å betjene virksomhetene best mulig.

2.5. VIRKSOMHETSBEHOV

NHN og virksomhetene i helseforvaltningen legger til grunn at virksomhetsbehovene ivaretas av standard løsninger og tjenester for saksbehandling og arkivering.

Det stilles krav til løsningens funksjonalitet samt hvordan løsningen skal samhandle med øvrige komponenter i infrastrukturen. Kravene dekker også innføringsprosessen med migrering, test, opplæring, brukerstøtte, drift, vedlikehold og videreutvikling.

De viktigste funksjonsområdene/tjenestene det forventes at løsningen skal dekke fremgår i kapitlene 8.1 – 8.17.

3. OMFANG OG NØKKELTALL

Rammeavtalen for sak- og arkivsystem kan anvendes av virksomhetene som er nevnt i kapittel 1. Virksomhetene har rett, men ingen plikt til å benytte avtalen.

Antall ansatte i virksomhetene fremgår i tabellen under.

Virksomhet	Ansatte per 31.12.2021
Helsedirektoratet	726
Folkehelseinstituttet	1186
Statens Legemiddelverk	375
Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet	136

Direktoratet for E-Helse	209
Statens Helsetilsyn	132
Norsk Helsenett SF (NHN)	845
Helfo	453
Pasient- og brukerombudene (POBO)	63
Bioteknologirådet	11 (sekretariatet)
Statens undersøkelseskommisjon for helse- og omsorgstjenesten (UKOM)	22

Størrelsen på virksomhetene og deres bruk av sak- og arkivsystemet varierer. Dette er en anonymisert oversikt over 3 forskjellige virksomheter og deres nøkkeltall.

	Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3
Aktive saker	4372	8957	456
Antall journalførte dokumenter per år	205170	42889	4169
Inngående dokumenter per år	93930	21955	2717

4. LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Eventuelle forutsetninger som Leverandøren har for leveransen, skal inntas i SSA-L bilag 2. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandøren finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante for at Kunden skal kunne benytte den tilbudte løsningen, skal beskrives.

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon, skal Leverandøren påpeke dette i bilag 2. Det samme gjelder dersom kravene er kostnadsdrivende eller ineffektive/uhensiktsmessige.

5. MYNDIGHETSKRAV OG EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsningen og Leverandøren, og skal besvares i SSA-L bilag 2.

Leverandøren skal holde seg orientert om regelverksendringer og ha en strategi for å holde løsningen oppdatert til enhver tid.

Aktuelle lover med tilhørende forskrifter og myndighetskrav er (ikke uttømmende):

- LOV-1992-12-04-126 - Lov om arkiv (Arkivlova)
- LOV-1967-02-10 – Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven)
- LOV-2006-05-19-16 - Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (Offentleglova)
- LOV-2021-06-18-99 - Lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold (Åpenhetsloven)

- LOV-2018-06-15-38 - Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven)
- Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren
- EU's webdirektiv om universell utforming av nettsteder og mobilapplikasjoner (WAD).

I tillegg gjelder spesifikke lover og regler for enkelte av helseforvaltningens virksomheter.

6. KLASSIFISERING AV KRAV

Hvordan kravene er klassifisert, fremgår av kravtabellene. Klassifisering av kravene er som følger:

- **A:** Absolutt krav. Kravet må innfris. Dersom et A-krav ikke er oppfylt, vil tilbudet bli avvist. Det skal ikke gis beskrivelse av A-krav
- **B:** Viktig krav. Kravet vil bli evaluert.

Kunden mener å være konsekvent i ordlyden når det gjelder klassifisering av kravene. For A-krav er ordlyden "Skal" og for B-krav er ordlyden "Bør". I de tilfeller det eventuelt er uklarheter, gjelder klassifiseringen (A og B) av kravet.

I kolonnen JA/NEI skal Leverandøren svare om kravet er oppfylt for både A og B krav.

I kolonnen "Beskrivelse" er det angitt hva som forventes av Leverandørens besvarelse.

Der leverandøren gir sin besvarelse i eget vedlegg, skal nøyaktig referanse oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

7. DEFINISJON AV BEGREPER OG ROLLER

Virksomhetene i helseforvaltningen har forskjellige organisatoriske strukturer og ulike navn på roller.

Med roller og begreper henvises her til ulike brukergrupper det er behov for å administrere i løsningen, samt avklaringer for gjennomgående begreper i kravene.

Begreper/roller	Beskrivelse	Rettigheter
Bruker(e)	Alle roller som benytter løsningen	Avhenger av hvilken rolle brukeren har.
Saksbehandler	Ansatte og innleide i virksomheten	Redigerings/skrive- og leserettigheter innenfor definerte grupper for avdeling/fagområde eller områder man har tilgang til. Kan ha godkjenningsansvar for innhold for definert(e) ansvarsområde(r).
Leder	Ansatte eller innleide som er leder i virksomheten	Likt som for saksbehandler. Har rettigheter til å godkjenne innhold for definert(e) ansvarsområde(r). Kan ha personalansvar.

Arkivar	Fagansvarlig og journalfører	Egendefinert rolle som har redigere/skrive og leserettigheter, for definert ansvarsområde. Kan ha begrensede administrasjonsrettigheter.
Systemadministrator	Global systemadministrator	Alle rettigheter i systemet
Sak	Saksmappe. En sak består av én eller flere journalposter med tilhørende dokumenter, som er knyttet sammen under en felles identitet (saksnr.).	
Journalpost	En enkelt registrering i en sak, dvs. opplysningene om et saksdokument med eventuelle vedlegg.	
Dokument	Filer, vedlegg på en journalpost. En logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesing, lytting, framvisning eller overføring.	
Informasjonselementer	Fellesbetegnelse som omfatter nivåene sak, journalpost og dokument	

8. FUNKSJONELLE KRAV TIL LØSNINGEN

Kundens funksjonelle krav til løsningen spesifiseres i kapitlene under. Leverandøren skal besvare kravene i SSA-L bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig referanse oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

I kolonnen "Beskrivelse" er det angitt hva som forventes av Leverandørens besvarelse. Denne teksten fra oppdragsgiver kan fjernes av leverandøren ved besvarelse i SSA-L bilag 2.

8.1. GENERELT

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
1	Løsningen skal være NOARK 5 godkjent.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles og legge ved dokumentasjon på godkjenning fra Arkivverket.
2	Norsk tekst skal benyttes i brukergrensesnitt i løsningen herunder norske formater på dato.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
3	Leverandøren bes utarbeide en løsningsskisse og en overordnet beskrivelse av moduler/komponenter som inngår i tilbudt løsning. Beskrivelsen bør inneholde:	B		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet er oppfylt.

	✓ navn på tilbudt løsning ✓ løsningsskisse som gir oversikt over hvilke moduler som inngår i tilbudt løsning ✓ overordnet beskrivelse av moduler og komponenter i løsningen ✓ sammenhengen og avhengigheter mellom moduler i løsningen			
4	Løsningen bør være brukervennlig. Eksempelvis: ✓ et gjennomgående moderne og intuitiv brukergrensesnitt, ✓ enkel og logisk navigering mellom feltene i skjermbilder og mellom ulike skjermbilder ✓ effektiv arbeidsflyt for de ulike rollene, med minimalt antall klikk	B		Leverandøren bes overordnet beskrive hvordan kravet oppfylles.
5	Arbeidsprosesser i løsningen bør kunne automatiseres.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter for forenkling, automatisering eller robotisering av arbeidsprosesser, herunder hva som er inkludert i standardproduktet, og hva som er tilleggstenester. Beskrivelsen bør dekke alle sentrale dokumentasjonsprosesser, herunder mottak, journalføring og kvalitetssikring. Eksempelvis automatisk utsendelse av dokumenter, oppfølging og purring av frister, tildeling av saker, endring av status, kvalitetssikring av metadata basert på maskinlæring og automatisk arkivering (i status J, ferdig avskrevet).
6	Leverandøren bes beskrive hvordan kravene i EUs web-direktiv (WAD) om universell utforming av nettsteder og mobilapplikasjoner ivaretas i tilbudt løsning.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan kravene ivaretas.
7	Løsningen bør være i kontinuerlig videreutvikling basert på kunders behov og teknologiutvikling i markedet, samt digitalisering av offentlig forvaltning og nasjonale fellesløsninger, som f. eks elnnsyn.	B		Beskriv roadmap for ny funksjonalitet og teknologiske løsninger som er planlagt implementert i løsningen de neste 12-24 månedene, samt hvordan leverandøren forplikter seg til å samarbeide med Digdir, KS og Arkivverket.
8	Løsningen bør legge til rette for smidig innlogging mellom de forskjellige virksomhetene i helseforvaltningen.	B		Beskriv hvordan løsningen legger til rette for at en NHN arkivmedarbeider kan bytte arbeidsflate mellom de forskjellige virksomhetene i helseforvaltningen.

				Beskriv hvis det er noen tekniske forutsetninger for å bytte arbeidsflate mellom virksomheter i Løsningen.
9	Løsningen bør gi mulighet for å separere saker og dokumenter basert på klassifisering, slik at tilgang til informasjon som klassifiseres som sensitiv, eksempelvis virksomhetskritisk informasjon, særlig kategori av personopplysninger (helseopplysninger) o.l., kun kan aksesserer gjennom bestemte kanaler. Eksempelvis egen ruting, IP-adressefiltrering osv.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter.

8.2. ARBEIDSFLATE

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
10	Arbeidsflatene bør gi oversikt over mest mulig informasjon i arkivstrukturen og data i grensesnittet, for å minimere antall klikk.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter.
11	Løsningen bør ha gode muligheter for at virksomheten skal kunne konfigurere arbeidsflatene selv.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan bruker selv kan konfigurere de forskjellige arbeidsflatene i løsningen, eksempelvis: ✓ brukergrensesnitt ✓ roller ✓ metadata ✓ prosesser ✓ tilganger ✓ informasjonselementer eller ✓ frister
12	Løsningen bør ha mulighet for å konfigurere egendefinerte felter som har avhengigheter til foregående felt.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter. Eksempelvis om man kan konfigurere felter der man får valg basert på valget man gjorde i forrige felt.
13	Det bør være enkelt for saksansvarlig, eller andre med rettigheter, å få en oversikt over hvem som har, og har hatt tilgang til saken og sakens ulike informasjonselementer.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen kan produsere en samlet tilgangsløgg for en sak.
14	Løsningen bør støtte mulighet for at kunden selv kan legge inn hjelpetekst utover standard hjelpetekst.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens hjelpefunksjoner og muligheter, eksempelvis om man kan legge til hjelpetekst i metadatafelt for å forklare valg av paragrafer på journalpost.

15	Løsningen bør tilby feltpasert hjelp.	B		Beskriv hvordan løsningen gir tilgang til hjelp for å løse konkrete oppgaver, f.eks. felthjelp, tool-tip, veiledninger eller lignende.
16	Løsningen bør kunne forhåndsvis dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
17	Leder bør få oversikt over saker i systemet på forskjellige nivåer, eksempelvis alle saker, saker per saksbehandler, ufordelte saker.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
18	Løsningen bør ha mulighet for å varsle om aktiviteter og oppgaver.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
19	Det bør være mulig for kunden å konfigurere varslings av aktiviteter og oppgaver.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
20	Det bør være mulig for bruker å importere og eksportere data til løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger (for eksempel filstørrelse) og forutsetninger.
21	Løsningen bør ha etablerte integrasjoner med applikasjoner på en brukers arbeidsflate.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger. For eksempel med Microsoft 365, herunder: ✓ Teams ✓ Sharepoint ✓ Outlook
22	Løsningen bør støtte moderne metoder for sikring og autentisering for etablerte integrasjoner med applikasjoner på en brukers arbeidsflate.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.3. PROSESSTØTTE OG ARBEIDSFLYT

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
23	Løsningen bør ha prosessstøtte (eksempelvis godkjenning) med mulighet for konfigurering i saksbehandlingsprosessen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger (eksempelvis involvering av leverandør) og forutsetninger.

24	Brukere bør kunne definere prosesser med egne forhåndsdefinerte aktiviteter og milepæler uten involvering av leverandør.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, eksempelvis automatisk utsending av midlertidig svar, spesifikke maler og brukere knyttet til egendefinerte prosesser
25	Løsningen bør gi mulighet for sekvensiell og parallell arbeidsflyt.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
26	Løsningen bør gi mulighet for å sende et dokument eller en oppgave til godkjenning.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
27	Løsningen bør gi mulighet for tidsbegrensninger tilknyttet godkjenningsprosessen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.4. DOKUMENTFANGST OG FORVALTNING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
28	Løsningen skal støtte bruk av klassifisering.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
29	Dokumenter skal lagres i gyldige dokumentformater Jf. Riksarkivarens forskrift, §5-17.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
30	Løsningen bør kunne danne, fange og ta imot dokumenter med tilhørende metadata (dokumentasjon) fra digitale kanaler.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
31	Ved mottak av data fra elektroniske skjemaer bør løsningen kunne opprette sak og dokument med avsender som kontakt basert på NOARK 5 metadata.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger for å opprette/danne dokumentasjon fra elektroniske skjemaer.
32	Løsningen bør automatisk kunne plassere data fra elektroniske skjemaer på riktig sted, objekt eller prosess.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger, herunder hvordan dokumenter automatisk plasseres i eksisterende saker.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
33	Løsningen bør kunne importere dokumentasjon med tilhørende metadata direkte fra eksterne systemer, enten individuelt eller samlet samtidig som dokumentasjonen som mottas opprettholder sin integritet – inkludert innhold, struktur og sammenheng.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
34	Fra sak og journalpost bør det være mulig å referere eller kryssreferere til en eller flere saker og en eller flere journalposter. Relasjoner bør vises tydelig.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
35	Det bør være mulig å angi regler for når saker, dokumenter og metadata skal låses (fryses).	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
36	Det bør være mulig å opprette varianter av dokumenter, for eksempel offentlige varianter (varianter med sladdede opplysninger).	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
37	Kun autoriserte brukere bør kunne rette opplysninger (f.eks. metadata) som er feil.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
38	Statusverdier for informasjonselementer bør kunne oppdateres hver for seg, eller som masseoppdateringer.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
39	Statusverdier for informasjonselementer bør kunne oppdateres som en automatisk prosess.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
40	OCR-konvertering bør skje automatisk og fortløpende.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. Dersom det løses ved hjelp av 3. parts verktøy, bes dette fremkomme.
41	Dokumenter bør være universelt utformet i produksjonsformat og konverteres til PDF/A-2a på riktig måte, jf. Uu tilsynets veiledning om universell utforming av dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
42	Det bør kunne settes opp regler i løsningen for når dokumenter automatisk skal konverteres til arkivformat.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
43	Konvertering til arkivformat bør foretas senest ved endring av status der dokumentet fryses.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
44	Løsningen bør kunne komprimere dokumenter maksimalt ved konvertering til annet filformat uten at det skader kvaliteten i dokumentet.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
45	Kunden bør kunne deaktivere metadata på saker og journalposter i henhold til Kundens egne retningslinjer, f.eks. sette saker og journalposter til "utgår".	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
46	Når statusen til en sak settes til avsluttet, skal alle uavskrevne journalposter av typen "inngående dokument" eller "organinternt dokument for oppfølging" som er knyttet til sak, avskrives med sak avsluttet. Jf. NOARK 3.4.5	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
47	Kunden bør kunne konfigurere hvilke roller som skal kunne slette informasjonselementer og metadata.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
48	Løsningen bør kunne støtte en journalpostkategori ved siden av U, I, X og N, som ikke må avskrives og journalføres, som inneholder underlagsdokumentasjon.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
49	Løsningen bør tillate at journalposter og dokumenter kan flyttes mellom saker.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. Eksempelvis dersom en journalpost med avskrivning er feilplassert.

8.5. SØK OG GJENFINNING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
50	Det bør være mulig å søke på all metadata i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
51	Det bør være mulig med fritekstsøk i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
52	Det bør være mulig å gjennomføre søk og vise felles søkeresultat på tvers av moduler og baser (eksempelvis historisk dokumentasjon og produksjon)	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
53	Det bør være mulig å få tilgang til innholdet av historisk informasjon fra søkeresultatet	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
54	Søkeresultatet bør kun vise metadata bruker har tilgang til i tråd med oppsett for tilgangsstyring.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
55	Det bør være mulig å lage og lagre egne søk slik at de gjøres lett tilgjengelig for bruker i arbeidsflaten.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
56	Det bør være mulig å sortere og filtrere og avgrense søket for å begrense søkeresultatet.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
57	Det bør være funksjonalitet for trunkering av søk.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
58	Løsningen bør kunne generere søkeresultat selv når resultatet inneholder store volum.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
59	Det bør finnes en tjeneste/funksjon for å avbryte søk som er satt i gang.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
60	Det bør være mulig å konfigurere visning av søketreff, dvs. kunne velge hvilke data som skal vises i søkeresultatet.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
61	Det bør være enkelt å endre på metadata på informasjonselementene i søkeresultatet.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
62	Når man endrer på metadata i søkeresultatet bør man ikke miste det gjeldende søkeresultatet.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

63	Det bør være mulig å søke opp informasjonselementer i en spesifikk status, eksempelvis reservert, ferdigstilt, journalført og avsluttet.	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.
----	--	----------	--	---

8.6. DOKUMENTPRODUKSJON

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
64	Løsningen bør støtte bruk av forhånds- og egen- definerte maler	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.
65	Løsningen bør støtte automatisk oppdatering av metadata i maler, f.eks. datoer, kontakter.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan dette håndteres i maler, og hvordan metadata overføres til dokumenter.
66	Løsningen bør støtte oppsett for standardisert tekst som kan hentes inn i dokument.	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.
67	Løsningen bør støtte automatisk produksjon av dokumenter med standardisert innhold.	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.
68	Løsningen bør støtte funksjon for fletting av metadata i dokumentmaler.	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.
69	Løsningen bør støtte automatisk innsjekk av dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.7. SAKSBEHANDLING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
70	Brukere bør kunne plukke en eller flere journalposter fra fordelingsliste samtidig.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
71	Brukere bør kunne tildele en eller flere journalposter fra fordelingsliste til andre brukere.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
72	Brukere bør kunne frigjøre eller omfordele egne journalposter og saker til fordelingsliste.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
73	Brukere bør kunne fordele flere journalposter til samme bruker samtidig.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
74	Det bør være mulig å fordele og omfordele ansvar for oppgaver som f.eks. godkjenning.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
75	Det bør være mulig å samle ulike saker på en logisk og hensiktsmessig måte for å sikre enkel gjenfinning og samarbeid på tvers av organisasjonen.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette, hvordan en sak kan knyttes til et eller flere prosjekt.
76	Det bør være mulig å endre rekkefølge på hoveddokument og vedlegg på en enkel måte.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
77	Det bør være mulig å slette dokumenter, f.eks. et vedlegg eller varianter av dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
78	Det bør være mulig å slå sammen flere dokumenter til et felles dokument.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
79	Det bør være mulig å dele et dokument i flere dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. Eksempelvis ved mottak av store dokumenter som må deles opp, grunnet videresending.
80	Det bør være mulig med samskriving i dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
81	Det bør være mulig å avskrive en eller flere journalposter samtidig.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

82	Det bør være mulig i ettertid å importere (etterregistrere) dokumenter som automatisk registreres på riktig sak med metadata.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
83	Det bør være mulig å opprette en journalpost uten elektronisk dokument.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette, og eksempelvis om løsningen kan forhindre eller varsle at journalposter uten elektronisk dokument blir satt i status J.

8.8. EKSPEDERING/UTSENDING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
84	Løsningen bør velge ekspederingskanal selv, basert på mottaker og et sett med konfigurerbare regler.	B		Beskriv hvordan det er mulig å konfigurere hvilken ekspederingskanal som skal benyttes.
85	Brukere bør kunne overstyre valg av ekspederingskanal på enkeltstående journalposter.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
86	Det bør være mulig å forhåndsdefinere eller konfigurere ekspederings-kanaler per mottaker.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar, f.eks. svar fra elektroniske skjemaer hvor korrespondansen skal gå i gitte kanaler.
87	Løsningen bør ha en detaljert logg fra ekspederingskanalen som beskriver f.eks. mottaker, avsender, hvilken kanal som er brukt, hvor meldingen er levert og når det ble det sendt.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
88	Løsningen bør varsle dersom ekspederingen feiler.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger ved varsling av feil.
89	Løsningen bør kunne motta varsler om levering fra mottaksløsning, dersom mottaksløsning har den funksjonaliteten, eksempelvis levert, lest eller ved feil.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar varslinger ved mottak og feilet mottak, eksempelvis eFormidling.
90	Det bør kunne konfigureres hvilke roller som skal motta varslinger ved feilede ekspederinger.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
91	Løsningen bør ikke ekspandere filstørrelse ved ekspedering.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
92	Dokumentkategori internt notat (x notat) uten oppfølging bør kunne ferdigstilles uten å ekspederes.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
93	Løsningen bør kunne håndtere ekspedering til mange mottakere.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
94	Det bør være mulig å ekspedere et utgående brev fra løsningen i det steget man står i arbeidsprosessen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.

8.9. STATISTIKK OG RAPPORTERING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
95	Løsningen bør ha funksjonalitet for statistikk og rapportering.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
96	Løsningen bør kunne generere rapporter basert på metadata.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger, eksempelvis restanselister.
97	Rapporter som genereres basert på metadata bør kunne filtreres på organisatorisk nivåer fra virksomheten til den enkelte saksbehandler.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
98	Løsningen bør ha muligheter for å eksportere tilgjengelig informasjon.	B		Beskriv hvordan løsningen har støtte for å eksportere tilgjengelig informasjon, eksempelvis: • data • metadata • logger • standard og egendefinerte felter • søkeresultater • oversikt over brukertilganger

8.10. ROLLER OG TILGANGSSTYRING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
99	Løsningen skal ha rollebasert tilgangsstyring.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
100	Leverandøren bes beskrive hvordan rollebasert tilgangsstyring er implementert i tilbudt løsning.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan systemet for tilgangsstyring er implementert i tilbudt løsning.
101	Løsningen bør støtte masseoppdatering av rettigheter og tilganger.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger. Eksempelvis ved oppdatering på saksnivå skal bruker også få tilgang til samtlige eksisterende journalposter i saken.
102	En bruker bør kunne ha flere roller i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
103	Det bør være mulig å deaktivere brukere i løsningen, eksempelvis at bruker deaktiveres i løsningen, men er aktiv i AD.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
104	Det bør være mulig å lage en rapport over når en gitt bruker har vært aktiv.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
105	For en gitt bruker bør det være mulig å lage en rapport over hvilke rettigheter og tilganger vedkommende har i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
106	Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang til gitte elementer eksempelvis arkivdeler, saker, metadata, journalposter, oppgaver, referanser til journalposter, dokumenter eller kontakter, slik at ulike brukere bare har tilgang til relevant informasjon for eget arbeid.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger for tilgangsstyring på ulike typer informasjonselementer.
107	Løsningen bør ha muligheter for å konfigurere hvilke roller som kan gi tilgang til andre brukere på f.eks. saksnivå.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan tilgangsstyring kan gjøres på tvers av ulike brukerrettigheter.
108	Løsningen bør ha muligheter for å styre hvilke rettigheter bruker kan delegere videre.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
109	Det bør være mulig å gi tidsbegrenset tilgang til enkeltbrukere til saker, journalposter, oppgaver og dokumenter.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
110	Det bør kunne byttes mellom roller på en måte som oppleves som enkel for brukeren og man vet hvilken rolle man benytter.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
111	En bruker bør kunne registreres som fast eller tidsbegrenset stedfortreder for en annen bruker.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. I tillegg er det ønskelig at Leverandøren beskriver om stedfortreder og den som delegerer rettigheter kan jobbe i løsningen samtidig.
112	Dersom den man er stedfortreder for har flere roller, bør det være mulig å avgrense stedfortreder til én eller flere av rollene.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
113	En stedfortreder bør kunne utføre de stedfortredende funksjonene pålogget med sin egen personlige bruker.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
114	Handlinger utført i egenskap av å være stedfortreder bør registreres med kode eller tekst som viser at de er utført av stedfortrederen.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
115	Stedfortrederen bør enkelt få oversikt over oppgaver til brukeren man er stedfortreder for.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

8.11. LOGGING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
116	Løsningen skal logge brukeraktivitet.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
117	Løsningen bør ha mulighet til en fleksibel måte for logging av brukeraktivitet.	B		Leverandøren bes beskrive hva som logges som standard og hvilken fleksibilitet man har til å styre hva som logges. Eksempelvis hvem som har utført endringer, hvem som har vært inne på hvilken sak, dokument og fil (lese- og endringslogg per sak/dokument/fil).
118	Løsningen bør ha mulighet for sikker og enkel tilgang til loggdata.	B		Leverandøren bes beskrive hvilke sikkerhetsmekanismer for tilgang til loggdata løsningen støtter, samt hvordan administrator aksesserer loggdata og muligheter for filtrering av hva som vises.
119	Løsningens logger bør kunne eksporteres.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.12. METADATA

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
120	Det bør være mulig å definere og opprette metadatafelt uten bistand fra leverandøren.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
121	Det bør være mulig å definere og opprette merknader til informasjonselementer i løsningen, for eksempel saker, journalposter og oppgaver.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
122	Det bør være mulig å opprette et register med nøkkelord (metadataelement).	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
123	Det bør være mulig å knytte nøkkelord til informasjonselementer i løsningen, for eksempel saker og journalposter.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
124	Det bør være mulighet for å definere titler/innholdsbeskrivelser som enkelt kan gjenbrukes på alle saker og journalposter.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
125	Det bør være mulig å markere og angi hvorfor en sak eller en journalpost er regeldannende (for eksempel merke avgjørelser som presedens).	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
126	Det bør være mulig å ta ut oversikter over saker og journalposter som er regeldannende (presedens).	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.13. SKJERMING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
127	Løsningen skal tilby funksjonalitet for skjerming av informasjon i metadata.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
128	Leverandøren bes beskrive hvordan funksjonalitet for skjerming av informasjon i metadata blir ivare tatt	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
129	Informasjonselementene skal kunne påføres skjermingskoder og paragrafer for unntak fra innsyn.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
130	Leverandøren bes beskrive hvordan informasjonselementene kan påføres skjermingskoder og paragrafer for unntak fra innsyn.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
131	Det skal være mulig å definere paragrafer i løsningen.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
132	Leverandøren bes beskrive hvordan paragrafer kan defineres i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
133	Løsningen bør kunne legge til rette for tilgangsstyring på ulike metadatafelt.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette, eksempelvis på kontakt og journalpost.
134	"Løsningen bør vise hvilke opplysningstyper som er angitt at skal skjermes. Det at en gitt opplysning er avkrysset for skjerming bør vises både for de som har tilgang til å se de skjærmede opplysningene og for de som ikke har tilgang til å se dem.", jf. NOARK krav 5.2.26.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
135	Løsningen bør gi mulighet for å skjerm informasjonselementer som er unntatt for offentlig innsyn.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. Eksempelvis hvordan saker og journalposter kan merkes med skjerming for offentlig om innsyn.
136	Det bør være mulig å kunne benytte flere paragrafer for skjerming.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
137	Løsningen bør ha historikk over alle skjermingskoder som er eller har vært gyldige.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
138	"Skjerming bør kunne arves fra overordnet nivå til ett eller flere underliggende nivå i arkivstrukturen. Arvede verdier skal kunne overstyres." Jf. NOARK krav 2.8.1	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

8.14. OFFENTLIG JOURNAL OG INNSYN

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
139	Løsningen skal kunne sammenstille metadata og dokumenter til en offentlig journal/rapport. (Offentleglova § 10, arkivforskriften § 9 og arkivforskriften § 10).	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
140	Løsningen skal kunne skjerm data i en offentlig journal (Offentleglova § 13, Forvaltningsloven § 13.1).	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
141	Løsningen skal kunne eksportere metadata og dokumenter til elnnsyn.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
142	Beskriv hvordan løsningen kan eksportere metadata og dokumenter til elnnsyn.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
143	Løsningen skal kunne behandle innsynskrav.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
144	Leverandøren bes beskrive hvordan innsynskrav håndteres i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
145	Løsningen bør kunne overføre metadata og dokumenter til elnnsyn automatisk etter egendefinerte regler i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
146	Løsningen bør tilrettelegge for enkel republisering til elnnsyn.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. Eksempelvis for saker, journalposter, filer og metadata.
147	Det bør være mulig for fulltekstpublisering til elnnsyn.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette og hvordan løsningen kan ivareta personvern og informasjonssikkerhet ved fulltekstpublisering.
148	Løsningen bør ha mulighet for automatisk utsendelse der innsyn har blitt innvilget tidligere.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
149	Personnavn som tilgjengeliggjøres i offentlig journal bør ikke være søkbare etter ett år.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
150	Innsynskravsprossesen bør være automatisert med enkel saksbehandling for bruker.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette. Eksempelvis beskrive ekspederingsprosessen og gjenfinning av tidligere innsynsvurderinger
151	Løsningen bør kunne tilby integrert sladdeverktøy.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette, og om verktøyet kan brukes både på innsynskrav, og ellers i løsningen.
152	Løsningen bør ha funksjonalitet for utsatt innsyn.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
153	Løsningen bør legge til rette for å definere sensitiv informasjon. Denne definisjonen av sensitiv informasjon bør kunne brukes ved automatisk skanning av filer og metadata på journalposter, som utgangspunkt for å varsle bruker dersom det inneholder noe sensitivt.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.15. KONTAKTREGISTER

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt	Beskrivelse
			Ja/Nei	
154	Løsningen bør ha et register over navn og adresse til korrespondansepartnere.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
155	Løsningen bør ha mulighet for oppslag mot folkeregisteret og enhetsregisteret.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
156	Registeret bør ha fleksibel knytning mellom enkeltpersoner og virksomheter.	B		Leverandøren bes beskrive prinsippene for registerets oppbygging. Herunder definisjon av enkeltpersoner med fødselsnummer, virksomheter med organisasjonsnummer og hvordan enkeltpersoner kan knyttes til flere virksomheter.
157	Det bør være mulig å definere grupper med x antall virksomheter eller mottakere hvis man skal sende til en samlet gruppe.	B		Leverandøren bes beskrive kravoppfyllelsen.
158	Det bør være enkelt å vedlikeholde kontaktregisteret.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter. Eksempelvis er det ønskelig med mulighet for å slå sammen kontakter og forhindre duplikater.

8.16. BEVARING OG KASSASJON

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
159	Det bør kunne angis vedtak og hjemmel for kassasjon, samt oppbevaringstid for dokumenter og saker.	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.
160	Det bør være mulig å angi bevarings- og kassasjonskriterier på et overordnet nivå, for eksempel funksjonsbaserte eller emnebaserte kriterier etter klassifikasjonen.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
161	Det bør være mulig å knytte funksjonalitet for bevaring og kassasjon på dokumenter og saker med metadata.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
162	Det bør være mulig å slette/kassere saker og dokumenter i henhold til klassifikasjonen.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
163	Det bør være mulig å angi automatiske handlinger knyttet til klassifikasjonen, for eksempel som å angi dato for automatisk kassasjon eller sletting etter bevaringsregler	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
164	Det bør være mulig å kontrollere registreringsringer som knyttes til automatiske handlinger og eventuelt overstyre handlingene på en gitt registrering.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.
165	Løsningen bør kunne tilrettelegge for å dele opp dokumentasjonen i tidsperioder og sette kontrollerte tidsskiller (aktive og avsluttede perioder).	B		Leverandøren bes beskrive løsnings muligheter, begrensninger og forutsetninger.

8.17. BRUKERHISTORIER

Brukerhistorier er beskrivelser av funksjoner til en programvare sett fra et brukerperspektiv. Nedenfor presenteres utvalgte brukerhistorier som Leverandøren bes beskrive.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Beskrivelse
166	Arbeidsflate Bakgrunn Arbeidsflaten gir medarbeider aktuell informasjon som kan tilpasses brukerens behov. Brukerhistorie Som bruker av løsningen ønsker jeg å tilpasse brukerflaten. Jeg vil velge favorittfunksjoner og innhold som baserer seg på hvordan jeg jobber. Beskriv hvordan arbeidsflaten kan tilpasses for rollene arkivar, saksbehandler og leder slik at navigering blir enkelt og man får en god oversikt. Jeg vil se mine varslinger, saker, dokumenter, oppgaver, frister, saker til fordeling, samt hvilke muligheter jeg har til å tilpasse brukerflaten. Jeg vil vite om man kan fjerne eller legge til funksjonalitet i brukerflaten kun for meg. Dette gjør det enklere og gir bedre oversikt uavhengig av hvilken rolle jeg har, videre bedres effektiviteten og antall klikk minimeres.	B	Beskriv hvordan brukerhistorien kan ivaretas i løsningen.
167	Søkefunksjonalitet Bakgrunn Fleksibel søkefunksjonalitet Brukerhistorie Som saksbehandler er søkefunksjonalitet viktig. Jeg ønsker å søke på enkeltord i fritekst, men også mer avgrensede søk når jeg vet helt eksakt hva jeg er ute etter. Jeg trenger å vite hvilke parametere som er tilgjengelig for meg, funksjonalitet for å trункere søk og hvordan jeg kan administrere søkeresultatet. Jeg ønsker å velge hvilke metadata eller kolonner som blir tilgjengelig i søkeresultatet slik at jeg får den nødvendige informasjonen. Beskriv også hvilken funksjonalitet løsningen gir via søkeresultatet, kan jeg for eksempel redigere metadata i søkeresultatet og masseoppdatere metadata.	B	Beskriv hvordan brukerhistorien kan ivaretas i løsningen.
168	Arbeidsflyt Bakgrunn Enkel og veiledende saksbehandling som styres av arbeidsflyten. Brukerhistorie Jeg vil vite hvilken funksjonalitet jeg som saksbehandler eller leder har i etablering og bruk av arbeidsflyt. Funksjonalitet knyttet til arbeidsflyt som for eksempel redigering og frys av dokument, sende på godkjenning og til antall godkjenner, tilgangsstyring, varslinger, bruk av tidsfrist, sende merknad eller melding i arbeidsflyten, om en flyt kan settes opp både parallelt og sekvensielt, bruk av standardtekster eller maler og ekspedering. Hvilke prosesser vil gå automatisk og hva er manuelt drevet av initiativtaker.	B	Beskriv hvordan brukerhistorien kan ivaretas i løsningen.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Beskrivelse
169	Rapporter Bakgrunn Brukervennlig funksjonalitet for å ta ut rapporter. Brukerhistorie Som bruker av løsningen ønsker jeg å vite hvilken funksjonalitet systemet har for å lage rapporter. Hvilke parametere og metadata jeg kan velge, utforming og oppsett av rapport, filtype, redigerbarhet, lage standardrapporter, dele oppsett og standarder som lages. Det er viktig for meg at det er en enkel og oversiktlig prosess, så jeg får ut de dataene jeg trenger og at de kan gjenbrukes utenfor systemet.	B	

9. IKKE-FUNKSJONELLE KRAV TIL LØSNINGEN

Kundens ikke-funksjonelle krav til løsning er angitt i dette kapitlet.

Leverandøren skal besvare kravene i SSA-L Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon.

Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen vedlagte dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

Hvis Kundens valg av allmenn eller privat sky påvirker kravene til drift av løsningen, bes Leverandøren beskrive hva som gjelder for allmenn og privat sky for relevante krav.

9.1 OVERORDNEDE IKKE FUNKSJONELLE KRAV

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
170	Løsningen skal leveres som en SaaS-tjeneste i allmenn og privat sky, og avtalen skal dekke bruksrettigheter, drift, vedlikehold/support og videreutvikling. For definisjon av privat sky, se: https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-bruk-av-skytenester/id2484403/sec3 Ei privat sky (Private cloud) er ei lukka skyteneste som er avgrensa til ei verksemd, eller til ei gruppe verksemdar (oftast omtalt som gruppesky).	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
171	Leverandøren bes beskrive hvordan kravet til allmenn og privat sky ivaretas herunder hvilken plattform som tilbys.	B		Leverandøren bes beskrive muligheter, begrensninger og forutsetninger for hhv. allmenn og privat sky
172	Leverandøren bes beskrive eventuelle forutsetninger til komponenter i Kundens infrastruktur og arbeidsflate.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
173	Dersom den tilbudte løsningen inkluderer standard tredjeparts programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, bør dette være uttrykkelig angitt i Bilag 2. Kopi av lisensbetingelsene vedlegges i så fall tilbudet i Bilag 9.	B		Dersom aktuelt: Beskrives i Bilag 2 og vedlegges i Bilag 9.
174	Leverandør bes beskrive hvilke operativsystem som støttes for fullverdige og mobile klienter samt hvilke nettlesere som støttes.	B		Beskriv hvilke operativsystem som støttes for både fullverdige klienter (eks: Windows, Mac) og mobile klienter (eks: iOS, Android). Beskriv hvilke nettlesere som støttes. Beskriv om det er noen begrensninger i funksjonalitet på de forskjellige operativsystem og nettlesere.

9.2 KRAV TIL INTEGRASJON

En suksessfaktor for sak- og arkivsystemet er at det samspiller godt med andre innarbeidede løsninger i virksomhetene.

Nedenfor følger behov/krav til integrasjoner.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
175	API Løsningen skal ha et API som kan benyttes for å importere og eksportere innhold til og fra eksterne kilder.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
176	API. Implementering	B		Beskriv funksjonalitet for API som tilbys samt muligheter, begrensninger og forutsetninger.
177	API. Dekningsgrad	B		Det bør være full dekningsgrad på API tilgjengelig i tilbudt løsning. NHN ønsker å kunne utføre samme handlinger via API som i GUI. Beskriv eventuelle begrensninger.
178	API. Dokumentasjon	B		Hvordan blir API dokumentasjon gjort tilgjengelig for NHN.
179	API. Bakoverkompabilitet	B		Løsningen bør ha bakoverkompabilitet ved API. Beskriv hvordan Leverandøren ivaretar bakoverkompatibilitet for endepunkt for integrasjoner ved nye versjoner/oppgradering.
180	API. Sikring og autentisering	B		Løsningen bør støtte moderne metoder for sikring og autentisering for alle tilgjengelige API'er. Beskriv hvordan sikkerheten blir ivaretatt.
181	Forutsetninger for implementering av integrasjoner.	B		Beskriv forutsetninger for implementering av integrasjoner og hvordan dette vil bli ivaretatt.
182	Løsningen bør ha muligheter for å eksportere og importere data med systemer som ikke støtter API'er.	B		Leverandøren bes beskrive hvilke muligheter løsningen har.
183	Løsningen bør kunne integreres mot eksterne tjenester. Beskriv om tilbudt løsning har etablerte integrasjoner mot angitte eksterne systemer.	B		Oppgi hvilke eksterne tjenester tilbudt løsning har integrasjoner mot, herunder funksjonalitet og begrensninger per grensesnitt og eventuelle forutsetninger som ligger til grunn for å ta grensesnittet i bruk. Eksempler på eksterne tjenester det er aktuelt med grensesnitt mot: • HelseNorge • Altinn • NAV • DigDir (Nasjonale fellesløsninger)

9.3 KONVERTERING, MIGRERING OG HISTORISK PRODUSERT MATERIALE

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
184	Det skal kunne produseres en arkivversjon av dokumentasjonen for deponering (depositum) og avlevering til Arkivverket.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
185	Løsningen bør ha mulighet for skarpt og mykt skille ved periodisering.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
186	Løsningen bør gi mulighet for å ta vare på historisk produsert materiale.	B		Beskriv foreslått løsning for å ivareta tidligere produsert materiale i eller utenfor løsningen.
187	Brukere av løsningen bør ha tilgang til tidligere produsert materiale, fra ny løsning.	B		Beskriv hvordan dette kan gjøres f.eks. uten at alle saker og dokumenter migreres over til ny løsning
188	Brukere av løsningen bør enkelt kunne hente/kopiere eller lage referanse til tidligere produsert materiale inn i ny løsning ved behov.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
189	Løsningen bør kunne eksportere eller migrere metadata med tilhørende dokumentasjon til: ✓ oppdaterte filformater, ✓ et annet system, ✓ et system som er en etterkommer når systemet er i ferd med å gå ut av bruk og ✓ et system i en annen virksomhet.	B		Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette kraves løses og dokumenteres i løsningen, eksempelvis flytting av arkivdel, klasser.
190	Løsningen bør sikre at migrering eller eksport inkluderer ✓ All dokumentasjon, alle objekter, og alle metadata knyttet til dokumentasjonen og ✓ aktivitets- og hendelseshistorikk knyttet til dokumentasjonen.	B		Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
191	Løsningen bør kunne migrere eller eksportere digitalt skapt dokumentasjon på en måte som sikrer at ✓ innholdet og strukturen på den overførte dokumentasjonen ikke blir degradert eller svekket, ✓ koblingene mellom dokumentasjonen og tilhørende metadata blir bevart, ✓ sammenhengen mellom de eksporterte komponentene kan gjenskapes i mottakerapplikasjonen, ✓ dokumentasjonen er anvendbar og kan migreres eller eksporteres mer enn en gang.	B		Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.
192	Leverandøren bør kunne produsere og få godkjent en testavlevering.	B		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.
193	Løsningen bør kunne produsere en avleveringspakke til Arkivverket. For eksempel slik det er definert ISO 14721 OAIS (Open Archival Information System), referanse- og begrepsmodell for langtidslagring av digitale objekter.	B		Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette kan gjøres. Beskriv metodikk for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.
194	"Det bør være mulig å produsere et arkivuttrekk på grunnlag av en startdato og en sluttdato, uavhengig av tilhørighet til arkivdel og om mappene er avsluttet eller ikke." jf., NOARK krav 6.4.14	B		Leverandør bes beskrive hvordan dette er mulig i løsningen

10.PROSJEKTRELATERTE KRAV

10.1 PROSJEKTGJENNOMFØRING

Det er behov for en effektiv og vellykket implementering. Det er viktig at Leverandøren på en hensiktsmessig måte evner å involvere og engasjere Kundens personell på ulike nivå og fagfelt.

Leverandør skal i **SSA-L Bilag 3** beskrive en generisk plan for kunde nr. 1 (jf. kapittel 3) for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde alle aktuelle aktiviteter med ansvar og estimert tidsbruk. Kundens aktiviteter og ansvar skal også tidsestimeres i den grad det er mulig, og inngå i planen.

Leveransen skal gjennomføres ved anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av disse samt hvordan disse kommer til anvendelse i prosjektet.

Som et minimum skal nedenstående aktiviteter og milepæler inngå i leverandørens beskrivelse av den generiske planen. Leverandøren skal i kolonnen "Leverandørens forslag til varighet (i dager)" angi varighet basert på erfaring fra andre prosjekter.

Leverandøren skal detaljere sin plan mer enn det minimum av aktiviteter og milepæler som er beskrevet fra kunden. Planen skal inneholde beskrivelse av alle viktige aktiviteter og beslutningspunkter, med tydelig beskrivelse av ansvar hos henholdsvis Kunden og Leverandøren.

Aktivitet/milepæl	Leverandørens forslag til aktiviteter og varighet
Inngåelse av kontrakt	Milepæl
Workshops med kunden for løsningsdesign er gjennomført	Varighet
Avklare håndtering/migrering av data	Varighet
Kunden har godkjent løsningsdesign	Milepæl
Konfigurerings-, tilpasnings- og integrasjonsoppgaver er utført, testet og dokumentert av Leverandøren	Milepæl
Opplæring i bruker- og administrasjonsverktøy gjennomført for utvalgte brukere	Milepæl
Løsningen klar for akseptansetest etter installasjon i Leverandørens driftsmiljø for kunden.	Milepæl
Kunden har gjennomført akseptansetest av løsningen	Milepæl
Kundens personell på alle relevante lokasjoner og enheter er lært opp på løsningen	Milepæl
Vedlikeholds- og supporttjenestene for kunden er etablert	Milepæl
Idriftsettelse og overlevering til Kunden Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden.	Milepæl
Kundens godkjenningssprøve	Varighet
Leveringsdag (Kunden har godkjent leveransen)	Milepæl

10.2 TEST- OG GODKJENNING

Leverandøren skal i **SSA-L Bilag 3** beskrive plan og aktiviteter for test og godkjenning. Leverandørens beskrivelser av test og godkjenning skal blant annet omhandle følgende:

- Leverandørens interne testaktiviteter før Kundens akseptansetest, eksempelvis enhetstester, ytelsestester, systemtester og integrasjonstester.

- Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens akseptansetest før idriftsettelse.
- Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens godkjenningsprøve/testing i godkjenningsperioden.

Leverandøren bes komme med forslag til **test- og akseptansekriterier** for akseptansetest og godkjenningsprøve. Det vil si at Leverandøren må beskrive 1) hva som skal testes og 2) utfallet av testene for at de skal bli godkjent.

Kunden er ikke begrenset av ordlyden i SSA-L standardavtalens punkt 3.3 om at Kunden skal undersøke tjenesten i en periode på 10 (ti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (godkjenningsprøven).

Kunden har i denne avtalen en rett til å undersøke tjenesten i en periode på 3 (tre) kalendermåneder fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (godkjenningsprøven). Dersom Kunden godkjenner tjenesten, skal Kunden sende Leverandøren skriftlig melding om det. Leveringsdag anses inntruffet første virkedag etter at melding er sendt.

10.3 OPPLÆRING

Leverandøren skal i **SSA-L Bilag 2** beskrive sin tilbudte opplæring, basert på nedenstående informasjon.

Kunden har fire målgrupper for opplæring

- Målgruppe 1: Arkivarer og superbrukere
- Målgruppe 2: Systemadministratorer
- Målgruppe 3: Ledere
- Målgruppe 4: Saksbehandlere

Basert på hvilke funksjonelle områder som tilbys og Leverandørens erfaringer med opplæring bes Leverandøren foreslå et opplæringsprogram for de ulike målgruppene med vekt på å etablere tilstrekkelig kompetanse hos Kunden for selvstendig anvendelse og forvaltning av sak- og arkivsystemet.

Opplærings omfang - Type bruker	Type opplæring (klasserom/e-læring)	Omfang (dager/timer)
Arkivarer og superbrukere		
Systemadministratorer		
Ledere		
Saksbehandlere		

Forslag til opplæringsopplegg:

Leverandør lager opplæringsopplegg for målgruppe 1 og 2, som så gir opplæring til målgruppe 3 og 4.

Det skal leveres opplæringsdokumentasjon på norsk for hver enkelt modul med opplæring som gjennomføres.

Beskrivelsen av det enkelte kurs bør inneholde følgende informasjon:

- Målgruppe
- Målsetting
- Innhold
- Varighet
- Sted/form på opplæring
- Krav til deltagernes forkunnskap
- Resultat etter opplæring
- Dokumentasjon
- Anbefalt antall deltakere.

Alle priser for opplæring skal oppgis i **SSA-L Bilag 6**.

10.4 DOKUMENTASJON

Kunden ser det som viktig å bygge egen kompetanse på løsningen, og det er derfor viktig med god dokumentasjon. Leverandøren skal i **SSA-L Bilag 2** beskrive sin tilbudte dokumentasjon, inkludert svare på de krav og tema som er angitt i det følgende

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
195	Bruerveiledninger skal være på norsk	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles. Leverandøren må legge ved innholdsfortegnelse for brukerveiledningen.
196	Det bør foreligge systemdokumentasjon (arkitektur, teknologi og systemgrensesnitt) for løsningen som tilbys.	B		Leverandøren bes legge ved sin standard innholdsfortegnelse for systemdokumentasjon.
197	All dokumentasjon bør foreligge elektronisk for kunde med mulighet til å redigere/editere på dokumentasjonen og kopiere denne til internt bruk.	B		Leverandøren bes dokumentere hvordan kravet oppfylles.
198	All dokumentasjon som leveres / gjøres tilgjengelig for kunden bør være oppdatert, klart merket med dato og versjons- / revisjonsnummer, og evt. hvilke rettelser som er gjort siden forrige versjon/revisjon.	B		Leverandøren bes dokumentere hvordan kravet oppfylles.

11. KRAV TIL ORGANISERING, BEMANNING OG MEDVIRKNING FRA KUNDEN

Det er viktig for Kunden at Leverandørens foreslåtte organisering, bemanning og forpliktelser om kontinuitet i bemanning, gir en trygghet for en vellykket gjennomføring av innføringsprosjekt og kontinuerlig tjenesteleveranse.

Leverandøren skal i **SSA-L Bilag 5** beskrive sin planlagte organisering og bemanning av prosjektet og hvordan samhandlingen med Kunden vil være i ordinær drift, inkludert svare på de krav som fremgår nedenfor:

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
199	Skifte av nøkkelpersonell hos Leverandøren skal godkjennes av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved bytte av personell som skyldes Leverandøren, bærer Leverandøren kostnadene ved kompetanseoverføring til nytt personell. Det bør være en periode på minimum 14 dager overlapp mellom utgående og innkommende ressurs, og bare timeforbruk for den ene kan belastes kunden i denne perioden.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
200	Leverandøren bør organisere og bemanne sitt prosjekt og kontinuerlige tjenesteleveranse på en måte som er tilpasset Kundens virksomhet, og som sikrer kvalitet og rettidighet i avtalte aktiviteter og leveranser.	B		Leverandøren bes beskrive 1) sin planlagte organisering og bemanning av prosjektet og 2) hvordan samhandlingen med Kunden vil være i ordinær drift, inkludert navn på primær kontaktperson hos leverandøren.
201	Leverandøren bør bemanne sine leveranser med kompetent personell som har tidligere erfaring fra sammenlignbare oppdrag, fortrinnsvis i offentlig sektor.	B		Leverandøren skal vedlegge CV med alle relevante prosjekter for sitt personell, og tydelig angi hvilke roller de ulike personer er tiltenkt. For prosjektleder og annet nøkkelpersonell skal det oppgis en personlig referanse for hver av dem fra et relevant oppdrag. Kunden har rett til å kontakte referansepersonene for tilbakemelding om tilbudt ressurs sin kompetanse og personlige egnethet.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
202	Leverandøren bør tydeliggjøre sine forventninger og evt. forutsetninger til Kundens oppgaver og medvirkning.	B		Leverandøren skal beskrive hvilke aktiviteter Leverandøren ser for seg at Kunden skal utføre i gjennomføringen, samt hvilke forventninger og evt. forutsetninger som stilles til medvirkning fra Kundens side for å bidra til en vellykket etablering, innføring og forvaltning av løsningen.
203	Leverandøren bør ha arbeidsprosesser og rutiner som oppfyller krav til samarbeid og samhandling best mulig for begge parter.	B		Leverandøren bes beskrive sine arbeidsprosesser og rutiner relatert til krav som har nytte av eller krever samhandling og samarbeid mellom partnere.

12. KRAV TIL DRIFT, VEDLIKEHOLD OG TJENESTENIVÅAVTALE

Kunden ønsker at den leverte løsningen i størst mulig grad skal være "hyllevare" og en standard løsning. Kunden ser det som hensiktsmessig at brukerstøtte, support, vedlikehold, feilretting mv. er regulert av Leverandørens standard service-/tjenestenivåavtale.

Leverandøren bes om å besvare disse kravene i **SSA-L Bilag 4**.

12.1 KRAV TIL DRIFT AV LØSNINGEN

Hvis Kundens valg av allmenn eller privat sky påvirker kravene til drift av løsningen, bes Leverandøren beskrive hva som gjelder for allmenn og privat sky for relevante krav.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
204	Løsningen skal støtte bruk av Azure AD for å oppnå tilgang til tilbudt løsning	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
205	Løsningen skal minimum støtte multifaktorautentisering (MFA) og single sign-on (SSO) for å gi tilgang til løsningen.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
206	Leverandør bes beskrive leveranse og driftsmodell av SaaS tjenesten og underliggende komponenter.	B		Leverandøren bes gi en kort overordnet beskrivelse av hvordan kravet oppfylles.
207	Beskriv hvordan løsningen bruker Azure AD for å oppnå tilgang til løsningen.	B		Beskriv hvordan og med hvilke komponenter. Bruk gjerne skisser. F.eks. for å oppnå tilgang til løsningen, autentisering, autorisasjon.

208	Beskriv hvordan løsningen gir støtte for multifaktorautentisering (MFA) og single sign-on (SSO)	B		Leverandøren bes gi en kort overordnet beskrivelse av hvordan kravet oppfylles.
209	Det bør være en garanti for høy oppetid og tilgjengelighet på løsningen.	B		Beskriv Leverandørens garanti.
210	Løsningen bør skalere med hensyn til opplevd ytelse og responstid for bruker.	B		Beskriv hvordan det legges til rette for at responstiden er tilnærmet lik uavhengig av datamengde, antall transaksjoner, antall brukere og økt kundemasse

12.2 SERVICE- / TJENESTENIVÅAVTALE

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
211	Det skal inngås en service-/ tjenestenivåavtale basert på en standardavtale fra Leverandøren.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
212	Leverandørens tilbudte service-/ tjenestenivå bør inkludere tjenester som dekker Kundens virksomhet og behov på en formålstjenlig måte, herunder responstider.	B		Leverandøren skal beskrive hovedelementer i den tilbudte service-/ tjenestenivåavtalen, inkludert kompensasjon ved brudd på SLA definert oppetid. Service- og tjenestenivåavtalen bes vedlagt

12.3 BRUKERSTØTTE OG SUPPORT

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
213	Brakerstøtte og support skal være inkludert i tjenesteprisen.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
214	Brakerstøtte og veiledning i bruk av løsningen bør være på norsk. Dette kravet gjelder ikke teknisk support.	B		Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
215	Normal tilgjengelighetsperiode for brukerstøtte og support bør være virkedager fra kl. 08:00-16:00.	B		Leverandøren bes beskrive sin tilgjengelighetsperiode for brukerstøtte og support av løsningen.
216	Ved ekstraordinære og kritiske situasjoner som berører Kunden, bør Leverandøren tilby utvidet tilgang på brukerstøtte og support, både hva gjelder tilgjengelighetsperioder, økt kapasitet og raskere responstider.	B		Leverandøren skal beskrive hvordan supportorganisasjonen og bemanning vil yte utvidede supporttjenester til Kunden i ekstraordinære og kritiske situasjoner.

12.4 FEILRETTING

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
217	Kategorisering av feil. Ved feilsituasjon foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i de alminnelige kontraktsvilkårene. Kunden rapporterer opplevde feil. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen uten Kundens samtykke.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
219	Leverandøren bør ha rutiner for mottak, kategorisering, behandling og retting av feilsituasjoner.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
220	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller nettverk, bør Kunden kunne kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering av egen programvare.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
221	Feilretting bør påbegynnes uten ugrunnet opphold, sett i forhold til alvorlighetsgrad / feilkategori.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
222	Leverandøren bør ha gode rutiner for å informere Kunden om kjente feil, og å informere om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
223	Det bør utarbeides avviksrapporter ved brudd på SLA ved håndtering av feil.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas, inkludert innholdet til en avviksrapport. Eksempelvis: • Årsak til avvik • Konsekvenser • Tiltak

12.5 MILJØER OG NYE VERSJONER

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
224	Av hensyn til drift og forvaltning er det ønskelig med tilgang til ulike miljøer i løsningen.	B		Leverandøren bes beskrive hvilke miljøer (eksempelvis test, opplæring, staging, produksjon) som er tilgjengelig i tilbudt løsning

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
				herunder hvordan data kan kopieres mellom miljøene. Leverandøren bes beskrive muligheter, begrensninger og forutsetninger.
225	Leverandøren bør gi kunden testmuligheter ved oppgradering av standard løsning inkludert kundespesifikk konfigurasjon.	B		Leverandøren bes beskrive testregime og testmuligheter av ny total løsning før nye versjoner produksjonsettes.
226	Løsningen bør til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan krav til kompatibilitet oppfylles.
227	Det bør være en plan for oppdateringsfrekvens og varsling.	B		Beskriv når og hvordan Kunden får varsling ved vesentlige endringer. Beskriv om og ev hvordan Kunden får tilgang til endringslogg for Løsningen.
228	Kunden bør varsles om planlagt arbeid (nedetid) i god tid før det utføres.	B		Leverandøren bes beskrive sine rutiner for varsling av planlagt arbeid.

13.KRAV TIL INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONVERN

Leverandøren bes om å besvare disse kravene i **SSA-L Bilag 2**.

Hvis Kundens valg av allmenn eller privat sky påvirker kravene til informasjonssikkerhet og personvern, bes Leverandøren beskrive hva som gjelder for både allmenn og privat sky for relevante krav.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
229	Løsningen skal ikke arkivere data utenfor Norge. Viser til Arkivloven § 9 b, forbud mot å føre offentlige arkiver ut av Norge.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
230	Leverandøren bes beskrive hvordan kravet om at løsningen <u>ikke</u> skal arkivere data utenfor Norge ivaretas, jf. Arkivloven § 9 b.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
231	Dersom personopplysninger behandles utenfor EU/EØS, bes dette gjort i henhold til gyldig overføringsgrunnlag, f.eks. SCC 2021 (Standard Contractual Clauses 2021) eller	B		Leverandøren bes beskrive ivaretakelsen av Kundens krav og vedlegge dokumentasjon av godkjent overføringsgrunnlag i henhold til

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
	privacy policy med tilsvarende beskyttelsesnivå som SCC.			Datatilsynet eller overføringsgrunnlag med tilsvarende beskyttelsesnivå. Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
232	I tilfelle endringer i gjeldende lovverk, endelig dom som gir en annen tolkning av gjeldende lov, eller endringer i tjenester i tjeneste-/oppdragsavtalen som krever endringer av denne avtalen, skal partene samarbeide for å oppdatere avtalen tilsvarende.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
233	Leverandøren skal akseptere at Kunden kan gjennomføre sikkerhetstesting av løsningen. Leverandøren forplikter seg til å legge til rette og bidra med ressurser for gjennomføring av sikkerhetstesting. Med sikkerhetstesting, menes (listen er ikke uttømmende): - sårbarhetsscanning - penetrasjonstesting - web applikasjonstesting	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
234	Leverandøren skal varsle Kunden uten ugrunnet opphold ved sikkerhetshendelser.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles
235	Kunden skal ha rett til å gjennomføre revisjon og verifikasjon av Leverandøren og eventuelle underleverandører mht. tjenestens etterlevelse av krav til informasjonssikkerhet og personvern i kontrakten samt tilhørende databehandleravtale. En slik revisjon, kan gjennomføres basert på følgende prinsipper: - revisjon gjennomføres av Kunden - revisjon gjennomføres av uavhengig tredjepart Leverandøren skal samtykke i dette og skal på forespørsel yte bistand til Kunden ved gjennomføring av en slik revisjon.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
236	Leverandør skal etterleve Normens krav til logging. jf. https://www.ehelse.no/normen , kapittel 5.4.4.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
237	Løsningen skal ha innebygd personvern.	A		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles
238	Leverandøren bes beskrive hvordan innebygd personvern er ivaretatt i løsningen	B		Beskriv hvordan leverandør arbeider for at kravet ivaretas. Se Datatilsynets beskrivelse: https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-232plikter/innebygd-personvern-og-personvern-som-standard/
239	Driftsplattformen bør støtte isolering av data mellom kundene på plattformen.	B		Dokumenter hvordan kravet ivaretas.
240	Leverandøren bes beskrive hvordan de jobber aktivt med risikostyring i tjenesten under kontraktens levetid.	B		Beskriv hvordan dette er ivaretatt
241	Leverandør bes dokumentere hvilken del av egen organisasjon eller underleverandør som leverer drift, utvikling og support tjenester	B		Beskriv hvordan dette er ivaretatt
242	Alle sikkerhetsfeil bør klassifiseres med høyest kritikalitet. Reklassifisering kan gjøres etter avtale med Kunde.	B		Beskriv hvordan dette er ivaretatt.
243	Leverandøren bes beskrive hvordan man sikrer konfidensialitet, tilgjengelighet og integritet i tjenesten. Områder som ønskes beskrevet er følgende (listen er ikke uttømmende): • Sporbarhet • Segregering • Robusthet • Tilgangsstyring • Tilgangskontroll • Autentisering • Kryptering av data (data at rest, data in use, data in transit) • Nøkkelhåndtering • Patching og vedlikehold Dersom Leverandøren anser det som nødvendig, kan det vedlegges utvidet besvarelse. Leverandøren skal angi navn på vedlegg og hvor i vedlegget utvidet besvarelse kan finnes for Kundens evaluering.	B		Beskriv hvordan dette er ivaretatt.
244	Løsningen bør samspille med dokumenter markert med sensitivity labels levert av Microsoft.	B		Gjør rede for om og evt. hvordan løsningen håndterer dokumentasjon

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
				som er markert med sensitivity labels levert av Microsoft.
245	Leverandøren bes beskrive hvordan de sørger for at tjenesten til enhver tid holdes oppdatert med tanke på sårbarheter.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas, inkludert hvordan Kunden holdes informert.
246	Leverandøren bør ha etablerte tiltak og rutiner for å motvirke, detektere og håndtere cyberangrep. Eksempler på dette kan være: - Sikkerhetslogging - Overvåking og deteksjon - Rutiner for backup og restore - Hendelses- og kriseplaner	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
247	Leverandøren bør på forespørsel fra Kunden kunne fremlegge informasjonssikkerhets- og personvernrelatert dokumentasjon som er relevant for tjenesten(e) i avtalen, herunder sikkerhetsegenskaper i løsningen og rutiner og ansvarsforhold der det er relevant. Beskriv hvordan det foreligger retningslinjer og rutiner som ivaretar det ovennevnte kravet.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
248	Leverandøren bør beskrive hvilke utviklingsplaner for fremtidig (12 – 24 måneder) sikkerhetsfunksjonalitet i den tilbudte tjenesten.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
249	Leverandøren har et selvstendig ansvar for å følge opp at personellsikkerhet (https://nsm.no/fagomrader/personellsikkerhet/) er ivaretatt i avtalens løpetid, på egne og eventuelt underleverandørers vegne.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
250	Leverandøren bes dokumentere hvilke land personell involvert i tjenesten opererer fra. Dette inkluderer utvikling, drift, administrativt og support. Listen er ikke uttømmende og Leverandøren bes beskrive det som anses som relevant i forhold til oppfyllelse av kontrakten og kravet.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
251	Leverandøren bes beskrive hvordan lagring, backup og restore håndteres i tjenesten.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.

Nr.	Krav	Krav type A / B	Krav oppfylt Ja/Nei	Beskrivelse
252	Tjenesten bør ikke innebære behandling av personopplysninger (ikke sensitive), for eksempel lagring, drift, support eller tilgang fra land utenfor EU/EØS.	B		Leverandøren bes redegjøre for hvilke deler av løsningens verdikjede som vil være eksponert for overføring av personopplysninger. Leverandøren bes i tillegg fylle ut vedlagte " Leverandørkartleggingsskiema " for oppfyllelse av kravet.
253	Leverandøren bør forplikte seg til å følge Kundens krav til databehandling gjennom å signere Kundens databehandleravtale (DBA) ved avtaleinngåelse. Oppdragsgivers (NHN) databehandleravtaler ligger vedlagt på norsk.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
254	Ved avslutning av avtaler under rammeavtalen er det ønskelig at data overføres til Kunden på et standard format.	B		Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen løser en exit strategi gjennom dataportabilitet. Beskriv aktuelle formater data Leverandøren forplikter seg til å eksportere data til. Leverandøren bes også beskrive om aktivitetene kan utføres av Kunden selv eller via 3.part eller om dette kun kan utføres av Leverandøren.
255	Leverandøren bør ha rutiner for å varsle Kunden på sikkerhetshendelser etter avtalt frekvens. Rapporteringen skal inneholde (listen er ikke uttømmende): - Avvik og sikkerhets hendelser - Resultater fra revisjoner og sikkerhetstester - Leverandørens vurdering av risiko og iverksatte risikoreduserende tiltak	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
256	Leverandøren bes beskrive den tilbudte tjenestens loggformat og mulighet for å integrere med Kundens sentrale loggsystem.	B		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensninger og forutsetninger.
257	Leverandør bes beskrive hvordan Normens krav til sikkerhetslogging etterleves, jf. https://www.ehelse.no/normen , kapittel 5.4.4.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
258	Beskriv sikringstiltak for dokumenter og saker som er markert som sensitive, f.eks. sperring for utsendelse av e-post.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.
259	Beskriv om det er mulighet for å begrense tilgang til dokumenter og saker som er markert sensitive, f.eks. via AD-grupper eller IP-adresser.	B		Beskriv hvordan kravet ivaretas.