

Vedlegg 1

KRAVSPESIFIKASJON FOR SYSTEM FOR KVALITETSSTYRING, ADMINISTRASJON OG LEDELSES AKTIVITETER (SKALA)

Innhold

1	Innledning og bakgrunn for anskaffelsen.....	2
2	Hva skal det leveres.....	2
3	Om kravspesifikasjonen.....	2
4	Generelle krav til system og leveranse.....	3
5	Funksjonelle krav.....	3
6	Kvalitetskrav	9
7	Tekniske krav	10
8	Ergonomiske krav	11
9	Krav til dokumentasjon.....	11
10	Krav til opplæring.....	12
11	Demo/prototype.....	12
12	Leveranse/ Ferdigstilling	12
13	Testing og godkjenning	13

1 Innledning og bakgrunn for anskaffelsen

Patentstyrets system for kvalitetsstyring sikrer at saksbehandlingen foregår etter bestemte prosedyrer og rutiner. Disse bidrar til å oppnå målet om riktig kvalitet og behandlingstid av søknader.

Dagens system for kvalitetsstyring består av kontrollerte dokumenter, lagret på en felles disk, som kan åpnes av brukere fra lenker laget på Intranett løsningen. Dette systemet omfatter kun kjerneprosesser, det vil si saksbehandling på alle de nevnte områder. Systemet er ISO sertifisert etter standard NS-EN ISO 9001:2000.

Etter at alle fagområder er blitt sertifisert og all dokumentasjon er satt i system, er det et behov for å anskaffe et styringsverktøy som er mer brukervennlig og effektivt, som skal styre prosess- og produktkvalitet i søknadsbehandlingen

For øvrig kan andre prosesser innen administrasjon og ledelse ha behov til et styringsverktøy for systematisk oppfølging (intern kontroll). Dette kan være HMS, HR, Økonomi, IT, særlige håndbøker og annen type saksbehandling.

2 Hva skal det leveres

Det skal leveres felles elektronisk verktøy for **System for Kvalitetsstyring, Administrasjon og Ledelses Aktiviteter** (heretter kalt SKALA).

Verktøyet skal:

- Sikre at all dokumentasjon i systemet for kvalitetsstyring er samlet på ett sted
- Gi tilgang til gyldig versjon av styringsdokumenter, prosedyrer og rutinebeskrivelser
- Ha et enkelt brukergrensesnitt som skal bidra til at arbeidet tilknyttet administrative oppgaver i systemet for kvalitetsstyring lettere blir en del av hverdagen.
- Gi god oversikt og være et godt styringsverktøy for ledelsen og bidra til å oppnå kvalitetsmål og kontinuerlig forbedring.
- Gjøre registreringen og behandlingen av avvik og forbedringsforslag enkel og effektiv.

3 Om kravspesifikasjonen

Dette dokumentet beskriver et sett med krav Patentstyret ønsker at leveransen skal tilfredsstille. Kravsettet er inndelt etter kravtype som beskriver flere kriterier som ønskes dekket. Videre er det gitt noen forklaringer/detaljer på hva som kan passe Patentstyrets organisasjon. Har tilbyder andre løsninger eller løsninger som går utover det som er spesifisert, bør dette utdypes i feltet for alternative løsninger.

Kriteriene er oppsummerte i en tabell under hver kravtype. Headingen er merket i blått. Leverandøren kan selv merke i tabellen om kriteriet er "**dekket**" eller "**ikke dekket**". Der hvor kriteriet er delvis dekket markeres det som "**ikke dekket**". Alternative løsninger kan gis i reservert felt under hver kravtype, markeres punktvis.

4 Generelle krav til system og leveranse

1. SKALA skal bidra til å oppnå målene i vår IKT strategi, føringer fra NHD, og gjeldende regelverk. I innkjøp vurderes systemløsning i forhold til TCO (Total Cost of Ownership). Bruk av åpne standarder, eierskap til kildekode, integrasjonsvennlighet, standard grensesnitt og gjenbruk vil telle positivt. Videre har vi stor fokus på alle aspekter av brukervennlighet. Vår strategi inkluderer en gradvis tilnærming til tjenesteorientert arkitektur, med fokus på muligheter for en total virksomhetsportal i fremtiden. Alle våre nye applikasjoner skal fungere tilfredsstillende ved bruk av Citrix-klienter på Windows Vista eller Windows 7. Vi beveger oss mot datavarehus- løsninger eller tilsvarende, og setter derfor stor fokus på bruk av standardiserte grensesnitt for utveksling av data og prosessinformasjon. (*Bilag 1 – IKT strategi, kritiske suksess faktorer og prinsipper*).
2. SKALA skal støtte MS Office produkter, PDF, eller XML. Fra 1. januar 2010 trer i kraft en ny forskrift om bruk av IT-standarder i forvaltningen som stiller krav til obligatoriske standarder, blant annet ODF (Open Data Format). Løsningen skal bruke standardiserte formater og/eller formater godkjente for offentlig arkiv.
3. Informasjonen i SKALA skal direkteadresseres gjennom nettlesere (for tiden Internet Explorer 7.0), til våre fagsystemer. SKALA skal formidles gjennom Språket skal være norsk.
4. SKALA skal fremstå for brukerne som nyttig, logisk og selvforklarende i bruk, med webbasert brukergrensesnitt basert på Patentstyrets retningslinjer for grafisk profil, designlinje og brukergrensesnitt (*Bilag 2- Grafisk profil og designlinje*).

Tabell "Oppsummering generelle krav"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Løsningen er iht. IKT- strategi, etc.		
2	Støtte MS Office produkter, godkjente formater		
3	Direkte adressering i nettleser, norsk språk. Internet Explorer 7.0		
4	Grafisk profil og designlinje		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

--

5 Funksjonelle krav

1. Være prosessbasert og vise arbeidsflyt i grafisk visualiserte prosesser sammenkoblet i en struktur på flere nivåer; skal kunne vise sammenhengen mellom prosesser/delprosesser.

Kjerneprosesser i Patentstyret:

Område	Aktivitet/krav
--------	----------------

Søknadsbehandling (Patent, Design, Varemerke, Forundersøkelser)	Styring og forbedring av kvaliteten for produkter og tjenester Patentstyret leverer i henhold til regelverk, eksterne og interne krav. Patentstyret har implementert et system for kvalitetsstyring i samsvar med NS-EN ISO 9001:2000 og alle produksjonsenheter er sertifisert.
--	---

Støtteprosesser i Patentstyret:

Område	Aktivitet/krav
HR	Rekruttering og opprettholdelse av kompetanse.
HMS	Patentstyrets system for å ivareta Forskrift om internkontroll av helse, miljø og sikkerhet
Miljø	Grønn stat
Informasjonssikkerhet	Styringssystem for informasjonssikkerhet i samsvar med NS 7799 Nasjonale retningslinjer for å styrke informasjonssikkerheten 2007-2010 skal følges.
Økonomistyring	Felles og enhetsspesifikke merkantile retningslinjer (inkludert innkjøp).
Beredskap	Plan for håndtering av kriser i Patentstyret

Ledelsesprosesser i Patentstyret:

Område	Aktivitet/Krav
Beslutning, kommunikasjon, produksjon, innovasjon	Styring, medarbeideransvar, sikring av effektivitet og kvalitet

Patentstyrets organisasjon kan, relatert til SKALA, deles i tre nivå:

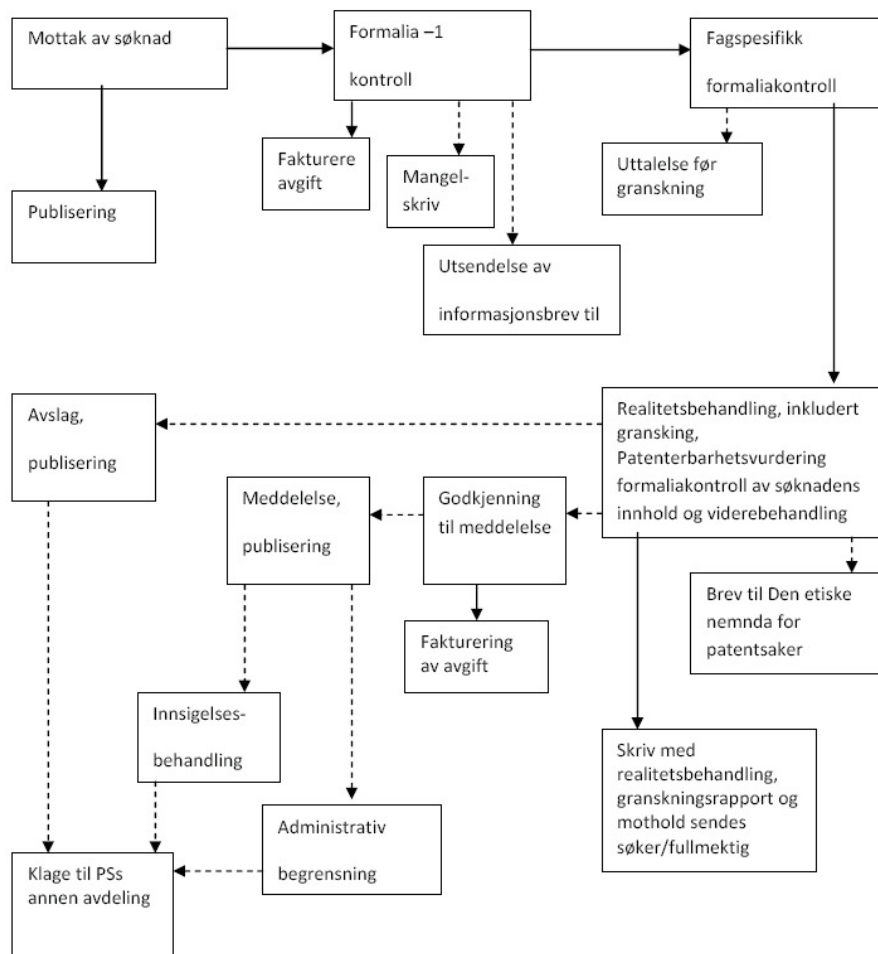
Type	Nivå1 (avdelinger)	Nivå 2 (bransjegrupper / seksjoner)	Nivå 3
Produksjons - avdelinger	Patent	Primærnæringene og bioteknologi	Patentfaglig team
		Olje og skip	
		Elektro, fysikk og bygg	Metodikk team
		Kjemisk Industri	
		Patentjuridisk	
	Design & Varemerke	Seksjon 1	Fagteam
		Seksjon 2	
		Seksjon 3	
		Designseksjonen	
	Produksjon & Systemer	Seksjon 1	Tverrfaglig Team
		Seksjon 2	
		Seksjon 3	
Støttefunksjons -avdelinger	Marked & Informasjon	Kundesenter	Tverrfaglig gruppe
		Marked	
	Fellestjenester	IT- seksjonen	

Type	Nivå1 (avdelinger)	Nivå 2 (bransjegrupper / seksjoner)	Nivå 3
		HR- seksjonen	
		Økonomiseksjonen	
	Juridisk og internasjonal stab		
Ledelse og administrasjon	Ledergruppen		
Klageorgan	2. avdeling		

Organisasjonsenheter som er beskrevet over i hver celle på nivå 1 og 2 har en leder. Nivå 3 er matriseorganisert på tvers av organisasjonsenheter på nivå 2. En person har hovedansvaret for koordinering. Organisasjonsenheter arbeider etter prosesser/prosedyrer/rutinebeskrivelser. Lederen av organisasjonsenheten eller en gruppe på nivå 3 kan være prosesseier.

2. Basere seg på grafisk navigering som gir tilgang til all relevant informasjon knyttet til prosesser/delprosesser.

Prosess i Patentstyret (søknadsbehandling Patent):



3. Ha en tilpasset visning av informasjon i forbindelse med bruk av forskjellige brukerprofiler (roller med rettigheter).

Roller i SKALA:

Rolle	Kommentarer
Systemeier	Ansvar for fastsetting av rammer, sørge for tilstrekkelig kompetanse og ressurser i bruk av systemet. Godkjenner endringer i SKALA når den er satt i drift Utarbeide/godkjenne dokumenter
Systemadministrator	En systemadministrator for hvert område Fungere også som områdets superbruker Opprette organisasjonsenhetenes dokumentasjonsstruktur, utarbeide dokumenter
Leder /Prosesseier/ teamleder (koordinator)	Godkjenne organisasjonsenhetens dokumentasjonsstruktur. Saksbehandle forbedringsmeldinger Utarbeide/Godkjenne dokumenter
Brukere	Utarbeide/Lese/bruke dokumenter Registrere forbedringsmeldinger Saksbehandle forbedringsmeldinger Kommentere dokumenter til høring
3. part	Eksterne tilsynsmyndigheter kan gis tilgang til nettverket og dermed tilgang til SKALA

4. Ha et dokumentstyringssystem strukturert etter prosesser på ulike nivåer, med automatisk oppdatering av elementer.

Dokumentasjonsstruktur:

Systemnivå	Beskrivelse
Politikk	Organisasjonens overordnede hensikter og mål.
Systembeskrivelse	Organisasjonsstruktur, prosedyrer, styringsdokumenter, prosesser og ressurser.
Dokumenter (Hva, hvordan, hvem og når)	Eksempler: Håndbøker, prosedyrer, rutiner, instruksjoner, veiledninger, maler og sjekklister. Hver organisasjonsenhet utarbeider en dokumentasjonsstruktur. Dokumentene knyttes til dokumenteier og /eller prosesseier. Det skilles mellom kravdokumenter og anbefalinger/veiledninger.
Registreringer	Eksempler: Resultatdokumenter, sjekklister, rapporter, resultat fra målinger og forbedringsmeldinger, etc.

5. Ha godkjenningsrutiner knyttet til roller og ansvar for den enkelte prosess og dokument og versjonskontroll med sporbarhet for endringer på et hensiktsmessig nivå. Historiske versjoner skal ivaretas.

Status under dokumentgodkjenning:

Status	Beskrivelse
--------	-------------

Status	Beskrivelse
Utkast	Ved utarbeidelse av dokumenter kan forfatter: - Starte med et blankt dokument. - Patentstyrets maler kan benyttes - Endre et eksisterende dokument. - Kopiere et dokument fra en annen prosess og redigere det. Dokumenter knyttes til dokumentasjonsstrukturen
På høring	Når forfatter er ferdig, endres status til "På høring" med opplysning om: hvem, høringsfrist Disse opplysningene tas vare på i SKALA. I tillegg setter SKALA: dato sendt til høring, forfatter. Synliggjøre endringer dersom dokumentet er en ny versjon av tidligere godkjent dokument Mulighet til å kommentere et dokument direkte i SKALA.
Til godkjenning	Når høringsfristen er utløpt settes status til "til godkjenning". Eventuelt kan det oppdaterte dokumentet sendes på ny høring.
Godkjent	Prosesseier varsles automatisk om at dokument er klart for godkjenning, endrer status til "Godkjent": og fyller inn. SKALA setter automatisk: - Nytt versjonsnummer - Godkjent dato - Godkjent av - Dato for neste revisjon

6. Ha et system for behandling forbedringsmeldinger: hendelser/ avvik/ forbedringsforlag, etc.

Forbedringsmelding elementer:

Felt	Beskrivelse
Tilknytning	Knyttes til prosess/dokument/ hvordet startes fra.
Melder	Bruker som registrerer forbedringsmeldingen. Settes av SKALA
Tittel	Fylles ut av Melder
Begrenset adgang	Ja/Nei. Standard Nei. Hvis Ja, kan forbedringsmeldingen kun leses av melder og saksbehandler
Årsak	Fritekst eller liste med valg
Konsekvens	Fritekst eller liste med valg
Alvorlighet	Liste med valg
Saksbehandler	Melder kan velge: saksbehandler, prosesseier, nærmeste overordnede til den som registrerte forbedringsmeldingen Saksbehandler automatisk varsles om nye forbedringsmeldinger. Saksbehandler kan overføre saken til en annen saksbehandler
Informeres	Hvem varsles om forbedringsmeldingen og endringer i dens status utover Melder og Saksbehandler
Tiltak	Fritekst
Tap	Konsekvens i kroner
Kostnader	Kostnader tiltak
Gevinst	Gevinst ved å gjennomføre tiltak
Status	SKALA varsler Melder/Forslagsstiller hver gang status endres
Vedlegg	Mulig å legge ved dokumenter

Status forbedringsmelding:

Status	Beskrivelse
Forslag til tiltak	Forebyggende, korrigerende, forbedrende
Tiltak ferdigbehandlet	Besluttet, iverksatt, under arbeid
Avvist	Iverksettes ikke/tas ikke til følge
Tiltak gjennomført	Saken avsluttet

7. Ha mulighet til å ta ut rapporter og spørringer med en brukerdefinert profil. Rapportene kan tas ut i et standardisert dataformat til bruk i andre elektroniske verktøy og systemer.

Rapporter:

Rapport	Kommentarer
Revisjonskontroll	Dokumenter hvor gyldighetsdato er utløpt.
Forbedringsmeldinger	Antall, alvorlighet, tap, kostnader, gevinst og status
Spørreundersøkelser	En spørreundersøkelse akkumuleres i en rapport
Inaktive brukere	Oversikt over brukere som er aktive i SKALA

8. Gi mulighet for søking i metadata og fritekst søk i innholdet i SKALA.

Søkeparametre: tilknytning til dokumentasjonsstruktur, tittel, dokumentstatus, forfatter, versjon, godkjent, siste revisjon, revidert av, neste revisjon

9. Gi mulighet til å sende ut varslinger til brukere som kan synliggjøres på brukerens startside.

Varslinger:

Varsel	Kommentarer
Dokumentendringer	Endringer i dokumenter tilknyttet deres organisasjonsenhet eller overordnede organisasjonsenheter
Høring	Dokumenter hvor bruker er høringsinstans
Godkjenning	Dokumenter til godkjenning hvor bruker er prosesseier
Revisjon	Dokumenter til revisjon hvor bruker er prosesseier eller forfatter. Varsles en måned før gyldighet utløper
Forbedringsmeldinger	Endringer av status eller saksbehandler hvor bruker er Melder, Saksbehandler eller oppført i feltet informeres
Spørreundersøkelser	Spørreundersøkelse som bruker besvare. Varsles en uke før fristen

10. Ha et intuitivt brukergrensesnitt med visning i et webgrensesnitt.

Eksempler på intuitivt webgrensesnitt:

Emne	Kommentarer
Startside	Hovedmeny/ tilpasses brukerens organisasjonsmessige tilknytning/synlig hele tiden
Varsling	Synlig på startsidene
Hvor mange klikk	Færrest mulig, maks 3

Emne	Kommentarer
Hjelp funksjon	Knyttet til hva brukeren jobber med
Navigerings sti	Vise hvor brukeren er for å navigere tilbake
Favoritter	Elementer som kan tilpasses i visningen

Tabell "Oppsummering Funksjonelle krav"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Prosessbasert - grafisk visualiserte prosesser		
2	Grafisk navigering		
3	Tilpasset visning - brukerprofiler		
4	Dokumentstyringssystem		
5	Godkjenningsrutiner knyttet til roller og ansvar		
6	System for forbedringsmeldinger		
7	Rapporter og spørringer - brukerdefinert profil		
8	Søking i metadata og fritekst søk		
9	Varslinger til brukere		
10	Et intuitivt brukergrensesnitt - webgrensesnitt		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

6 Kvalitetskrav

1. Ha nødvendig ytelse ved implementering i Patentstyrets IKT infrastruktur. Ytelsen skal kunne måles; oppgi responstid.
2. Ha tilstrekkelig kapasitet/oppetid slik at det kan benyttes 24/7 av minst 200 brukere. Det skal være mulig å bli utvidet til minst 270 brukere.
3. Ha tilstrekkelig kvalitet på tilgjengelighet som beskrevet i kriteriesett angitt av DIFI for økt kvalitet på kommunale og statelige nettsteder (<http://kvalitet.difi.no/>).

Tabell "Oppsummering Kvalitetskrav"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Ytelse, oppgi responstid		
2	Kapasitet/oppetid		
3	Tilgjengelighet		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

7 Tekniske krav

1. Fungere i Patentstyrets IKT miljø, benyttes via terminalserver (Citrix Metaframe).
2. Brukes på nåværende arbeidsstasjoner som er bærbare PC-er med minimum:
Windows Vista Proffesional norsk, Internet Explorer 7.0 norsk, Microsoft Office Vista Standard norsk, minimum skjermopløsning 1024 x 768.
3. Integrasjon mot MS Outlook, EPI-server, og eventuelt andre systemer* som brukes i Patentstyret.
En oversikt over Patentstyrets systemer og programmer finnes i *Bilag 3-Oversikt over systemer i Patentstyret*
4. Være plattformuavhengig, basere seg på server/client modellen, hierarkisk organisasjonsmodell for tilgang til informasjon.
5. Bruke Microsoft AD (Aktive Directory) for brukerautentisering/autorisering og **"Singel Sign On"** løsning fra/til intranett
6. Alle dokumenter/data/elementer lagres i databasen
7. Rapportgenerator med mulighet til å eksportere til anerkjente data- og dokumentformater
8. Sikkerhet: ha mulighet til å integreres med Patentstyrets eksisterende løsning for antivirus og backup

Tabell "Oppsummering tekniske krav"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Citrix Metaframe		
2	Bærbare PC-er		
3	Epost: MS Exchange/Outlook Intranett/Ekstranett: EPI server		
4	Plattformuavhengig		
5	Singel sign on		
6	Database		
7	Rapportgenerator		
8	Sikkerhet		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

--

***Det kreves informasjon om muligheten for integrasjon mot følgende systemer** (Bilag 4- Integrasjon mot andre systemer, skal fylles ut):

1	SANT: Ptolemy web server, basert på MS asp/.net, Oracle, Documentum.
2	CRM: MS Dynamics (outlook/web client), MS SQL
3	Økonomi/lønn/Pers: Agresso, Oracle
4	Fellesarkivet/offentlig journal: Ephorte, Oracle
5	MS SharePoint, MS SQL

8 Ergonomiske krav

1. Være designet og bygget opp slik at ergonomien til brukere ivaretas.

Ergonomiske krav:

Emne	Kommentarer
Font/skrift	Muligheten til å endre skriftstørrelse ved bruk av + og - taster
Tegn	Ha et system som støtter norske tegn
Format	Utforming av sider slik at de blir laget i et "utskriftvennlig" format
Fokus	Ikke miste fokuset i navigering, all vesentlig informasjon i skjermstørrelse.
Farger	Sentralisere fargestilene i en resursfil som kan lett oppdateres, slik at man lett kan bytte fargene som er i bruk i grensesnittet
Knapper	Flyttende knapper i tilfelle det skulle være noe scrolling i en side
Feil i felt	Sørge på at en feil i en side ikke tømmer ut de feltene som allerede er fylt
Navigering	Tillate navigeringen med bruk av Tab-knappen
Tabell	Kunne sortere innholdet i en tabell ved å klikke på navnet til den relevante kolonne
Snarvei	Tillate "snarveier" med bruk av Ctrl og Alt knappene (f. eks. Ctrl+ G for "Godta")

Tabell "Oppsummering ergonomiske krav"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Ergonomiske krav		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

--

9 Krav til dokumentasjon

1. Ha ferdig utarbeidet brukerdokumentasjon som bør inneholde: brukerveiledning for administrasjon av SKALA, systemdokumentasjon, driftsdokumentasjon, installasjonsveiledning, test sluttrapport.

Tabell "Oppsummering krav til dokumentasjon"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Dokumentasjon		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

--

10 Krav til opplæring

1. Patentstyret ønsker opplæring for: Systemeier (1), systemadministrator (6) og prosesseier (16). Det skal gis informasjon om muligheter til utvidelse av nevnt antall, samt opplæring for oppgraderinger og nye rolleinnhavere over tid. Opplæring av brukere utføres av systemadministratorer i Patentstyret.
2. Ha mulighet til kompetanseoverføring til intern IT-støtte.

Tabell "Oppsummering krav til dokumentasjon"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Opplæring personell		
2	Kompetanseoverføring		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

11 Demo/prototype

1. Levere med tilbudet en kort demo-versjon (simulering) av SKALA som kan vise/teste systemet i bruk.

Tabell "Oppsummering krav til dokumentasjon"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Demo		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

12 Leveranse/ Ferdigstillelse

1. Ha SKALA ferdigstilt og implementert senest 2 måneder etter kontraktsinngåelse.
2. Ha en prosjektplan med milepæler og indikasjon av hvilket omfang av egeninnsats Patentstyret forutsettes å stille med i prosjektet.
3. Ha et forslag til organisering av prosjektet. Leverandør forventes å stille med nødvendig kompetanse.
4. Ha en service, support og vedlikeholdsavtale for 4 år. Den skal minimum inneholde omfang, oppgraderinger, responstid.

Tabell "Oppsummering krav til leveranse/ferdigstillelse"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Tid for ferdigstillelse		
2	Prosjekt med milepæler		
3	Forslag til organisering		
4	Vedlikeholdsavtale		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

--

13 Testing og godkjenning

1. Patentstyret ønsker forslag til plan og gjennomføring av akseptansetest.

Tabell "Oppsummering krav til dokumentasjon"

Nr.	Kriteriet	Dekket	Ikke dekket
1	Akseptansetest		

Alternativ løsning fra leverandør(beskrivelse punktvis):

--

Bilag

- Bilag1- IKT Strategi, KSF, Prinsipper IT
- Bilag2- Designlinje Patentstyret
- Bilag3- Oversikt over systemer i Patentstyret
- Bilag4- Integrasjon mot andre systemer