Saksbehandlingsløsning for tilskuddsforvaltning

Anskaffelses ID: 23/00450

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Norsk helsenett

Innhold

1. om Oppdragsgiver 2
2. Formål for anskaffelsen 3
2.1. Målbilde 2026 3
2.2. Dagens løsning for tilskuddsforvaltning som skal erstattes 4
2.3. Avtalens omfang - Tilskuddsforvaltning i Helsedirektoratet 5
2.4. Årshjul tilskuddsforvaltning hos kunden 7
2.5. Utfordringsbilde 9
2.6. Dagens løsning for tilskuddsforvaltning (TIFO) 10
3. Leverandørs forutsetninger for leveransen 10
4. Myndighetskrav og eksterne rettslige krav 11
5. Klassifisering av krav 11
6. Kravspesifikasjon 12
6.1. Funksjonelle krav til løsningen 12
Det bør være enkelt å slå opp i historiske data fra tidligere behandlede saker. 23
6.2. Ikke-funksjonelle krav til løsningen 31
6.3. Opsjoner 49
7. Brukerhistorier – Case til demonstrasjon 50
7.1. Navigering, søk og oversiktsbilder: 50
7.2. Sømløs brukeropplevelse for tilskuddssøker 50
7.3. Støtte for arbeidsprosesser, herunder internkontroll (internt) 51
7.4. Konfigurasjon – startpunktet for en tilskuddsordning 51
7.5. Ubrukte midler: 51

1. OM OPPDRAGSGIVER

Helsedirektoratets samfunnsoppdrag er å styrke hele befolkningens helse gjennom helhetlig og målrettet arbeid på tvers av tjenester, sektorer og forvaltningsnivå. Dette skal vi gjøre med utgangspunkt i rollen som fag- og myndighetsorgan. Det betyr blant annet at vi skal være en faglig rådgiver, iverksette vedtatt politikk og forvalte lov og regelverk innenfor helsesektoren. I tillegg har Helsedirektoratet et helhetlig ansvar for den nasjonale helseberedskapen. Vi er underlagt Helse- og omsorgsdepartementet.

Som faglig rådgiver har Helsedirektoratet ansvar for å følge med på forhold som påvirker folkehelsen og utviklingen i helse- og omsorgstjenestene. Direktoratet skal sammenstille kunnskap og erfaringer og opptre nasjonalt normerende på ulike områder. Vi er også et kompetanseorgan. I denne rollen er vi en selvstendig og uavhengig rådgiver.

Når vi iverksetter vedtatt politikk, utfører vi arbeid på vegne av regjering og Storting. Eksempelvis kan det være å iverksette handlingsplaner og kampanjer, eller å tildele tilskudd med målsettinger Stortinget har satt.

Visjonen og verdiene våre blir først viktige når det er noe vi bruker i det daglige arbeidet. De synliggjør hva vi jobber for å oppnå, hva som kjennetegner oss som jobber her, arbeidet vi gjør og hvordan vi møter brukerne og samarbeidspartnere.

Helsedirektoratets visjon er God helse – gode liv.

Helsedirektoratets verdier er:

- Faglig styrke: Helsedirektoratets arbeid er kunnskapsbasert og støtter seg på godt faglig skjønn
- Åpenhet: Helsedirektoratets arbeid er preget av tydelighet, åpenhet, åpne prosesser og god kommunikasjon
- Samarbeid: Helsedirektoratets arbeid innebærer helhetlig tenkning, tverrfaglighet og dialog

2. FORMÅL FOR ANSKAFFELSEN

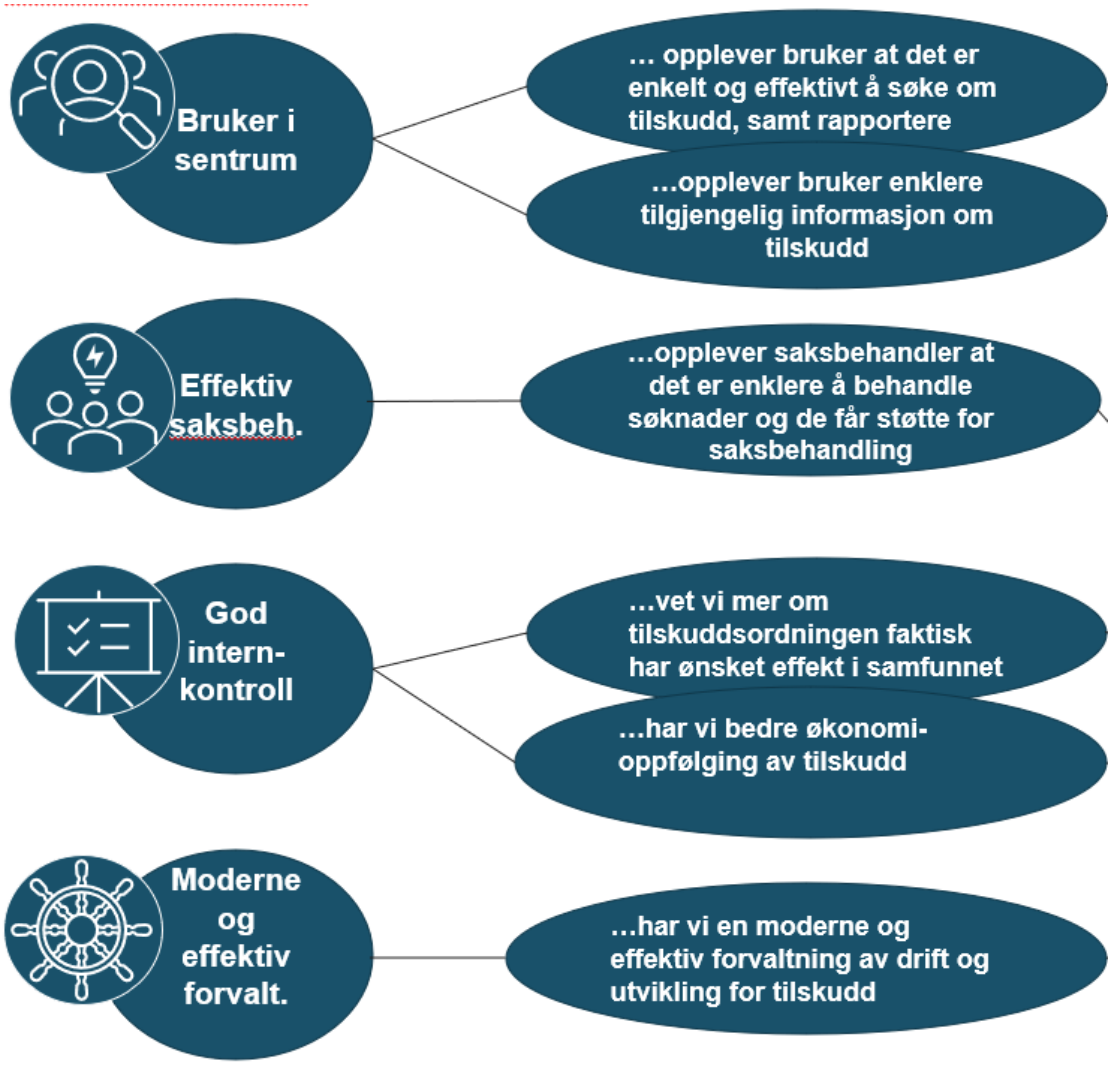
Formålet for anskaffelsen er å innhente tilbud på løsning for tilskuddsforvaltning fra aktører med kompetanse på fagområdet i markedet. Gjennom en anbudsprosess med forhandling ønsker vi å anskaffe en løsning for tilskuddsforvaltning som vil bidra til økt effektivisering og kvalitet på arbeidet med tilskuddsforvaltning. Med en ny løsning ønsker vi at det skal være enklere for søkere å søke, holde oversikt og rapportere om tilskudd. Samtidig ønsker vi at ny løsning i større grad skal effektivisere hverdagen for saksbehandler der løsningen bidrar til at Helsedirektoratet kan nå målbildet for 2026. Det innebærer blant annet å behandle søknader og utbetale tilskudd raskt og effektivt, motta søknader og rapporteringer med ønsket informasjon og dokumentasjon, enklere vurdere effekt av tiltakene og måloppnåelse for tilskuddsordningene og ha god kontroll på økonomirapporteringen. I tillegg ønskes en løsning der en enkelt kan holde totaloversikt over all data og enkelt kunne bygge opp ulike rapporter og presentasjoner.

Leverandørs oppfyllelse av formål

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i Del II SSA-L Bilag 2 "Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette.

2.1. MÅLBILDE 2026

Nedenfor beskrives målbildet for tilskuddsområdet i Helsedirektoratet. Denne ligger til grunn for behov vi har knyttet til en løsning og som vi ønsker å gå til anskaffelse av via konkurransen.



2.2. Dagens løsning for tilskuddsforvaltning som skal erstattes

Dagens løsning for tilskuddsforvaltning (TIFO) er egenutviklet av Helsedirektoratet. TIFO har god funksjonalitet rundt totaloversikt over hele tilskuddsporteføljen med alle tilskuddsordninger (identifisert via en 6-sifret unik kode), over enkeltordninger og søknader/rapporteringer. TIFO har også, god integrasjon opp mot arkiv, virksomhetsstyring og budsjett, utbetaling av tilskudd og regnskap samt analyseverktøyet Power BI. Vi har også et godt scoringsverktøy for søknadsvurdering innebygd i TIFO. Helsedirektoratet sitt datavarehus henter data fra løsningen. Men samtidig er det ulike utfordringer med dagens løsning.

2.3. AVTALENS OMFANG - TILSKUDDSFORVALTNING I HELSEDIREKTORATET

I 2022 hadde Helsedirektoratet ansvaret for 175 tilskuddsordninger hvor 12 ordninger var delegert til annen myndighet og forvaltet utenfor Helsedirektoratets saksbehandlingsløsning.

Tilskuddsporteføljen endres noe fra år til år. Per juni 2023 forvalter Helsedirektoratet 154 tilskuddsordninger med et samlet budsjett på 18,5 mrd. Fra 2022 til 2023 er antall øremerkede tilskuddsordninger redusert fra 105 til 87. For å se helhet for tilskuddsåret benyttes tall for 2022 nedenfor.

Tilskuddsordningene varierer i målgruppe, antall søkere, budsjettstørrelse, tildelingsform, tildelingskriterier og type mottakere. Tilskuddsordningene krever derfor ulik tilnærming fra forvalterne i Helsedirektoratet med tanke på krav til søknad, saksbehandling og rapportering. Med bakgrunn i bevilgningsreglementet innvilges og utbetales tilskudd kun for inneværende budsjettår, Men ofte vil både søker og saksbehandler anse selve tiltaket som det sentrale element. Et tiltak kan strekke seg over flere år og det er behov for å se mer overordnet på saksbehandlingen for tiltaket, ut over den årlige søknads- og rapporteringsbehandlingen.

I 2022 sendte 1 630 unike søkere søknad om tilskudd. Søkere er kommuner, fylkeskommuner, helseforetak, universitet og høyskoler, organisasjoner og stiftelser, bedrifter og privatpersoner. Søkerne har ulik grad av kompetanse og erfaring med å finne aktuelle ordninger, søke og rapportere.

Tilskuddsforvaltningen er fordelt på saksbehandlere i tilskuddsavdelingen og ni helsefagavdelinger. Ansvaret for en tilskuddsordning er plassert hos den avdelingen som har budsjettet for ordningen. Avdeling tilskudd bidrar med tilskuddsfaglig rådgivning i alle faser av tilskuddsprosessen og sikrer økt kvalitet, effektivitet og effekt gjennom aktiv forvaltning, samordning og utvikling av tilskuddsområdet. Avdelingen har et overordnet ansvar for Helsedirektoratets tilskuddsforvaltning.

	2022
Avdelinger med tilskuddsforvaltning	10
Ledere/stedfortredere med godkjenningsansvar	22
Saksbehandlere	58
Unike søkere	1 630
Søknader	4 712
Vedtak	4 851

Tilskuddsordningene er kategorisert i fem ulike kategorier basert på egenskaper ved innretningen av tilskuddet:

- **Delegerte ordninger**: Tilskudd utbetales på vegne av Helsedirektoratet, men tilskuddsforvaltning er delegert til andre aktører utenfor Helsedirektoratet. Forvalter tar ansvar for søknadsbehandling og rapportering fra mottakerne, mens Helsedirektoratet har ansvar for utforming av regelverk for tilskuddsordningene.

- **Refusjonsordninger**: I denne kategorien ligger ordninger hvor søker etter forskrift/lov har krav på tilskuddsmidler dersom visse fordelingskriterier er møtt. Ordninger i denne kategorien har ofte rapporteringskrav som er forenklet eller frafalt for tilskuddsmottakere.

- **Øremerkete ordninger**: I denne kategorien ligger enkeltstående tilskuddsordninger som øremerkes til en navngitt mottaker i statsbudsjettet, og ordninger som øremerkes til flere navngitte mottakere med øremerket beløp eller andel beløp. Ordninger med bestemte mottakere som konkurrerer om kun beløp innenfor bestemte budsjettrammer faller også under denne kategorien.

- **Statlige pilot og forsøk**: Ordninger hvor søkere er med på å prøve ut nye modeller av forskjellige slag. Tilskuddsmottakerne konkurrerer ikke med hverandre om midler, men er valgt ut etter forhåndsdefinerte kriterier.

- **Åpen konkurranse**: Ordninger hvor tilskuddssøknadene vurderes etter kvantitative eller kvalitative kriterier. Her er gjerne den økonomiske rammen for ordningen lavere enn det totalt omsøkte beløpet, slik at søkerne i praksis konkurrerer med hverandre om tilskudd.

Nedenfor gis en oversikt over kompleksitet og volum knyttet til tilskuddsporteføljen i 2022. (* i 1000)

Ordnings-kategori	Antall ordninger	Sum budsjett*	Sum søknads-beløp*	Antall søkere	Antall søknader	Sum utbetalt*
Åpen konkurranse	41	1 443 105	2 879 903	1014	2008	1 433 188
Refusjon*	11	14 219 875	14 160 121	886	2110	12 777 226
Øremerket	105	2 073 597	2 415 926	158	287	2 048 871
Statlige pilot og forsøk	6	221 356	325 185	87	116	221 948
Delegert fylkeskommunen	1	20 000	24 735	11	11	20 000
Delegert Aldring og Helse	2	9 148	10 000	1	2	9 148
Delegert Stiftelsen Dam	1	19 500	20 031	1	1	19 500
Delegert statsforvalter[1]	8	1 191 307				
Total	**175**	**19 197 888**	**19 835 902**	**1 630****	**4 535**	**16 529 881**

*Refusjonsordningen "særlig ressurskrevende helse- og omsorgstjenester" betalte ut ca. 12 milliarder i 2022 av ca. 14 milliarder.

** Antallet unike søkere regnes for hver ordningskategori (eksempelvis kan én søker søke på flere ordningskategorier). Antallet søkere for hver ordningskategori sammenlagt fremstår derfor høyere enn totalen.

[1] Tilskuddsordninger delegert til statsforvalter legges per i dag ikke inn i vår løsning for tilskuddsforvaltning.

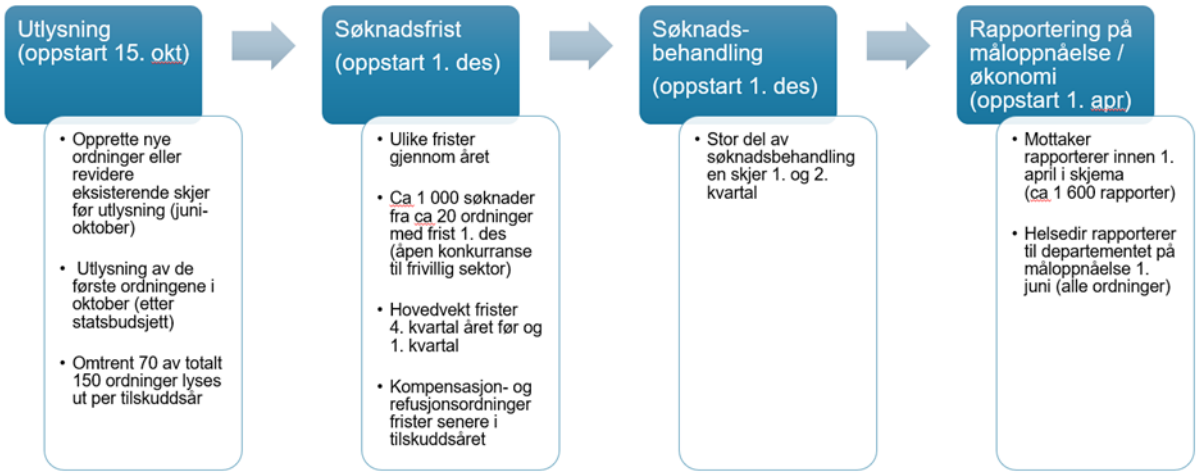
Det er utbetalt 1 174 mill. kr fra statsforvalterne i 2022 gjennom belastningsfullmakter. Ordningene legges inn i dagens løsning med en egen oversiktsside med detaljer om ordningen (budsjett, detaljer fra regelverk osv) tilsvarende øvrige ordninger. Per i dag importeres ikke tildelingene gjort hos delegert myndighet inn i vår saksbehandlingsløsning.

Ordninger delegert til fylkeskommunen, Nasjonalt senter for aldring og helse og Stiftelsen Dam utbetales som et vedtak til delegert myndighet fra vår saksbehandlerløsning. Deretter fordeles tilskudd etter søknad i ekstern løsning hos delegert myndighet.

2.4. ÅRSHJUL TILSKUDDSFORVALTNING HOS KUNDEN

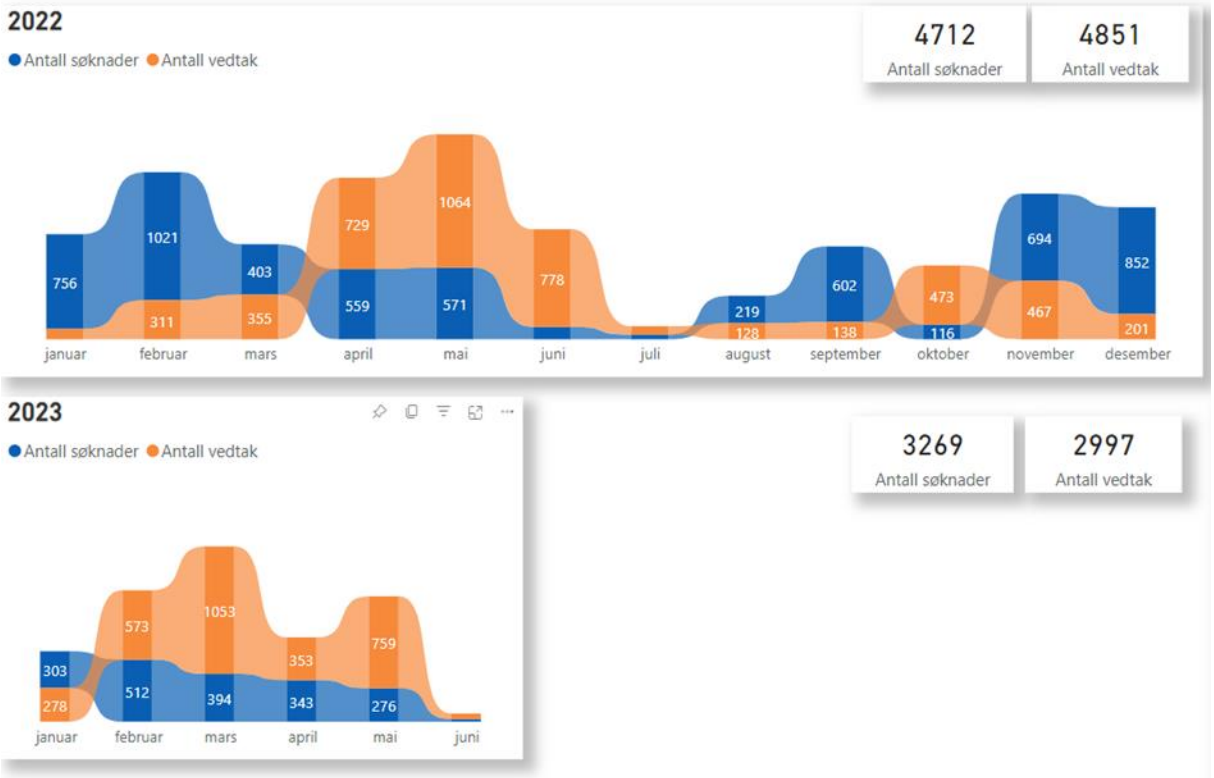
Tilskuddsordningene lyses ut og har søknadsfrister på ulike tidspunkt. Det er et krav til Helsedirektoratet å informere om innvilget tilskudd så tidlig som mulig på året for å skape forutsigbarhet for tilskuddsmottakere. Dette gjelder spesielt frivillig og ideell sektor og derfor har flere ordninger søknadsfrister allerede 1. desember. Øremerkede ordninger lyses ikke ut, men tilskuddsmottaker sender søknad tidlig på året (eller i desember). Vedtak sendes ut innen første kvartal også til denne gruppen.

Figuren under viser overordnet årshjul for ordningene våre:



Figuren under viser når på året vi mottar søknader og fatter vedtak på alle ordningene forvaltet hos Helsedirektoratet.

I 2022 kom mange søknader inn i 1. kvartal og vedtak på samme ordninger i 2. kvartal. Vi har gjort en stor endring i tidspunkt for frist i 2023 for store ordninger med mange søkere hvor det er konkurranse om midlene. Ordningene er rettet mot frivillig sektor. Søknadsfrist for omtrent 20 slike ordninger med omtrent 1 000 søknader var 1. desember 2022 for tilskuddsåret 2023. Fra figuren under fremkommer forskyvningen av innkomne søknader og vedtak til tidligere på året. Det samme skal gjennomføres for 2024.



En tilskuddsordning kan finansieres gjennom flere kapitler og poster i statsbudsjettet og bevilgningen på et kapittel og post kan finansiere flere tilskuddsordninger.

Figuren under viser utbetalinger gjennom 2022 uten refusjonsordningen *Særlig ressurskrevende helse- og omsorgstjenester*. Utbetalingen til kommunene fra denne ordningen skjedde i juni med 10,8 mrd kr. Utbetalingene fra Helsedirektoratet fordeles som regel på flere terminer gjennom året.

2.5. UTFORDRINGSBILDE

Eksisterende løsning skal fases ut da den er basert på gammel teknologi, er ressurskrevende å vedlikeholde og utvikle. Hdir ønsker å erstatte denne med standardisert programvare, fortrinnsvis utviklet for tilskuddsforvaltning. Løsningen bør gi gode muligheter for tilpasninger innenfor standard-funksjonaliteten for det funksjonelle spennet som Helsedirektoratet beskriver som sitt behov.

Det er ønskelig at løsningen understøtter:

- Automatisering
- Beslutningsstøtte
- Innebygget internkontroll (følger lover og regler)
- Risikobasert saksbehandling
- Ikke spørre søker om informasjon Hdir allerede har
- Oversikt og oppfølging av "alt som er under arbeid"
- Varsling og oppfølging av frister
- Utføre oppgaver i bolk (for eksempel kunne godkjenne 300 vedtak i en operasjon)

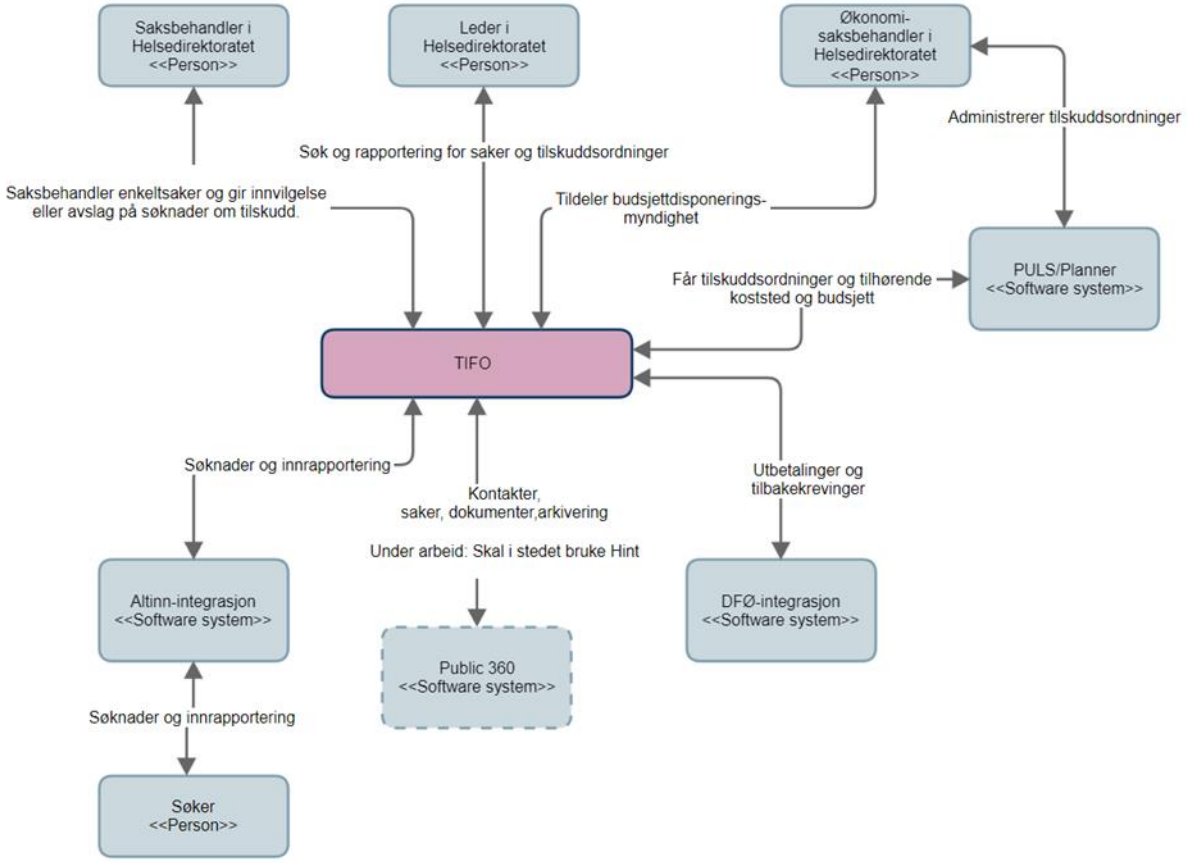
Det er et økende behov for å utvikle og effektivisere tilskuddsforvaltningen gjennom økt grad av automatisering og større grad av støtte i saksbehandlingen. Dette for å unngå å følge opp saksbehandlingen og søkere utenfor løsningen gjennom bruk av Excel, huskelapper i Outlook og Post-it-lapper.

Som del av Helsedirektoratets internkontroll er det etablert styrende dokumenter (retningslinjer og prosedyrer) samt veiledere på tilskuddsområdet. Gjennom å innlemme internkontrollen i alle prosesser og handlinger legges det til rette for en bedre forvaltning og bruk av tilskuddsmidlene. En ny løsning fostyring implementeres i 2023 og styrende dokumenter på tilskuddsområdet vil finnes her. Tekniske løsninger som tas i bruk på tilskuddsområdet må i størst mulig grad understøtte internkontrollen. I tillegg bør det være mulig å lenke til styrende dokumenter i kvalitetsstyringssystemet.

Helsedirektoratet har behov for enkelt å kunne bygge/sette opp våre egne søknads- og rapporteringsskjema og maler. Vi ser også at det er potensiale for å effektivisere forvaltningsprosessen, eksempelvis knyttet til vedtaksskriving, godkjenningsrutiner og rapportering. I tillegg er det en svakhet at vi i dag ikke har en brukervennlig “Min side” for søkere der de kan ha en totaloversikt over søknader, rapporter, kommende oppgaver og annen relevant data. I dag brukes Altinn for innsending av søknader og rapporter. Søkere opplever ofte utfordringer ift. tilganger/roller og oversikt over dokumenter.

2.6. DAGENS LØSNING FOR TILSKUDDSFORVALTNING (TIFO)

Dagens løsning for tilskuddsordninger som ønskes erstattet har direkte integrasjoner mot Helsedirektoratets generelle saksbehandlingssystem P360. Denne type direkte integrasjoner er i ferd med å fases ut og flyttes over til Helsedirektoratets integrasjonsplattform (HINT).



3. LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Eventuelle forutsetninger som Leverandøren har for leveransen, skal inntas i Del II 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. Dette inkluderer alle former for konfigurasjon/tilpasninger og videreutvikling som er nødvendig for å dekke Kundens behov som beskrevet i dette Bilag 1.

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 eller vil gjøre det vanskeligere å oppgradere til framtidige versjoner av løsningen.

4. 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.

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

Aktuelle lovverk, regelverk, retningslinjer og normer er (listen er ikke uttømmende):

- Lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven).
- Lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentleg verksemd (offentleglova).
- Lov 18. juni 2021 nr. 99 om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold (åpenhetsloven).
- Lov 4. desember 1992 nr. 126 om arkiv (arkivlova).
- Lov 15. juni 2018 nr. 38 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven).
- Forskrift 26. mai 2005 nr. 876 (Bevilgningsreglementet).
- Finansdepartementet. Reglement for økonomistyring i staten [og] Bestemmelser om økonomistyring i staten, 12. desember 2003.
- Etiske regler og standarder for internrevisjon, The Institute of Internal Auditors.
- Lov 21. mai 2021 nr. 42 om språk (språklova).

5. 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.
A-krav blir ikke evaluert ut over oppfylt/ikke oppfylt, og tilhører derfor ingen av tildelingskriteriene. Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er "Oppfylt /Ja" eller "Ikke oppfylt / Nei", men samtidig sikre at A-kravet er tilstrekkelig besvart/ dokumentert for at Oppdragsgiveren skal kunne verifisere eller sannsynliggjøre at kravet er oppfylt.

B: Viktig krav:
Evalueringskrav knyttet til Leverandørens tilbudte løsning.
Oppdragsgiveren vil evaluere Leverandørens besvarelse av B-krav opp mot tildelingskriteriene angitt i konkurransegrunnlaget. Manglende oppfyllelse av B-krav vil ikke medføre avvisning av tilbudet.
Leverandøren skal besvare kravet med en bekreftelse om at kravet er Oppfylt "Ja", "Nei" eller "Delvis".

En besvarelse av et B-krav skal inneholde en tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet oppfylles. Besvarelsen til kravet skal inn i spesifikk kolonne til kravet («Dokumentasjonskrav»), eventuelt med henvisning til besvarelse i andre vedlegg der hvor dette er relevant.

Det er Leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon for at Oppdragsgiveren skal kunne vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet.

I tilfeller hvor Leverandøren angir **"Delvis"** oppfyllelse av kravet, bør det fremgå tydelig hva som utgjør den manglende delen av oppfyllelsen. I den grad delvis oppfyllelse av krav medfører en kostnad for Oppdragsgiver, oppgis denne kostnaden tydelig i Bilag 6 (f.eks. at en funksjonalitet som delvis dekkes pr. i dag skal utvikles ferdig ila. en gitt tidsperiode). Kostnader relatert til delvis oppfyllelse av krav, som ikke er tydelig angitt i Bilag 6, anses av Oppdragsgiver å være inkludert i tilbudet.

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.

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

6. KRAVSPESIFIKASJON

6.1. FUNKSJONELLE KRAV TIL LØSNINGEN

Funksjonelle krav, som navnet antyder, beskriver funksjonene til løsningen som skal designes. Det er en beskrivelse av hva løsningen skal være og hvordan det vil fungere for å tilfredsstille brukerbehov. Disse er delt inn i:

- Generelle funksjonelle krav som gjelder på tvers av alle funksjonsområder.
- Krav per funksjonelle delområder.

Leverandøren skal besvare alle kravene i Del II SSA-L Bilag 2 "Leverandørens beskrivelse av tjenesten" under kolonnen "Dokumentasjonskrav". Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

6.1.1. Generelle krav

6.1.1.1. Prosesstøtte og arbeidsflyt for alle brukere av løsningen

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
1	Løsningen bør støtte alle typer av tilskuddsordninger – se beskrivelse av Kundens tilskuddsportefølje (punkt 2.3)	**B**		Beskriv om løsningen støtter de ulike typer av tilskudds- ordninger, eventuelt hvilke som ikke støttes.
2	Det bør være mulig å konfigurere arbeidsflyt med tilhørende oppgaver som sikrer at lover, regler og prosedyrer følges. (Understøtte internkontroll på best mulig måte.) Dette er aktuelt for alle typer tilskuddsordninger Helsedirektoratet forvalter. Eksempler kan være at flyten sikrer - Korrekt dokumentasjon iht. krav fra Riksrevisjon eller internkontroll	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

	- At det ikke utbetales aktiverte terminer etter en gitt dato dersom ikke rapportering er godkjent. - At ubrukte midler blir fulgt opp av saksbehandler - At det er enkelt å følge opp at søker rapporterer fullstendig og korrekt innen frist. - at saksbehandler og leder må bekrefte at de er habile for å kunne saksbehandle og være godkjenner.			
3	Løsningen bør håndtere tilskuddsordninger hvor det innvilges tilskudd til tiltak som strekker seg over flere år og ha støtte for delrapportering, overføring av midler mellom ulike regnskapsår og regnskapsår som avviker fra kalenderår (f.eks. 1. august til 31. juli).	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
4	Løsningen bør håndtere tilskuddsordninger der det søkes om tilskudd til både ettårige og flerårige tiltak i samme tilskuddsordning.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet og beskriv hvordan man kan holde oversikt over framtidige forpliktelser.
5	Løsningen bør støtte hel- og delautomatisert saksbehandling. Saksbehandler bør enkelt ha kontroll over det som utføres automatisk. Ved avvik bør saksbehandler kunne overta prosessen og utføre steg manuelt. Når avviket er håndtert, bør den automatiske saksbehandlingen kunne fortsette. Eksempel kan være: • en tilskuddsordning der alle kommuner skal tildeles et beløp som beregnes etter kvantitative kriterier • ordningen konfigureres i løsningen, vedtak sendes den enkelte kommune automatisk, kommunene utfører noen manuelle steg som å akseptere vilkår, deretter gjennomføres resten av prosessen med utbetaling automatisk.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
6	Løsningen bør støtte massebehandling på en tilskuddsordning. Eksempler er å gjøre følgende i en og samme arbeidsoperasjon: • opprette vedtak • godkjenne alle vedtak • sende ut alle vedtak	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

7	Løsningen bør automatisk kunne sette frister for behandling av innkommende henvendelser og vise oversikt over alt som ikke er besvart innen fristen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
8	Løsningen bør støtte automatisk utsendelse av meldinger. Eksempel kan være "Bekreftelse på mottatt søknad".	**B**		Oppgi om løsningen har støtte for dette.
9	Løsningen bør støtte automatiske varsler både for interne og eksterne brukere. Eksempel kan være at søker får varsel når frister nærmer seg, purringer dersom frister ikke er overholdt eller om andre i virksomheten har endret kontonummer eller lignende informasjon. Saksbehandler får varsel om å følge opp ulike frister, varsel om å utføre ulike oppgaver før saksbehandling av en ordning starter som er knyttet til vedtak og vedtaksbrev (gå gjennom malen for vedtak – hva skal med av rapporteringskrav).	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
10	Brukerstøtte på ulike nivå bør være tilgjengelig i løsningen. Søker bør ikke ha behov for opplæring for å bruke løsningen. Eksempler kan være felthjelp, veiledning til en arbeidsprosess og tilgang til prosedyrer som er del av Kundens internkontroll.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
11	Løsningen bør gi saksbehandler mulighet til å utarbeide et vurderingsnotat per tilskuddsordning som er enkelt tilgjengelig for leder når denne skal godkjenne vedtakene i ordningen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
12	Løsningen bør støtte flyt som går via andre eksterne aktører. Et eksempel kan være at søknads- eller rapportskjema skal gå fra søker via revisor som attesterer opplysninger før skjema kan sendes til Helsedirektoratet.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.1.2. Arkivering

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**

13	Løsningen bør støtte automatisk arkivering til Noark godkjent arkivløsning, når informasjon mottas eller sendes ut. Tilhørende metadata bør automatisk bli overført til arkivløsningen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.1.3. Brukeropplevelse

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**
14	Løsningen bør støtte en sammenhengende/sømløs brukerreise for eksterne brukere (tilskuddssøkere). Det betyr at løsningen er enkel å bruke, og at brukeren i minst mulig grad opplever at de "hopper" mellom løsninger underveis i brukerreisen, f.eks. når de forflytter seg fra "tilskuddsutlysning" på nettsidene til "søknadsskjema" eller "min side". Leverandør bes ta utgangspunkt i beskrevet tilskuddsprosess i figur tilskuddsreisen, se punkt; 6.1.2	**B**		Beskrive hvordan ny løsning kan legge til rette for å gi eksterne brukere mest mulig sammenhengende/sømløs brukerreise underveis i tilskuddsprosessen. Beskriv også overordnet hvilke deler av tilskuddsprosessen for eksterne brukere som anbefales løst av ny løsning og hvilke deler som anbefales løst av andre løsninger (Hdir nettside eller andre kanaler).
15	Løsningen bør støtte en sammenhengende/sømløs brukerreise for interne brukere (tilskuddssøkere). Det betyr at løsningen er enkel å bruke, og at brukeren i minst mulig grad opplever at de "hopper" mellom løsninger underveis i brukerreisen, f.eks. når de forflytter seg fra "tilskuddsutlysning" på nettsidene til "søknadsskjema" eller "min side". Leverandør bes ta utgangspunkt i beskrevet tilskuddsprosess (se punkt; krav per funksjonelle behov i tilskuddsprosessen) for Helsedirektoratet.	**B**		Beskrive hvordan ny løsning kan legge til rette for å gi interne brukere en mest mulig sammenhengende/sømløs brukerreise underveis i tilskuddsprosessen. Beskriv også overordnet hvilke deler av tilskuddsprosessen for interne brukere som anbefales løst av ny løsning og hvilke deler som anbefales løst av andre løsninger (økonomisystem, arkiv etc). Et eksempel kan være muligheten løsningen har for å konfigurere rolletilpassede arbeidsflater slik at f.eks. en saksbehandler har enkel og rask tilgang til det hen trenger for å utføre sitt arbeid og en leder får tilgang til det hen har behov for.
16	Løsningen bør kunne tilpasses Helsedirektoratets grafiske profil og designføringer. Løsningen bør:	**B**		Leverandøren bes beskrive i hvilken grad løsningen kan tilpasses Helsedirs grafisk profil og designføringer.

	• følge designføringer for header og footer • følge designføringer for brødsmulesti • følge designføringer for farger • følge designføringer for fonter • følge designføringer for grafiske elementer (inkl. ikoner)			Leverandøren bes spesielt å omtale dette for de delene av løsningen som treffer eksterne brukere

6.1.1.4. Krav til universell utforming

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
17	Løsningen bør oppfylle kravene til universell utforming på nivå AA i henhold til forskrift 21. juni 2013 nr. 732 om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger på leveringstidspunktet.	**B**		Beskriv hvordan Leverandøren/løsningen oppfyller kravene til universell utforming i løsningen. Dersom det er krav Leverandøren/løsningen ikke oppfyller, skal dette angis.
18	Leverandøren bør tilby dokumentasjon på hvordan kravene til universell utforming oppfylles (for eksempel suksesskriteriene i WCAG 2.1). Dokumentasjonen bør alltid være tilgjengelig for Kunden.	**B**		Beskriv hvordan Leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
19	Løsningen bør ha funksjonalitet og systematiske rutiner (eksempelvis testing) for å sikre at framtidige oppdateringer av produktet også oppfyller kravene til universell utforming.	**B**		Beskriv hvordan Leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2. Funksjonelle krav til tilskuddsprosessen

Tilskuddsreisen definert av Direktoratet for økonomiforvaltning (DFØ) beskriver de overordnede stegene i tilskuddsforvaltningen.

Figur: Tilskuddsreisen

6.1.2.1. Sette opp og vedlikeholde tilskuddsordninger

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
20	Kunden har behov for en totaloversikt over hele tilskuddsporteføljen med alle tilskuddsordninger Løsningen bør i denne forbindelse støtte bruk av en unik ID per tilskuddsordning.	**B**		Beskriv hvordan løsningen støtter dette.
21	Kunden har behov for å se gjeldende budsjett for den enkelte tilskuddsordning. Løsningen bør derfor kunne hente budsjettet som er knyttet til den unike ID-en for tilskuddsordningen i budsjettmodulen i Kundens virksomhetsstyringssystem	**B**		Beskriv hvordan løsningen støtter dette kravet. Se også krav 135 og 136 om integrasjoner for teknisk beskrivelse, samt vedlegg Integrasjon.docx
22	Løsningen bør støtte at regelverket vedlikeholdes ett sted (kun én kilde). Regelverket (eller deler av det) er aktuelt å vise i flere sammenhenger: • på utlysningsidene på helsedirektoratet.no • integrert i søknads- og rapporteringsskjema i tilskuddsløsningen • integrert i søknads- og rapporteringsbehandling i tilskuddsløsningen • i vedtaksbrev e.l. • i eksterne kanaler som f.eks. tilskudd.no (henter fra HINT, se vedlegg Integrasjoner - HINT.PDF om integrasjoner) Vi ser to muligheter for å oppfylle kravet: 1. Vedlikeholde regelverket i publiseringsløsningen for helsedirektoratet.no (som i dag), og at nytt system for tilskuddsforvaltning henter regelverket via HINT, og gjenbruker dette i løsningen. 2. Vedlikehold av regelverket gjøres i tilskuddssystemet, og deles via API ut, slik at det fortsatt kan vises på helsedirektoratet.no og i eksterne kanaler som henter dette i dag.	**B**		Beskriv hvilken tilnærming leverandøren anbefaler for å oppfylle kravet. Beskriv også hvilke tilnærminger løsningen støtter.
23	Løsningen bør ha funksjonalitet for å legge inn regelverket for den enkelte tilskuddsordning.	**B**		Med utgangspunkt i anbefalt tilnærming i krav 22, beskriv hvordan kravet oppfylles.

24	Løsningen bør ha funksjonalitet for å gjenbruke hele eller deler av regelverket for den enkelte tilskuddsordning i flere kontekster.	**B**		Med utgangspunkt i anbefalt tilnærming i krav 22, beskriv hvordan kravet oppfylles.
25	Løsningen bør gi mulighet for å sette opp søknadsskjema/rapporteringsskjema der spørsmål og veiledningstekst kan redigeres enkelt av admin/superbrukere for at eksterne brukere skal få hjelp til å sende inn gode og relevante søknader/rapporter.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet. Leverandøren bes legge ved skjermbilde med enkle forklaringer.
26	Løsningen bør støtte flere språk. Per nå bør det støtte nynorsk og bokmål, på sikt kan det bli aktuelt å støtte f.eks. samisk og engelsk. • Alle søknads og rapporteringsskjema bør foreligge på nynorsk og bokmål. • Registrert målform for virksomheten bør også benyttes i utgående brev til virksomheten. • Regelverket bør være tilgjengelig på nynorsk og bokmål	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
27	Det bør være mulig å utvikle en masterversjon av et skjema. Når det skal publiseres bør det være mulig å angi hvilke språk eller målform det skal være tilgjengelig på. Det bør ikke være nødvendig å vedlikeholde en nynorskversjon og en bokmålversjon av samme skjema.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
28	Løsningen bør støtte alternativ arbeidsflyt avhengig av tidligere inputverdier. Eks: Ved svar "ja" i skjema kommer et nytt felt som skal fylles ut. Eks: Hvis innvilget tilskudd er under 200.000,- flettes ikke krav til revisorbekreftelse inn i vedtaket.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
29	Det bør være mulig at inputfelt i skjemaer settes opp med validering, f.eks. på lengde eller tillatte tegn.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
30	Løsningen bør tilby maler og støtte oppsett av egne maler Eksempler kan være maler for oppsett og bruk av skjema og maler for kommunikasjon av vedtak.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet. Eksempler kan være maler for skjema og maler for kommunikasjon av vedtak.

31	En superbruker bør kunne konfigurere maler i løsningen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
32	Det bør være mulig å flette inn alle tidligere registrerte data i malene.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
33	Det bør være mulig å håndtere en prosess for forbedringsforslag og andre erfaringer med søknadsskjema, regelverket, rapporteringsskjema o.l underveis per tilskuddsordning og generelt.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.2. Finne riktig tilskuddsordning for søker

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
34	Løsningen bør støtte opp om at det er enkelt for bruker å finne informasjon om relevante tilskuddsordninger via søk og navigasjon (god finnbarhet).	**B**		I krav 14 bes leverandør å beskrive hvordan man anbefaler at samspillet mellom Helsedirs nettsider og tilskuddsløsningen bør fungere. I dette kravet ber vi leverandøren utdype hvordan man anbefaler at brukerne finner tilskuddsutlysningene, som er ett av stegene i tilskuddsprosessen. Dersom leverandør i krav 14 foreslår at tilskuddsutlysningene skal opprettes og vedlikeholdes på helsedirektoratet.no er det ikke behov for ytterligere dokumentasjon i dette kravet. Dersom leverandør i krav 14 foreslår at tilskuddsutlysningene skal opprettes og vedlikeholdes i tilskuddsløsningen bes leverandøren i dette kravet beskrive hvordan løsningen sikrer god finnbarhet i disse kontekstene: • utlysningen har god synlighet i Google • utlysningene gir treff i søkefunksjonen på helsedirektoratet.no • utlysningene vises på listesiden for tilskudd på helsedirektoratet.no • utlysningene er tilgjengelige i veiviser for tilskudd på helsedirektoratet.no • utlysningene vises automatisk på relevante temasider på helsedirektoratet.no basert på

				metatagging, se eksempel https://www.helsedirektoratet.no/tema/angst-og-depresjon
35	Løsningen bør kunne vise søknadsskjema for tilskuddsordninger for søkere uten at de må logge seg inn.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.3. Søke om tilskudd

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
36	Søker bør ha enkel tilgang til all informasjon søker trenger for å fylle ut søknadsskjema i løsningen. Eksempler kan være • Hjelpetekster • Regelverk • Tips og råd • Tidligere søknader og rapporter	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
37	Søker bør slippe å registrere og sende inn informasjon Helsedirektoratet har fra før. Eksempler kan være • at vedtekter ikke må sendes inn hvert år hvis de er uendret • beskrivelse av kjerneoppgaver • løsningen vet hvilke prosjekt man har søkt om midler til fra før • løsningen vet hvor mye man har søkt om før på samme tilskuddsordning og vil kunne stoppe søknader hvis man allerede har fått maksimalt beløp.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
38	Løsningen bør tilrettelegge for enkelt å kunne justere tiltak og budsjett underveis i tilskuddsåret. For eksempel aktuelt ved delvis innvilget tilskudd hvor det er behov for reviderte mål, plan og budsjett.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
39	Løsningen bør legge til rette for at søkere IKKE legger inn sensitive data i fritekstfelt i skjema eller andre steder i løsningen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
40	Det bør være mulig å sende med vedlegg til en søknad. Vedlegget bør virusskannes.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

41	Det bør være mulig å populere felt i søknaden ved å laste opp data i søknadsskjema. Eks: importere fra Excel.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
42	Løsningen bør kontrollere at søker tilfredsstiller må-krav før de kan søke. Eks: sjekk på at virksomheten har en spesifikk org.type i enhetsregisteret eller er registrert i frivillighetsregisteret. Dersom må-krav ikke er tilfredsstilt vil søker få et varsel og vil ikke gis mulighet for å søke.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
43	Løsningen bør kunne kontrollere at et HPR nummer er korrekt ved oppslag i Helse personregisteret.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan leverandøren/løsningen ivaretar kravet.

6.1.2.4. Holde oversikt over alle tilskuddsordninger, søknader, rapporter, søkere, budsjett, vedtak, frister og arbeidsoppgaver

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
	Eksternt:			
44	Søker og tilskuddsmottaker bør ha tilgang til "Min side" der virksomheten får god totaloversikt over sine søknader, vedtak, utbetalinger og mottatte tilskudd over ulike tilskuddsordninger og periode.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet. Leverandør bes legge ved et skjermbilde med kort bekrivelse av funksjoner.
45	Første gang en virksomhet søker bør det være obligatorisk å opprette en profil. Det bør være enkelt for virksomheten å oppdatere denne. Eksempler på informasjon det bør være obligatorisk å registrere er - Målform/språk - Varslingsadresse og annen kontaktinformasjon - Betalingsinformasjon (kontonummer) - Kontaktpersoner per søknad og rapport	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
46	Søker bør ha god oversikt over sine frister og eventuelle kommende arbeidsoppgaver via "Min side" samt motta varsler.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

	Eks: Løsningen sender ut automatisk varsel x dager før rapporteringsfrist eller varsel dersom frister ikke overholdes.			
47	Det bør være mulig for virksomheten (juridisk enhet) å ha kun ett kontonummer. Ansvaret for riktig kontonummer bør ligge kun hos virksomheten.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
48	Det skal være mulig å lenke til "Min side", f.eks. fra helsedirektoratet.no. Brukeren skal da komme til sin egen "Min side" når de logger på.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
	Internt:			
49	Løsningen bør støtte god finnbarhet og oversikt for saksbehandler. Relevante eksempler: • Totaloversikt over alle ordninger med tilhørende søknadsfrist • Søkefunksjon der en kan finne ordningen kun ved søk på deler av navnet til ordningen eller tilskuddskoden. • Søke opp ordninger knyttet til avdeling, kap.post, saksbehandler eller definert portefølje av ordninger. • Mulig å markere favoritter. • Oversikt over detaljer (eks. rapp.frist og rapp.krav for en ordning). • Oversiktsbilder over alle søknader, rapporter og klager på en ordning. • Oversikt over en søker på tvers av ordninger (tidligere søknader og resultater). • Mulighet for å merke eller registrere informasjon per tilskuddsordning til bruk i statistikk. F.eks. kunne hente ut alle ordninger markert med samme "tag" eller utfylte felter. Eksempel kan være ordninger merket med en strategi/handlingsplan.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
50	Søknader innen en tilskuddsordning bør kunne sorteres/filtreres på ulike data, eks. navn på søker, navn på søknad, innvilget, avslag, delvis innvilget, status på vedtaket og vedtaksbrev, utbetaling ol.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
51	Det bør være mulig å legge inn korte notater tilknyttet en søknad eller en rapport og disse bør være tilgjengelig fra	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet

	oversiktsbilder			
52	Løsningen gir saksbehandler mulighet for selv å definere frister for enkelte søkere eller tilskuddsmottakere. Eksempel: Saksbehandler venter på svar og setter en frist for når svaret senest skal komme. Når fristen går ut, vil saksbehandler få en oppfølgingsoppgave.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet. Leverandør bes legge ved et skjermbilde med kort bekrivelse av funksjoner.
53	Løsningen har mulighet for å registrere vesentlig informasjon om en søkerorganisasjon. Informasjonen skal være enkelt tilgjengelig på tvers av tilskuddsordninger og tid.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
54	Løsningen bør gi leder oversikt over fordelingen av tilskuddsordninger blant saksbehandlerne	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.5. Behandle søknader

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**
55	Løsningen bør gi støtte til behandling av ordninger med mange søknader og hvor omsøkt beløp er større enn ordningens budsjett ved hjelp av en innebygd funksjonalitet hvor søknader scores opp mot forhåndsdefinerte kriterier fra regelverket.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
56	Det bør være enkelt å slå opp i historiske data fra tidligere behandlede saker.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
57	Løsningen bør gi saksbehandler enkel tilgang til relevant informasjon og verktøy når hen gjennomfører vurdering av søknader eller ønsker informasjon om en søker generelt. Eksempler på relevant informasjon kan være • Regelverk og prosedyrer • Hjelpetekster • Søknaden som vurderes • Scoringsverktøy • Tidligere rapporter, søknader og saksbehandling • Klager	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

58	Løsningen bør støtte at to saksbehandlere vurderer de samme søknadene hver for seg. Det bør være enkelt å sammenligne vurderingene og senere kunne se hvilke vurderinger som lå til grunn for det endelige vedtaket hvis vurderingene ikke samsvarer.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
59	Løsningen bør ha funksjonalitet for tilskuddsutmåling. Det vil si støtte til å fordele tilskuddsordningens budsjett på x antall søknader. Man bør kunne fordele budsjettet etter egendefinerte fordelingsnøkler. Scoring opp mot kriterier er et eksempel på en fordelingsnøkkel.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
60	Løsningen bør støtte et tekstfelt for skjønnsmessig vurdering av søknaden. Fritekst for vurdering bør ha plass til minst 10.000 tegn.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
61	Det bør være mulig å kunne gjøre flere vedtak på en hovedsøknad underveis i tilskuddsåret.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
62	Det bør være mulig å fatte vedtak med ulike resultat. Eksempler på resultat er: • Forskudd • Innvilget • Delvis innvilget • Avslag • Avvist	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
63	Løsningen bør gi saksbehandler muligheten til å sende en hel tilskuddsordning til godkjenning. En ordning kan f.eks bestå av 300 søknader.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
64	Det er behov for at leder (som har budsjettdisponeringsmyndighet) kan godkjenne / returnere vedtak.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
65	Løsningen har felt for vurderingsnotat der saksbehandler kan notere viktige vurderinger/prioriteringer som leder har enkel tilgang til i forbindelse med godkjenning av ordningen (alle vedtak).	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
66	Løsningen bør hindre at søknader kan sendes inn etter søknadsfristen er utløpt.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

67	Løsningen bør gjøre det mulig å gi enkeltsøkere utsatt søknadsfrist.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
68	Det er mulig å flytte en søknad fra et budsjettår til et annet (aktuelt for eksempel ved slutten av et budsjettår).	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
69	Løsningen støtter saksbehandler i en eventuell innvilgelse av overføring av ubrukte midler til nytt år. Dette gjelder tilfeller hvor det kun er overføring av ubrukt til neste år og tilfeller med både friske og ubrukte midler.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.6. Vedtak

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**
70	Løsningen bør støtte automatisk fletting av godkjenner og parafist i vedtaksbrev	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
71	Vedtak og vedtaksbrev bør kunne låses for redigering for saksbehandler/leder når det er godkjent av leder, men bør kunne tilbakestilles av den/de med spesiell tilgang til dette.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
72	Vedtak og vedtaksbrev bør kunne sendes til søker via løsningen og det bør være mulig å sikre at søker blir gjort oppmerksom på at det er tilgjengelig.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
73	Det bør være mulig å lage ett felles vedtak og vedtaksbrev i en tilskuddsordning. Eks. Felles vedtak og vedtaksbrev til alle landets kommuner.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.7. Utbetaling

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjons-krav**
74	Løsningen bør sikre korrekt overføringer av data fra løsningen til økonomisystemet via Helsedirektoratets integrasjonsplattform daglig. Eksempelvis	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

	• Nye tilskuddsmottakere • Utbetalinger • Tilbakekrevinger • Konteringsdata			
75	Per tilskuddsordning bør løsningen automatisk levere oversikt over • Det til enhver tid gjeldende budsjett • Totalt omsøkt beløp • Foreslått tildelt • Vedtatt tildelt • Disponibelt beløp • Beløp lagt til forfall • Status på utbetalte og tilbakekrevde- og tilbakebetalte beløp	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
76	Det bør være mulig å definere betalingsterminer per tilskuddsordning og per enkeltvedtak (antall terminer). Når betalingstermin forfaller, skjer utbetaling automatisk.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
77	Løsningen bør ha støtte for oppdatering av eventuelle endringer av terminer (dato og beløp). Dette bør også være mulig etter at vedtaket er godkjent, men bør da kreve spesiell tilgang.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
78	Tilskuddsmottaker bør ha løpende oversikt over informasjon om terminer, både utbetalte og framtidige.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
79	Det er behov for at tilskuddssøker selv oppgir hva utbetalingen skal gjelde.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
80	Eventuelle krav om tilbakebetaling av ubenyttede tilskuddsmidler bør kunne registreres i løsningen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
81	For å kunne behandle søknader på tilskuddsordninger finansiert over ikke-statlige fond, bør løsningen kunne håndtere flere firma hos DFØ. Et eksempel er at tippemidler skal finansiere en tilskuddsordning.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**

82	Det bør være mulig å sette opp en arbeidsflyt for klagebehandling i løsningen hvor det er tydelig hvilket vedtak som påklages. Ved opprettholdelse av vedtak skal departementet avgjøre saken og bør kunne være en del av arbeidsflyten.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.8. Sende og motta klager

6.1.2.9. Rapportere om bruken av tilskudd

Nr	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
83	Relevante data fra søknaden og saksbehandlingen bør gjenbrukes i delvis forhåndsutfylte rapportskjema for å støtte søker i å skrive gode og relevante rapporter. Eksempel kan være at budsjettet og vedtatt beløp gjengis i forbindelse med regnskapsrapporteringen.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
84	Delvis forhåndsutfylte rapportskjema bør automatisk gjøres tilgjengelig for søker.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
85	Det bør være intuitivt for tilskuddsmottaker hvilket vedtak/tiltak det skal rapporteres om.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
86	Løsningen bør sikre at mottatt rapportering knyttes opp mot korrekt tiltak.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
87	Løsningen bør støtte søker og saksbehandler i å behandle avvik mellom søknad og rapportering. Eksempler kan være at det er obligatorisk å forklare forskjeller i • budsjett opp mot regnskap • måltall og faktiske resultat	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
88	Det bør være enkelt å laste opp vedlegg	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
89	Løsningen bør støtte søker i å levere en	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen

	komplett og relevant rapport			oppfyller kravet.
90	Søker bør kunne rapportere om bruken av tilskudd i løsningen uten mye veiledning utenom informasjonen som gis i skjemaene.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
91	Løsningen bør støtte tilskuddsmottaker selv i å vurdere sin egen måloppnåelse.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
92	Forvaltere av delegerte tilskuddsordninger bør kunne laste opp relevante data om hvem som har fått tilskudd og rapportering på økonomi og måloppnåelse.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.10. Vurdere og dokumentere rapportering

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**
93	Løsningen bør gi saksbehandler støtte til å sette mest mulig korrekt vurdering av måloppnåelse for et tiltak. Et eksempel kan være at lav, middels og høy er definert ved gitt kriterier og løsningen setter automatisk rett verdi etter at saksbehandler har vurdert kriteriene.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
94	Løsningen bør støtte risikobasert saksbehandling. Helsedirektoratet bør kunne definere ulike regler og løsningen bør gjøre det enkelt å konfigurere en tilhørende arbeidsflyt. Et eksempel kan være at rapporter som tilfredsstiller noen forhåndsdefinerte kriterier flagges og følger en arbeidsflyt som gir en grundigere gjennomgang.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
95	Løsningen bør støtte saksbehandler i å sette vurdering av måloppnåelse på ordningsnivå. Saksbehandler bør kunne få et forslag basert på skåringen av de enkelte rapportene.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.11. Rapportere til departementet

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
96	Løsningen bør støtte mulighet for å rapportere videre til Helse- og omsorgsdepartementet om oppnådde resultater og effekt per tilskuddsordning på en effektiv måte.	B		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.12. Kommunikasjon mellom eksterne brukere og Helsedirektoratet

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
97	1 til 1 kommunikasjon Løsningen bør ha funksjon for effektiv dialog mellom søker og saksbehandler. Kommunikasjonen bør være knyttet til organisasjoner og ikke til individuelle brukere.	B		Helsedirektoratet ønsker at mest mulig av kommunikasjon med søkere skal foregå gjennom løsningen på en brukervennlig måte. Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
98	Det bør være enkelt for både søker og saksbehandler å holde oversikt over all kommunikasjon mellom søker og Helsedirektoratet.	B		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
99	Saksbehandler bør få støtte til å se en oversikt over hvilke oppgaver og eller dokumenter/meldinger søker har åpnet. Et eksempel kan være at det er sendt en andregangs purring med to ukers frist til søker. Saksbehandler bør enkelt kunne se om meldingen er åpnet/sett av søker på hvilket tidspunkt.	B		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
100	1 til mange kommunikasjon Løsningen bør ha et oppsett for enkel en-til-mange-kommunikasjon. For eksempel kunne enkelt kommunisere med alle søkere på en ordning for en angitt tidsperiode.	B		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
101	Løsningen bør tilrettelegge for effektiv kommunikasjon med eksterne som ikke har en pågående sak med Helsedirektoratet. Eks. journalist som har spørsmål rundt en tilskuddsordning.	B		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.
102	Henvendelser som ikke kommer via løsningen bør kunne bli tilgjengelig i løsningen som grunnlag for videre	B		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

	saksbehandling.			

6.1.2.13. Internkommunikasjon mellom saksbehandlere i Helsedirektoratet

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
103	Det bør være enkelt å samarbeide og ha oversikt over når det forventes at noen bidrar og hvem som har bidratt med hva.	**B**		Beskriv hvordan leverandøren/løsningen oppfyller kravet.

6.1.2.14. Løpende tilgang til statistikk og rapporter

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
104	Løsningen bør ha funksjonalitet for å hente ut data til bruk i vårt datavarehus for statistikk, videre analyse og tilgjengeliggjøring.	**B**		Beskriv hvordan dette kan ivaretas i løsningen
105	Det bør være mulig å konfigurere egne oversikter og rapporter i løsningen basert på tilgjengelige data om søker, fra søknader, rapporteringer og saksbehandlingen. Gjelder både per ordning og på tvers av ordninger.	**B**		Beskriv hvordan dette kan ivaretas i løsningen
106	Løsningen bør tilby statistikk for søknader, resultat, utbetalinger og rapporteringer per • Periode • Tilskuddsordning • Koststed • Kapittel.post	**B**		Beskriv hvordan dette kan ivaretas i løsningen
107	Statistikk bør kunne kombineres med data som Helsedirektoratet allerede henter fra ulike API-er til datavarehuset, for eksempel frivillighetsregistret, enhetsregistret, og befolkningstall m.m.	**B**		Beskriv hvordan dette kan ivaretas i løsningen

6.2. IKKE-FUNKSJONELLE KRAV TIL LØSNINGEN

Leverandøren skal besvare kravene i Del II SSA-L Bilag 2 "Leverandørens beskrivelse av tjenesten". Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering oppgis (kapittel, avsnitt, punkt etc.).

6.2.1. Avtalens punkt 3.5 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten etter leveringsdag

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
108	Kunden har behov for at Leverandør og Kunde har jevnlig dialog om planlagte oppdateringer av løsning for å sikre at disse ikke går på tvers av Kundens behov	**B**		
109	Kunden har behov for å få informasjon om større oppdateringer i god tid i forveien.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.
110	Kunden ønsker at leverandør utarbeider sluttbrukerinformasjon som kan deles med berørte interne og søkere i forbindelse med større oppdateringer, ref. krav over. Denne informasjonen bør inneholde beskrivelse av hvordan interne og/ eller eksterne brukere blir berørt av endringen.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.
111	Det er behov for at Leverandør gir kunde beskjed om når større oppgraderinger er ferdig testet med info om hva som er testet	**B**		Leverandør bes beskrive hvordan dette kan gjøres.

6.2.2. Arkitektur og teknisk løsning

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
112	Løsningen skal leveres som en tjeneste og avtalen skal dekke bruksrettigheter, drift, oppdateringer, vedlikehold/support, feilrettinger og videreutvikling av en løsning til bruk hos Kunden	**B**		• Beskriv hvilken drifts- og forvaltningsmodell som tilbys
113	Arkitektur og teknologi brukt i løsningen	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet

	skal dokumenteres.			oppfylles. Dokumentasjon bør inkludere relevante skisser.
114	Løsningen bør leveres med separate applikasjoner og som et minimum med helt adskilte data for hver kunde. Samtidig er det ønskelig å utnytte skalafordeler i drift under et samlet totalansvar.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
115	Løsningen bør ha et tydelig veikart og det skal være gode varslingsrutiner ved endring av funksjonalitet eller annet som påvirker Kunden.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
116	Leverandøren bes beskrive eventuelle forutsetninger eller krav til komponenter i Kundens infrastruktur og arbeidsflate.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.3. Roller og tilgangsstyring for interne brukere hos Kunden

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
117	Løsningen bør ha rollebasert tilgangsstyring.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan rollebasert tilgangsstyring er implementert i tilbudt løsning.
118	Løsningen bør støtte felles pålogging (SSO) med Microsoft AD / Azure AD og ha mekanismer som underletter administrering av løsningen.	**B**		Beskriv hvordan dette kravet vil bli ivaretatt med vekt på bruk av mekanismer for å minimere administrasjon av brukere, passord og rettigheter i løsningen.
119	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.
120	Det bør være mulig å gi lesetilgang til samarbeidspartnere som HOD, Riksrevisjon og evaluator. Tilgang bør kunne gis på ulike nivå fra alle tilskuddsordninger til en enkelt ordning.	**B**		Leverandøren bes beskrive løsningens muligheter, begrensinger og forutsetninger.
121	Som del av Kundens internkontroll stilles det krav om gjennomført opplæring for å få tilgang til løsningen. Kunden har behov for å:	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

	• kunne vise status for gjennomført opplæring per bruker. • ha innebygget internkontroll for å sikre at det ikke innvilges tilgang på feil grunnlag • enkelt gi oversikt over hvem som til enhver tid har tilgang til løsningen med type tilgang			
122	Kunden har behov for å holde oversikt over hvem som har tilgang, når tilgang er gitt og type tilgang. Dette behovet er knyttet til Kundens internkontroll.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
123	Det bør være støtte for internkontroll slik at tilganger ikke blir gitt uten at f.eks. opplæringskrav er tilfredsstilt.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.4. Identifisering og tilgangsstyring for søker

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
124	Løsningen må tilby sikker identifisering av søker. Eksempel på sikker identifisering er pålogging via ID porten på nivå 4.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
125	Løsningen må sikre at eksterne brukere ikke har tilgang til tilskuddsforvaltningens del av løsningen.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
126	Løsningen bør sikre at søker har rett til å representere den virksomheten hen søker om tilskudd på vegne av. Dette bør ikke være en manuell oppgave for saksbehandler.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
127	Løsningen bør sikre at organisasjonsnummer til virksomheten som søker er korrekt. Kun hovedenhet eller organisasjonsledd bør kunne sende inn søknader fra organisasjoner. Ikke underenheter.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
128	Virksomheten bør selv kunne administrere hvem som skal ha hvilke rettigheter på vegne av virksomheten	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

	Eksempler kan være hvem som kan - Lese søknader - Utarbeide søknader - Signere og sende inn søknader - Oppgi og endre kontonummer			

6.2.5. Økonomi – Sporbarhet og avstemming

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
129	For å kunne verifisere at regnskapet er fullstendig, bør det være enkelt å kunne spore en utbetaling fra regnskapet til løsningen, og tilsvarende fra løsningen til regnskapet	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles. Se også krav 135 og 136 vedrørende integrasjon
130	Det bør beskrives hvordan avstemming mellom løsningen og reskontro eller hovedbok sikres ved: - Overføring uten driftsavbrudd/avvik (normalsituasjon) - Overføring ved driftsavbrudd (feilsituasjoner) Beskriv løsningen	**B**		
131	Det må være mulig å foreta avstemming mellom løsningen og økonomisystemet, og dette skal kunne presenteres i et ikke redigerbart format	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.6. Logging og sporing

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
132	Løsningen bør logge hvem som har gjort hva når. Loggen bør være enkelt tilgjengelig for alle interne brukere av løsningen.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
133	Det bør være enkelt for virksomheten å se hvem som har utført hvilke arbeidsoppgaver på vegne av virksomheten.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
134	Loggrutinene bør være utformet slik at det er enkelt å lese og søke i loggdataene.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.7. Krav til integrasjoner

Leverandøren henvises til følgende vedlegg til Bilag 1 for nærmere informasjon om integrasjoner:

- Integrasjoner - HINT.pdf
- API–HINT-ARKIV.pdf
- API-HINT-OKONOMI.pdf
- Bruk-av-HINT-Okonomi.pdf

HINT er en integrasjonsplattform hvor Helsedirektoratet har samlet tjenester som benyttes på tvers av flere løsninger og gir støtte for en hendelses drevet arkitektur.

Vedlegg Integrasjoner - HINT.pdf har en detaljert beskrivelse av de tjenester vi ser som hensiktsmessig at ny løsning for Tilskudd benytter. Nedenfor beskrives krav som stilles til integrasjoner.

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
135	Løsningen bør ha et API for deling av data ut og for å kunne sende data inn	**B**		Beskriv forutsetninger for implementering av integrasjoner og hvordan dette vil bli ivaretatt. Vær konkret på hvordan dette støtter opp om kravene for regelverk og nøkkelhendelser. Se krav 22-24
136	Løsningen bør kunne integreres mot beskrevne integrasjoner i Bilag 1 (se vedleggene til integrasjoner, punkt 6.2.7)	**B**		Beskriv forutsetninger for implementering av integrasjoner og hvordan dette vil bli ivaretatt. Vær konkret på hvordan dette støtter opp om kravene for regelverk og nøkkelhendelser. Se krav 22-24 Prises i Bilag 6
137	Løsningen bør kunne integreres med nasjonale felles tjenester	**B**		Oppgi hvilke eksterne tjenester tilbudt løsning har integrasjoner mot, herunder funksjonalitet og begrensninger per grensesnitt og eventuelle forutsettinger som liggere til grunn for å ta grensesnittet i bruk. Eksempler på nasjonale tjenester det er aktuelt med grensesnitt mot: - Altinn

				- ID-porten
138	Leverandøren bes beskrive sikring og autentisering av API'er i løsningen	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.8. Implementering

Leverandør skal i Del II SSA-L Bilag 3 "Plan for etableringsfasen" beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde beskrivelse av alle viktige aktiviteter og beslutningspunkter, med tydelig beskrivelse av ansvar hos henholdsvis Kunden og Leverandøren, samt estimert tidsbruk.

Leverandøren har et viktig ansvar for å bidra til at det gjennomføres en effektiv og vellykket implementering og innføring av tilskuddsløsningen hos Kunden.

Kunden ønsker at implementering av løsningen skal starte umiddelbart etter kontraktsignering.

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

Kunden vurderer at det er hensiktsmessig med en gradvis innføring. Som omtalt i punkt 2.3 *Tilskuddsforvaltning i Helsedirektoratet* har kunden ulike typer tilskuddsordninger med varierende kompleksitet. Tilskuddsordningene har ulike søknadsfrister gjennom året og Helsedirektoratet mottar søknader og fatter vedtak gjennom hele tilskuddsåret (se figur i punkt 2.3 hvor det er illustrert når søknader mottas i 2022 og så langt i 2023).

Kunden har noen mål for implementeringen som vi ønsker at Leverandør vurderer.
Disse er;

- For best mulig brukeropplevelse er det ønskelig med søknad og rapport i samme løsning.
- Resultat på søknad foreligger tidligst mulig slik at tilskudd kan utbetales så tidlig som mulig på året til tilskuddsmottaker.
- Det er mulig å behandle alle typer tilskuddsordninger i ny løsning innen utgangen av tilskuddsåret 2025.

I kravtabellen under fremkommer krav knyttet til implementering.

6.2.8.1. Krav til implementering

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav

139	Kunden har behov for en beskrivelse av Leverandørens planlagte metodikk ved implementeringen.	**B**		Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av metodikken samt hvordan de kommer til anvendelse i prosjektet.
140	Leverandøren skal i **SSA-L Bilag 3** beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten.	**A**		Leverandøren bes beskrive planen i bilag 3 Planen bør inneholde følgende: • Alle milepæler • De viktigste aktivitetene • Legge inn tilskuddsordninger i løsningen • Leverandørens aktiviteter og ansvar • Kundens aktiviteter og ansvar • Tidsestimat for kunden og leverandørens aktiviteter
141	Kunden har behov for at Leverandøren foreslår en hensiktsmessig implementering av tilskuddsordninger med vekt på type tilskuddsordninger og tidspunkt for utlysning/frister. Se punkt 2.3 "Tilskuddsforvaltning i Helsedirektoratet" og vurderingen innledningsvis under punkt; "Implementering".	**B**		Leverandøren bes beskrive forslag til implementering av tilskuddsordninger.
142	Det er behov for at Leverandøren i implementeringsfasen rådgir, planlegger og gjennomfører implementering i samarbeid med Kunden etter leverandørens erfaring med "beste praksis" på området.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan Leverandøren rådgir, planlegger og gjennomfører implementeringen i samarbeid med kunden. Beskriv også hvordan Leverandøren jobber med veiledning rundt ledelse av en slik endring.
143	Det er behov for at alle ressursene/personell som benyttes av Leverandøren er kjent med de bestemmelser i avtalen med bilag som er relevante for deres arbeid.	**B**		Leverandøren bes bekrefte dette.
144	Leverandør skal ha tilstrekkelig med ressurser og kompetanse til å planlegge og gjennomføre både funksjonelle og tekniske tester.	**A**		Leverandør bes om å beskrive/bekrefte dette.

145	Kunden har behov for ressurser fra Leverandør som er forpliktet til leveransen. Eksempelvis ansvarlig prosjektleder hos Leverandør. Kunden har videre behov for informasjon om ressursenes rolle og ansvar, erfaring fra tilsvarende roller i andre prosjekter og hvilken priskategori ressursen tilhører. Det er behov for at det i ressursplanen (over) må de respektive ressursene synliggjøres med tidsestimater for hver fase / milepæl.	**B**		Leverandøren bes fylle ut tabell i **SSA-L Bilag 3** med informasjon om hvilke ressurser som er forpliktet til leveransen, med informasjon om deres rolle og ansvar i planlagt prosjekt, deres erfaring fra tilsvarende roller i andre prosjekter, samt hvilken priskategori ressursen tilhører. Leverandøren bes også om å fylle ut tidsestimater for hver fase / milepæl for de respektive ressursene i ressursplanen i SSAL- Bilag 3.
146	**Begrensninger på bytte av personell** 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.	**B**		Leverandøren skal bekrefte at dette kravet er akseptert, alternativt beskrive et justert forslag til bestemmelse som gir Kunden en god trygghet for kontinuitet på Leverandørens personell i prosjektet.
147	Det er behov for å sikre overgang mellom Kundens eksisterende løsning og ny løsning på en god måte	**B**		Leverandøren bes beskrive hva som er anbefalt fremgangsmåte med begrunnelse, samt alternative måter for hvordan dette kan gjennomføres.

6.2.8.2. Samarbeid

Nr.	**Krav**	**Kravtype A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**
148	Partene skal holde hverandre løpende orientert om utviklingen i avtalen av betydning for samarbeidet.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas

149	Kunden ønsker at Leverandør skal samhandle med Kunden i Teams opprettet av Kunde. Her deles arbeidsdokumenter og partene har fortløpende dialog i implementeringsfasen	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
150	Begge parter kan skriftlig innkalle den annen part til møte med fem (5) virkedagers varsel for å drøfte forhold som oppstår i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
151	Møter skal avholdes på Teams per telefon eller fysisk. Hvis Helsedirektoratet anser det som nødvendig med personlig møte avholdes dette i Helsedirs lokaler, med mindre noe annet avtales.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
152	Tilbyder bes foreslå en helhetlig møteplan og eventuelt andre samhandlingstiltak på strategisk, taktisk og operativt nivå.	**B**		Leverandøren bes beskrive en slik plan med frekvens og deltakende roller fra begge parter.
153	Tilbyder bes beskrive eskaleringsrutiner for saker som partene på ulike nivå (operativt, taktisk og strategisk) ikke kan beslutte eller har uenighet om.	**B**		Tilbyder bes beskrive eskaleringsrutine med involverte roller.

6.2.8.3. Test og godkjenning

Leverandør skal i Del II SSA-L Bilag 3 "Plan for etableringsfasen" beskrive sin plan og aktiviteter for test og godkjenning.

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
154	Konfigurasjon av løsning og definisjon av prosesser, ledetekster og dokumentmaler bør kunne eksporteres til tekstlige filer som kan sjekkes inn i versjonskontroll	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
155	Det bør være mulig å teste i testmiljø før funksjonalitet legges i live-løsning.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
156	Det bør være mulig på en enkel måte å flytte konfigurasjon fra testmiljø til produksjonsmiljø.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
157	Det bør være mulig å teste i testmiljø før funksjonalitet legges i live-løsning.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas

158	Det er behov for at leverandøren tester oppsett og integrasjon av løsning mot arkiv- og økonomitjenesten løsning	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
159	Det bør utarbeides en plan for test og godkjenning	**B**		Leverandør bes beskrive plan for test og godkjenning som blant annet bør omhandle følgende: • Omforent teststrategi • Leverandørens interne testaktiviteter eksempelvis enhetstester, ytelsestester, systemtester og integrasjonstester før Kundens akseptansetest. • Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens akseptansetest før idriftsettelse, herunder plan for praktisk gjennomføring/ oppfølging under akseptansetest. • Kundens og leverandørens aktiviteter og ansvar ved Kundens godkjenningsprøve/ testing i godkjenningsperioden.
160	Det bør foreligge et forslag til test- og akseptansekriterier for akseptansetest og godkjenningsprøve	**B**		Leverandør bes beskrive sitt forslag som bør inneholde: 1. hva som skal testes og 2. utfallet av testene for at de skal bli godkjent.

6.2.9. Avtalens punkt 3.4 Dokumentasjon og opplæring

6.2.9.1. Krav til 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 tabellen.

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
161	Kunden har behov for • Beskrivelse av funksjonaliteten i standardløsningen og tilpasningene	**B**		Leverandørens bes beskrive hvordan dette vil dokumenteres for løsningen, hvordan den er utformet/inndelt og hvordan den vedlikeholdes.

	• Beskrivelser beregnet på superbruker/systemansvarlig i brukerorganisasjonen som viser sammenhengene mellom ulike deler av løsningen, avansert brukerfunksjonalitet mv.			
162	Kunden har behov for dokumentasjon av hvordan en skal konfigurere løsningen. Eksempel kan være hvordan sette opp et søknadsskjema, arbeidsflyt og varslinger.	**B**		Leverandørens bes beskrive hvordan dette er dokumentert via skisser og beskrivelser.
163	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 beskrive hvordan kravet oppfylles.
164	All dokumentasjon bør foreligge elektronisk for Kunde med mulighet til å brukes videre i intern veiledning/opplæring.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.9.2. Krav til opplæring

Basert på hvilke funksjonelle områder som tilbys og Leverandørens erfaringer med opplæring bes Leverandøren foreslå et opplæringsopplegg for målgruppene.

Det må legges vekt på å etablere tilstrekkelig kompetanse hos Kunden for selvstendig bruk og forvaltning av løsningen. Kunden har behov for at opplæringen utføres profesjonelt, effektivt og med god faglig og pedagogisk standard.

Kunden har flere målgrupper for opplæring:

Målgrupper	**Antall (ca)**
Systemadministrator	1-3
Superbrukere	ca. 6
Leder/stedfortreder med godkjennings- og budsjettdisponeringsmyndighet	ca. 10
Saksbehandler/tilskuddsforvalter	ca. 60
Fagrådgiver med lesetilgang og tilgang til samhandling om søknader, vedtak og rapportering	ca. 30
(Søkere)	Ca 1630

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
165	Det er behov for at Leverandøren foreslår et opplæringsopplegg for alle målgruppene tilpasset behovet og tidsplanen som følger av bilag 3.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive følgende: • Foreslått opplæringsopplegg • Innhold i brukerveiledning eller annet veiledningsmateriell • Format / hvordan brukerveiledning og veiledningsmateriell tilgjengeliggjøres.
166	Det er behov for å etablere tilstrekkelig kompetanse hos Kunden for selvstendig bruk og fremtidig forvaltning av ulike kategorier av tilskuddsordninger i løsningen.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan dere bidrar til dette.
167	Kunden har behov for at Leverandøren bekrefter at de har tilstrekkelig med ressurser for å gjennomføre sine forpliktelser etter avtalen vedrørende "opplæring i implementeringsfasen".	**A**		Leverandøren bes bekrefte at kravet oppfylles.
168	Dersom opplæringen skal gjennomføres fysisk, skal den gjennomføres i kundens lokaler.	**A**		Leverandøren bes bekrefte at kravet oppfylles.
169	Kunden har behov for at opplæringen skal være tilpasset Kundens løsning og behov.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan de tilpasser opplæringen til kundens løsning og behov
170	Kunden har behov for at Leverandøren i rimelig tid før opplæring leverer utkast til nødvendig kursmateriell til Kunden slik at Kunde og Leverandør kommer frem til endelig kursmateriell.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
171	Kunden har behov for å skape enkle digitale veiledninger for søkere som kan kjøres som e-læring / microlæring via etablerte tjenester for dette i Helsedirektoratet	**B**		Leverandøren bes beskrive hvilke konkrete e-læringstilbud de kan levere og hvilke formater disse er på.

6.2.10. Krav til drift, vedlikehold og tjenestenivåavtale

6.2.10.1. Krav til tjenestenivå

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav

173	Det skal inngås en service-/ tjenestenivåavtale basert på en standardavtale fra Leverandøren.	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles, og vedlegge sin standardavtale.
174	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.

6.2.10.2. Drift og forvaltning

Nr.	**Krav**	**Krav type A/B**	**Oppfylt Ja/Nei/ Delvis**	**Dokumentasjonskrav**
175	Det bør være en garanti for høy oppetid og tilgjengelighet på løsningen.	**B**		Beskriv Leverandørens garanti.
176	Løsning skal ha mulighet for effektiv opp/nedskalering ved behov	**B**		Beskriv hvordan det legges til rette for at responstiden er tilnærmet lik uavhengig av datamengde, antall transaksjoner, antall brukere og økt brukermasse
177	Løsningen bør ha muligheter for konfigurasjon av overvåkning og reaksjon ved hendelser	**B**		Leverandøren bes dokumentere hvordan kravet oppfylles.
178	Leverandøren bør ha etablerte rutiner for • vedlikehold av løsnings- og driftsdokumentasjon • krisehåndtering og kriseberedskap • håndtering av sikkerhetshendelser/-brudd • relevant dokumentasjon for punkter ovenfor skal kunne gjøres tilgjengelig for Kunden ved behov.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
179	Løsningen bør kunne håndtere lagring, backup og restore.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
180	Driftsplattformen bør støtte isolering av data mellom kundene på plattformen.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
181	**Feilretting** Kunden har behov for å kunne kategorisere hva som er feil og hva som er endringsønsker. Avtalens punkt 3.3 definisjon av feil er gjeldende.	**B**		Leverandøren bes om å bekrefte og beskrive rutiner for mottak, kategorisering, behandling og retting av feil.

	Kunden rapporterer opplevde feil. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen uten Kundens samtykke. Dette gjelder både i implementerings- og driftsfasen			
182	Feilretting bør påbegynnes uten ugrunnet opphold, sett i forhold til alvorlighetsgrad / feilkategori	**B**		Beskriv responstid og tid for påbegynt feilretting etter alvorlighetsgrad i SSA-L Bilag 4
183	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 dette kravet er ivaretatt.

6.2.10.3. Sikkerhet

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
184	Ved eventuell sikkerhetshendelse hos Kunden som omhandler løsning Leverandør leverer skal Leverandøren varsle og evt, bistå Kunden ved behov. En sikkerhetshendelse defineres som en avvikssituasjon hvor det kan oppstå tap av konfidensialitet, integritet, og/eller tilgjengelighet for informasjon eller IT-ressurser	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
185	Leverandøren bør ha etablerte rutiner for krisehåndtering og kriseberedskap ved hendelser som defineres som en krise. Leverandøren skal bistå Kunden ved behov.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.10.4. Revisjon og sikkerhetstester

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
186	Kunden skal kunne gjøre revisjon av Leverandøren og levert løsning/tjeneste.	**A**		Leverandøren bes om å bekrefte at krav er oppfylt.
187	Kunden har behov for at Leverandøren bistår Kunden ved revisjoner av Leverandøren og levert løsning/tjeneste.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas

188	Kunde skal kunne gjennomføre sikkerhetstest av tjeneste/produkt som Kunde kjøper.	**A**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas
189	Kunden har behov for at Leverandøren bistår med tilrettelegging for sikkerhetstest som kunde skal gjennomføre av leverandør og tjeneste/produkt som Kunde kjøper.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas

6.2.10.5. Brukerstøtte og support

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
190	Brukerstøtte og support skal være inkludert i tjenesteprisen.	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
191	Brukerstøtte og veiledning i bruk av løsningen bør være på norsk. Dette kravet gjelder ikke teknisk support.	**B**		Leverandør bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
192	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.
193	Ved ekstraordinære og kritiske situasjoner som berører Kunden, bør Leverandøren tilby utvidet tilgang på brukerstøtte og support, både hva gjelder tilgjengelighets-perioder, økt kapasitet og raskere responstider.	**B**		Leverandøren skal beskrive hvordan supportorganisasjonen og bemanning vil yte utvidede supporttjenester til Kunden i ekstraordinære og kritiske situasjoner. Pris for utvidet tilgjengelighet skal angis i Bilag 6.
194	Kunden har etter driftsettelse behov for jevnlig dialog/ møte med Leverandør etter hensiktsmessig intervaller. Dette avtales mellom partene i løpet av implementeringsfasen. Kunden ønsker at dialogen/ møtene gjennomføres etter samme prinsipper for samarbeid som under implementering	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet løses

6.2.10.6. Nye versjoner

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
195	Nye versjoner av programmer skal være inkludert i avtalen. Leverandøren skal i avtaleperioden levere nye versjoner av programmer som omfattes av ytelsene.	**A**		Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles.
196	Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren tilgjengeliggjøre disse etter nærmere avtale med Kunden.	**B**		Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles og beskrive prosessen.
197	Aktuelle funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.	**A**		Leverandøren skal bekrefte at kravet oppfylles.
198	Kunden ønsker at leverandøren løpende formidler informasjon om planlagte oppdateringer og endringer og at Kunden har mulighet til å påvirke utviklingen av løsningen.	**B**		Leverandøren skal beskrive rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen. Leverandøren skal også beskrive hvordan kundens behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt.

6.2.11. Avtalens punkt 3.6 Ytterligere utvikling etter Leveringsdag

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei /Delvis	Dokumentasjonskrav
199	I videreutvikling av løsningen bør leverandøren ha prosesser som sikrer godt samarbeid på tvers av alle kunder og som sikrer at feedback fra alle kunder ivaretas på en effektiv måte.	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet løses
200	Kunden har behov for at ytterligere videreutvikling etter leveringsdag skjer etter samme fremgangsmåte for godkjenningsprøve og fremdriftsplan som fremgår av bilag 1 og 3 for denne leveransen	**B**		Leverandøren bes om å bekrefte dette
201	Kunden har behov for at Leverandøren proaktivt og løpende vurderer og foreslår endringer i egne tjenester for Kunden	**B**		Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses

6.2.12. Tilleggskjøp av moduler

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
202	Det er behov for at leverandøren beskriver hvilke moduler som kan tilbys som tilleggskjøp	**B**		Leverandøren bes om å beskrive innhold og prismodell. Priser oppgis i Bilag 6 - vedlegg 1 (andre kostnader/tilleggstjenester)

6.2.13. Krav til informasjonssikkerhet og personvern

6.2.13.1. Avtalens punkt 6.1 Personvern og Informasjonssikkerhet og Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
203	Leverandøren skal signere Kundens vedlagte databehandleravtale.	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
204	I tilfelle det er endringer i gjeldende lovverk, eller rettskraftig dom som gir en annen tolkning av gjeldende lovverk, som krever endringer av denne avtalen, skal partene samarbeide for å oppdatere avtalen tilsvarende.	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
205	Leverandøren skal forplikte seg til at underleverandører som helt eller delvis behandler informasjon/data på vegne av Kunden opptrer med integritet i henhold til Kundens databehandleravtale.	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
206	Leverandøren skal etablere underdatabehandleravtaler med underleverandører som ivaretar krav til etterlevelse tilsvarende databehandleravtalen inngått mellom Kunden og Leverandøren. Dette inkluderer krav til konfidensialitet og taushetsplikt hos underleverandør tilsvarende den Leverandøren selv er underlagt i databehandleravtalen.	**A**		Leverandøren bes bekrefte om kravet oppfylles.
207	Løsningen bør ikke innebære behandling av personopplysninger, for eksempel lagring, drift eller tilgang, i eller fra land utenfor EU/EØS eller tredjeland godkjent av EU-kommisjonen.	**B**		Leverandøren bes redegjøre for hvilke deler av løsningens verdikjede som vil være eksponert for overføring av personopplysninger. Leverandøren skal i tillegg fylle ut vedlagte "Leverandørkartleggingsskjema" for oppfyllelse av kravet.

208	Leverandøren bes beskrive styringsløsninger som benyttes for å ivareta personvern og informasjonssikkerhet.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan dette er ivaretatt.
209	Leverandøren bes beskrive hvordan man sikrer konfidensialitet, tilgjengelighet og integritet i løsningen. Områder som ønskes beskrevet er følgende (listen er ikke uttømmende): • Innebygget personvern • Sporbarhet • Segregering • Robusthet • Tilgangsstyring • Kryptering av data (data at rest, data in use, data in transit) • Nøkkelhåndtering • Patching og vedlikehold	**B**		Beskriv hvordan dette er ivaretatt og angi eventuelle kostnadsdrivende elementer.
210	Løsningen bør tilrettelegge for at personopplysninger enkelt kan anonymiseres eller slettes når formålet de ble behandlet for er oppfylt.	**B**		Leverandøren bes beskrive, og/eller gi eksempler på, hvordan prinsippet om lagringsbegrensning blir ivaretatt.
211	Løsningen bør tilrettelegge for at det er enkelt å begrense behandlingen av personopplysninger til det som er nødvendig for å realisere formålet med innsamlingen.	**B**		Leverandøren bes beskrive, og/eller gi eksempler på, hvordan prinsippet om dataminimering blir ivaretatt.
212	Løsningen bør tilrettelegge for at det enkelt kan kontrolleres at personopplysninger som behandles er korrekte og at de kan oppdateres, rettes og/eller slettes om nødvendig.	**B**		Leverandøren bes beskrive, og/eller gi eksempler på, hvordan prinsippet om riktighet blir ivaretatt.

6.2.14. Avtalens punkt 9 Mislighold og sanksjoner

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
213	Dersom Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser/ leveranser som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig og senest 1 uke i forkant gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og angi (minimum med estimat) når tjenesten kan leveres.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.

6.2.15. Avtalens punkt 11.4 Skriftlighet

Nr.	Krav	Krav type A/B	Oppfylt Ja/Nei/ Delvis	Dokumentasjonskrav
214	**Varsel om manglende oppfyllelse:** Kunden har behov for at Leverandøren skal, uten ugrunnet opphold, varsle Oppdragsgiveren om forhold Leverandøren forstår eller burde ha forstått som kan få betydning for sine kontraktsforpliktelser. Dette gjelder særlig manglende oppfylling av kontraktsforpliktelser eller eventuelle forsinkelser av levering. Slikt varsel skal rettes Helsedirektoratets oppgitte bemyndige representant oppgitt i Bilag 5 Avtalens punkt 1.1 Partenes representanter.	**B**		Leverandøren bes beskrive hvordan kravet oppfylles.
215	**Varsel om underleverandør:** Leverandøren plikter å varsle Helsedirektoratet på forhånd om eventuelle underleverandører som Leverandøren planlegger å benytte. Slike underleverandører må skriftlig forhåndsgodkjennes av Helsedirektoratet.	**B**		Leverandør bes om å beskrive hvordan kravet er ivaretatt
216	**Krav til varsling:** Varsel, krav og andre meldinger som skal gis etter kontrakten, skal sendes via Epost til kontaktperson oppgitt i bilag 5.	**B**		Leverandør bes om å beskrive hvordan kravet er ivaretatt

6.3. OPSJONER

Leverandøren henvises til følgende vedlegg til Bilag 1 for nærmere informasjon om integrasjoner:

- Integrasjoner - HINT.pdf
- API–HINT-ARKIV.pdf
- API-HINT-OKONOMI.pdf
- Bruk-av-HINT-Okonomi.pdf

6.3.1. Opsjon 1: HPR

Integrasjon mellom Tilskuddsløsningen og helsepersonellregister (HPR).

Kunden har behov for å kunne kontrollere at HPR-nr. (Identitetsnummer fra Helsepersonellregisteret) stemmer overens med den faktiske personen kommunen/virksomheten søker tilskudd til. Leverandøren bes om å prise denne integrasjonen i prisskjema i Bilag 6 etter de instruksjoner som er gitt i Bilag 6.

Mer informasjon om HPR: https://www.nhn.no/tjenester/helsepersonellregisteret og

https://register.helsedirektoratet.no/hpr

6.3.2. Opsjon 2: Fulltekstpublisering

Funksjonalitet som muliggjør at man skal enkelt kunne gå over til fulltekstpublisering og slippe mange innsynsbegjæringer

- Tilskuddsløsningen bør kunne ha et felt hvor man kan tagge dokumentet for fulltekstpublisering
- Tilskuddsløsningen bør ha et felt hvor det er mulig å legge inn om dokumentet er unntatt offentlighet.

7. BRUKERHISTORIER – CASE TIL DEMONSTRASJON

Nedenfor følger brukerhistorier som Oppdragsgiver ønsker demonstrert i forhandlingene.

7.1. NAVIGERING, SØK OG OVERSIKTSBILDER:

Ved saksbehandling og ved ulike henvendelser har saksbehandler/superbrukere/leder behov for å raskt danne seg en oversikt og enkelt kunne navigere mellom ulike nivåer og elementer i løsningen.

Eksempelvis vil det være behov for å få oversikt over alle ordninger, alle ordninger innen en avdeling (ansvaret for en tilskuddsordning ligger hos den avdelingen som har budsjettet for ordningen), søknader innen en ordning eller søknader per søker (virksomhet med unikt organisasjonsnummer) på tvers av ordninger, omsøkt og innvilget beløp per tilskuddsordning, kunne se en ordning og/eller en virksomhet over flere år osv.

Det er behov for enkelt å danne seg et bilde av status gjennom å hente ut et øyeblikksbilde på for eksempel mottatte søknader, behandlede søknader, antall henvendelser besvart/ubesvart, antall vedtak til godkjenning hos leder, antall klager, antall besvarte klager, o.l.

Vi ønsker en demonstrasjon på hvordan løsningen støtter dette og hvordan man kan navigere rundt og søke opp ulike ordninger, virksomheter og søknader på tvers av budsjettår.

7.2. SØMLØS BRUKEROPPLEVELSE FOR TILSKUDDSSØKER

Det er ulik grad av digital kompetanse hos våre søkere. I tillegg er det stor variasjon i ferdigheter rundt søknadsskriving og rapportering. Enkelte søkere er små virksomheter med få søknader og andre er store virksomheter hvor det er mange som søker på vegne av virksomheten. Den siste gruppen sender flere søknader på flere tilskuddsordninger. Det er derfor behov for at løsningen er intuitiv og enkel å forstå, men samtidig at den gir god oversikt.

Vi ønsker en demonstrasjon av hvordan en virksomhet kan holde oversikt over sine søknader, rapporteringer, viktige frister og utestående oppgaver. I tillegg ønsker vi å få demonstrert hvordan løsningen støtter toveis kommunikasjon.

7.3. Støtte for arbeidsprosesser, herunder internkontroll (internt)

Helsedirektoratet har per juni 2023 ca. 60 saksbehandlere og 10 avdelingsledere, hvor hver avdeling har ansvaret for saksbehandling og budsjettkontroll for sine ordninger. Saksbehandler, avdelingsledere og andre interne interessenter har behov for å følge med og følge opp forvaltningen av ordningene.

Det er behov for varslinger når oppgaver forfaller eller arbeidsprosesser ikke er fullført eller stopper opp på et trinn som krever oppfølging.

Et eksempel kan være at rapporter som tilfredsstiller noen forhåndsdefinerte kriterier flagges og følger en arbeidsflyt som gir en grundigere gjennomgang. Et annet eksempel kan være at løsningen støtter oppfølging av nye tilskuddsmottakere med høy risikoprofil samt mottakere på ordninger med høy risiko.

Vi ønsker en demonstrasjon rundt hva løsningen kan hente ut av øyeblikksbilder/status samt hva som er innebygd av kontrollmekanismer.

Hvis løsningen har støtte for risikobasert saksbehandling hvor det defineres ulike regler for tilhørende arbeidsflyt ønskes dette demonstrert.

7.4. Konfigurasjon – startpunktet for en tilskuddsordning

Per juni 2023 forvalter Helsedirektoratet 154 tilskuddsordninger med et samlet budsjett på 18,5 mrd. Noen ordninger avvikles etter endt budsjettår, mens andre ordninger kommer til. Nye ordninger etableres også i løpet av budsjettåret, for eksempel i revidert nasjonalbudsjett eller tillegg til tildelingsbrev fra departementet.

Tilskuddsordningene varierer i antall og type søkere, budsjettstørrelse, mulighet til å overføre ubrukte midler, tildelingskriterier og søknadsvurdering osv og krever derfor ulik tilnærming. Det vil være behov for enkelt å kunne ta en ny ordning inn i løsningen og bygge/sette opp dedikerte søknads- og rapporteringsskjema og arbeidsflyt – med utgangspunkt i regelverket for tilskuddsordningen.

Det er også et behov for å kunne effektivisere tilskuddsforvaltningen gjennom økt grad av automatisering og større grad av støtte i saksbehandlingen.

Vi ønsker en demonstrasjon av hvordan en konfigurer en ordning fra start med etablering av søknadsskjema og arbeidsflyt/prosess. Finn gjerne en utlyst tilskuddsordning våre nettsider som eksempel.

7.5. Ubrukte midler:

Tilskudd som innvilges et prosjekt gjelder for budsjettåret (kalenderår) og Helsedirektoratet krever rapportering årlig. Prosjektet kan strekke seg over flere år og en vanlig problemstilling knytter seg i oppfølgingen av ubrukte midler ved utgangen av et budsjettår.

Tilskuddsmottaker har da tre alternativer: enten å tilbakebetale restbeløpet til Helsedirektoratet, eller søke om å få overført kun de ubrukte midlene til påfølgende år, eller søke om ytterligere friske midler sammen med overføring av de ubrukte midlene. Føringer fra departementet bestemmer hvilke vedtak Helsedirektoratet kan fatte.

En utfordring er at tilskuddsmottaker som har fått innvilget og utbetalt tilskudd anser midlene som "sine". Dersom de søker om ytterligere midler år etter er det ikke uvanlig at de glemmer å opplyse om ubrukte midler, men at informasjon om dette først kommer ved rapporteringstidspunktet senere på året.

Vi ønsker en demonstrasjon av hvilken støtte løsningen gir både mottaker og saksbehandler i oppfølging av ubrukte midler.