



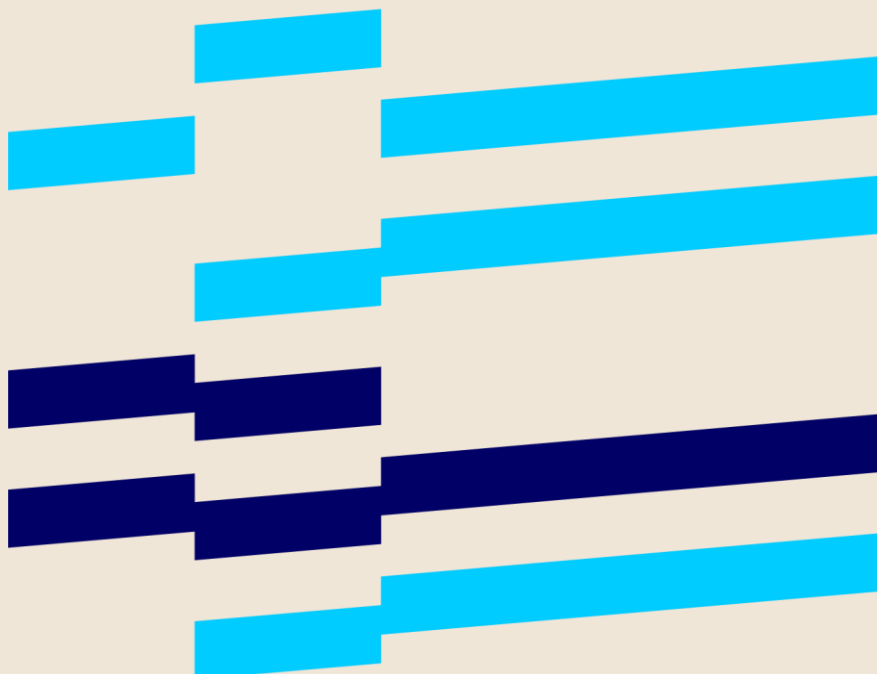
Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

Bilag 1 til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Sak-arkivløsning for Husleietvisteutvalget

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser
bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

1. Innledning

1.1. Bakgrunn for anskaffelsen

Husleietvistutvalget (HTU) er et domstollignende forvaltningsorgan som behandler tvister om leie av bolig som reguleres av husleielovene. HTU er administrativt underlagt Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Virksomheten har til sammen ca. 35 ansatte.

Både utleier og leietaker som mener å ha et krav mot den andre, kan bringe saken inn for HTU gjennom å sende inn en klage. HTU skal legge til rette for at partene får løst saken på en hurtig, billig og kompetent måte ved mekling eller avgjørelse av tvisten. Partene har ansvaret for egen bevisføring. Det innebærer at partene må selv sende inn sine krav og bemerkninger samt dokumentasjon i saken. Når tvisten løses ved mekling sørger mekler for at det blir skrevet et forlik, som signeres av partene og som har virkning som en rettskraftig dom. Dersom en tvist ikke løses gjennom mekling, avgjør utvalget saken ved et vedtak. I saker hvor det treffes vedtak består utvalget av saksleder og et utvalgsmedlem fra henholdsvis leietaker- og utleiersiden, og vedtaket fattes i et utvalgsmøte. Utvalgsmedlemmene gjør tjeneste basert på en møteplan og de skiftes ut fra møte til møte. Utvalgsmedlemmene er oppnevnt av Kommunal- og moderniseringsdepartementet for perioder på 3 år, og gjør tjeneste i utvalgte saker for HTU.

I 2019 mottok HTU ca. 1800 saker. Sakene omhandler i hovedsak skyldig leie, krav om erstatning, leieavslag, irregulært depositum, oppsigelse og heving.

I tillegg inngår det i HTUs samfunnsoppdrag å gi utleiery, leietakere og andre interessenter objektiv informasjon og veiledning i spørsmål om leieforhold.

HTUs brukere og dermed mulig brukere av et fremtidig sak-arkivsystem er:

- **Interne brukere:** Saksbehandlere, saksledere, meklere, direktør, leder, administrative brukere, studenter og lærlinger.
- **Eksterne brukere:** Partene i en sak som er utleier og leietaker. Utvalgsmedlemmer, som deltar i utvalget når det fattes vedtak i en sak. I tillegg har HTU kommunikasjon i form av utveksling av saksdokumenter med Stevnevitnet (hos Namsmannen) og tingretten. HTU oversender dokument for kunngjøring i avis og Norsk Lysingsblad når dokumentet skal forkynnes ved oppslag.

HTU er fordelt på tre kontorlokasjoner med hovedkontor i Oslo. I tillegg er det kontorer i Trondheim og Bergen.

HTU skal anskaffe nytt saksbehandlingssystem og arkivløsning som støtter arbeidsoppgavene for interne og eksterne brukere og samhandlende virksomheter som nevnt over. Det betyr at nytt system må støtte arbeidsprosessene i tvistesaksbehandlingen inkludert løsning for innsendelse av data og dokumenter for ekstern bruker og mottak av dokumenter fra HTU, registrering av publikumshenvendelser og administrative saker.

1.2. Mål om ende-til-ende digitalisering

Prosjektets hovedmål er å understøtte HTU som et lavterskeltilbud for behandling av tvister om leie av bolig.

HTU har som målsetting å gå over fra dagens delvis papirbaserte saksbehandling til full elektronisk saksbehandling, fra en klage sendes inn fra utleier eller leietaker og til saken avsluttes og overføres til arkiv. Gjennom anskaffelse av nytt saksbehandlingssystem og arkivløsning har HTU som mål å kunne motta data fra en klager som ønsker å starte en sak, og deretter utveksle dokumenter med partene i saken på en sikker og effektiv måte gjennom en portal på HTUs hjemmeside. På den måten vil HTU også innfri offentlig krav om digitalt førstevalg. HTU har også som mål å kunne utveksle dokumenter elektronisk med andre offentlige virksomheter, der dokumenter i dag oversendes som papirdokumenter i posten. Anskaffelse av nytt sak- og arkivsystem er en forutsetning for et digitaliseringsløft. Ny løsning vil bidra til at HTU går over fra delvis papirbasert til full elektronisk saksbehandling.

HTU vil i saksbehandlingen i ny løsning kunne utveksle dokumenter med eksterne brukere elektronisk gjennom bruk av nasjonale felleskomponenter, f.eks. ID-porten, Digital postkasse til innbygger, Digital post til virksomheter og eSignering. Utveksling av dokumenter vil dermed kunne gjennomføres på en effektiv og sikker måte der personvernet blir ivaretatt. Ved bruk av nasjonal felleskomponent vil forkynning av dokumenter kunne gjennomføres elektronisk, med melding tilbake om at dokumentet er åpnet, og som erstatter dagens mottakskvittering eller bekreftelse på e-post.

De data som HTU trenger for å opprette en sak vil kunne gjenbrukes ved at de mottas strukturert, oversendt fra HTU-portalene. Ved gjenbruk av registrert data vil prosessen med å opprette sak kunne gjennomføres mer effektivt og bidra til mer riktig registrering av data. Mulighet for effektivt oppslag mot Folkeregisteret og Enhetsregisteret vil bidra til rask kontroll av innsendt data og riktig registrering.

Nytt sak- arkivsystem skal kunne bidra til:

- Felles informasjonslagring
- Informasjonsutveksling på tvers
- Forbedret styring og støtte
- Effektive prosesser

Med et felles sak- og arkivsystem for hele HTU vil systemet kunne bidra til felles og enhetlig informasjonslagring og enklere informasjonsutveksling på tvers av kontorene. Systemet vil også bidra til at saksbehandlingen gjennomføres enhetlig og likt ved de tre kontorene. Dette vil gi et grunnlag for å effektivisere saksbehandlingen ved at den kan utføres uavhengig av lokasjon. Systemet vil også kunne gi grunnlag for bedre oversikt, mulighet for å hente ut god statistikk og ledelsesinformasjon og enklere kunne styre ressursene, og dermed saksavviklingen på tvers av kontorene. Full digital saksbehandling og enhetlig bruk av et sak- og arkivsystem vil dermed kunne bidra til mer effektive prosesser, enhetlig og stedsuavhengig saksbehandling, bedre kvalitet i prosessen og kortere saksbehandlingstid.

Med en godkjent Noark5 arkivkjerne vil HTU i fremtiden kunne levere data og dokumenter elektronisk til Statsarkivet. Elektronisk sak vil erstatte papirsaken og HTU vil for fremtiden begrense behovet for plass til arkivering av papirsaker.

1.3. Oversikt over hovedprosessene til HTU

Tvistesaksprosessen:

Partene i en sak for HTU er eksterne brukere, og benevnes i saken som klager og innklaget.

En sak starter ved at ekstern bruker (utleier eller leietaker) sender inn en klage til HTU. Klagen må oppfylle formkrav til klagers signatur. Videre må klagen inneholde partenes navn og adresse, leieforholdets adresse, en kort forklaring om hva saken gjelder og hva klageren krever, dvs. en påstand. Klager bør også opplyse om og eventuelt vedlegge de bevis som ønskes dokumentert.

Klagen mottas av HTU som registrerer saken, partenes navn og adresse, fødsels- og personnummer, leieobjektets adresse, type krav, innkommet dato osv. Saksleder kontrollerer klagen og eventuelt avviser saken dersom det foreligger forhold som skal føre til automatisk avvisning, eventuelt skriver brev og ber om retting av klagen. Dersom klagen er funnet å være i orden, opprettes giro for innbetaling av saksbehandlingsgebyr som sendes til klager.

Når saksbehandlingsgebyret er registrert innbetalt skal klagen forkynnes for innklagede og innklagede gis en frist på 14 dager for å inngi sitt tilsvaret. Forkynning innebærer at innklagede må gi en tilstrekkelig bekreftelse for at klagen er mottatt, som journalføres på saken.

Dersom tilstrekkelig bekreftelse ikke mottas av HTU, skal anmodning om bistand til forkynning sendes til Stevnevitnet som er organisert hos Namsmannen i politiet. Det opprettes brev med anmodning om forkynning i saksbehandlingssystemet og forkynningsbrev sendes til Stevnevitnet, sammen med de dokumentene som skal forkynnes. Stevnevitnets resultat av oppdraget kommer i retur i form av en forkynningsprotokoll, som journalføres på saken. Dersom forkynning ved Stevnevitnet ikke fører frem, kan klager velge å trekke saken eller be om at dokumentet forkynnes ved oppslag, dvs. på HTUs kontor, i avisen og i Norsk Lysningsblad.

Innklagede sender inn sitt tilsvaret innen utløpet av tilsvarefristen, som mottas og journalføres på saken. Tilsvaret sendes til klager sammen med et brev fra HTU. I brevet gis klager en frist for bemerkninger og partene gis tilbud om å møtes til mekling, der HTU anser det hensiktsmessig å forsøke mekling.

Dersom det ikke innkommer tilsvaret i saken, avgjøres saken i de fleste sakstypene ved vedtak av saksleder alene. Vedtaket forkynnes for partene.

Dersom begge partene ønsker det avtales det et tidspunkt for å avholde meklingsmøte. Saksleder i HTU er mekler i saken. Dersom partene kommer til enighet skrives det et forlik, som signeres av partene og innebærer en rettskraftig avgjørelse av saken. Saken heves ved hevingsvedtak.

Dersom partene ikke ønsker mekling eller mekling ikke fører frem, fortsetter den skriftlige saksbehandlingen til saksleder finner at saken er tilstrekkelig opplyst fra partene, og det skrives utkast til vedtak. En sak inneholder mange inngående og utgående dokumenter. Sakens dokumenter og utkast til vedtak oversendes til utvalgsmedlemmene forut for møtet. Saken avgjøres i utvalgsmøte med saksleder og to utvalgsmedlemmer, henholdsvis fra utleier- og leietakersiden. Vedtaket signeres av de tre medlemmene i utvalget.

Vedtaket skal deretter forkynnes for begge partene som hovedregel ved postforkynning, og parten skal bekrefte mottak av dokumentet, som journalføres på saken. Dersom en part ikke bekrefter mottak av dokumentet, sendes begjæring til Stevnevitnet med anmodning om bistand til forkynning av vedtaket. Stevnevitnets resultat av oppdraget kommer i retur i form av en forkynningsprotokoll, som journalføres på saken. Dersom forkynning ved Stevnevitnet ikke fører frem, skal vedtaket forkynnes ved oppslag på HTUs kontor.

Når vedtaket er lovlig forkynt for begge parter legges saken til arkiv. Utvalgte vedtak anonymiseres og publiseres på HTUs hjemmeside og hos Lovdata.

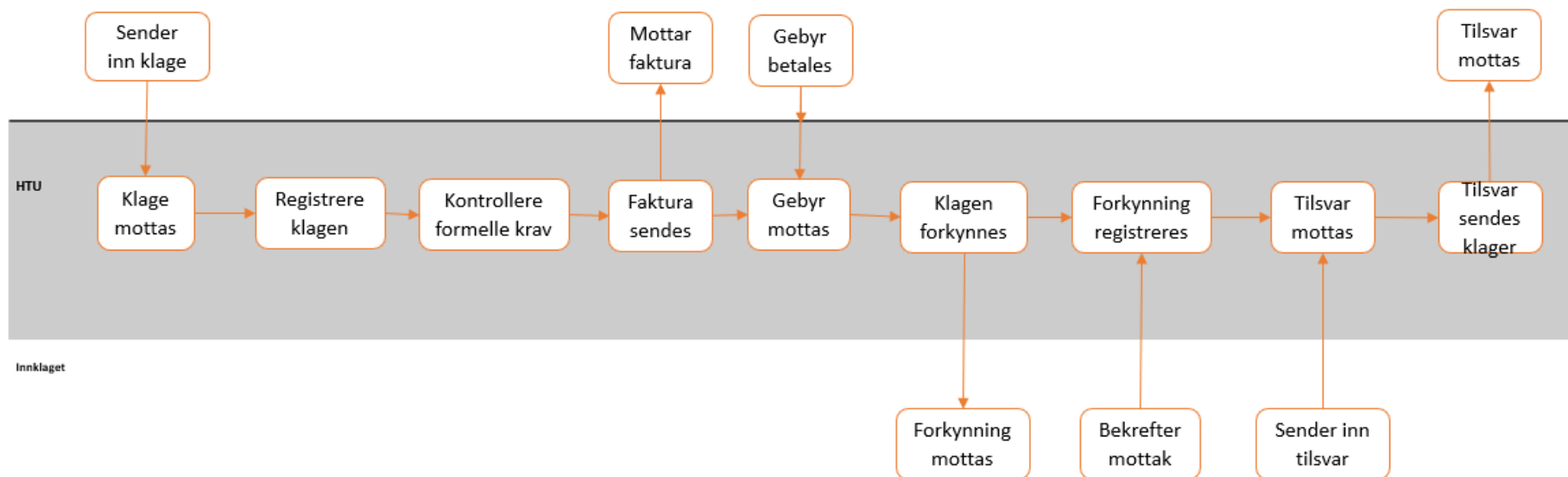
Dersom en part er uenig i vedtaket og ønsker å bringe vedtaket inn for domstolen, må parten selv gjøre det ved å sende inn stevning til tingretten. Tingretten sender brev til HTU og ber om å få tilsendt kopi av sakens dokumenter. Kopi av sakens dokumenter oversendes fra HTU til tingretten i posten. Tingrettens avgjørelse i saken sendes til HTU når tingretten har avsluttet saken.

Nedenfor følger illustrasjoner som viser prosessene.

Flytskjema – tvistesak (enkleste prosess)

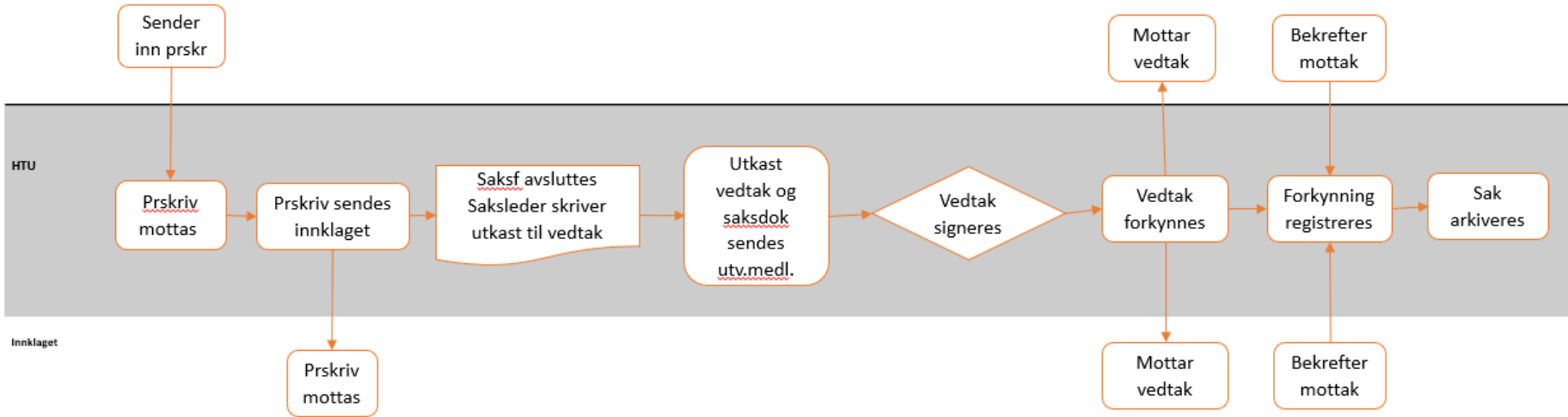
Flytskjema – tvistesak (enkleste prosess)

Klager



Forts:

Klager



Innklaget

Flytskjema – tvistesak v/mekling og ikke forlik

Flytskjema – tvistesak v/mekling og ikke forlik

Klager

Tilbud
mottas

Samtykke
mekling

Brev
mottas

HTU

Tilbud om
mekling

Kontakte
partene,
v/brev, epost
el. tlf.

Samtykke
mottas

Avtale
tidspunkt,
epost, tlf.

Brev til
partene

Forberede
mekling

Gj. føre
mekling
fysisk
møte el
skymøte

Resultat:
ikke forlik

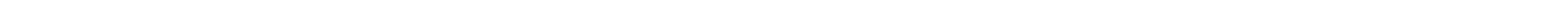
Skrive
protokoll

Innklaget

Tilbud
mottas

Samtykke
mekling

Brev
mottas



Forts:

Klager

Mottar
protokoll

Sender inn
prskr.

Mottar
prskr.

HTU

Protokoll
sendes
partene

Avvente frist
for bemerkn.
fra partene

Registrere bytte
av saksleder på
saken

Motta
prosesskr.

Avsl.prskr.
sendes
partene

Saksforbr. fortsetter
og avgjøres ved
vedtak (prosessen
videre er lik som
v/flyt for tvistesak)

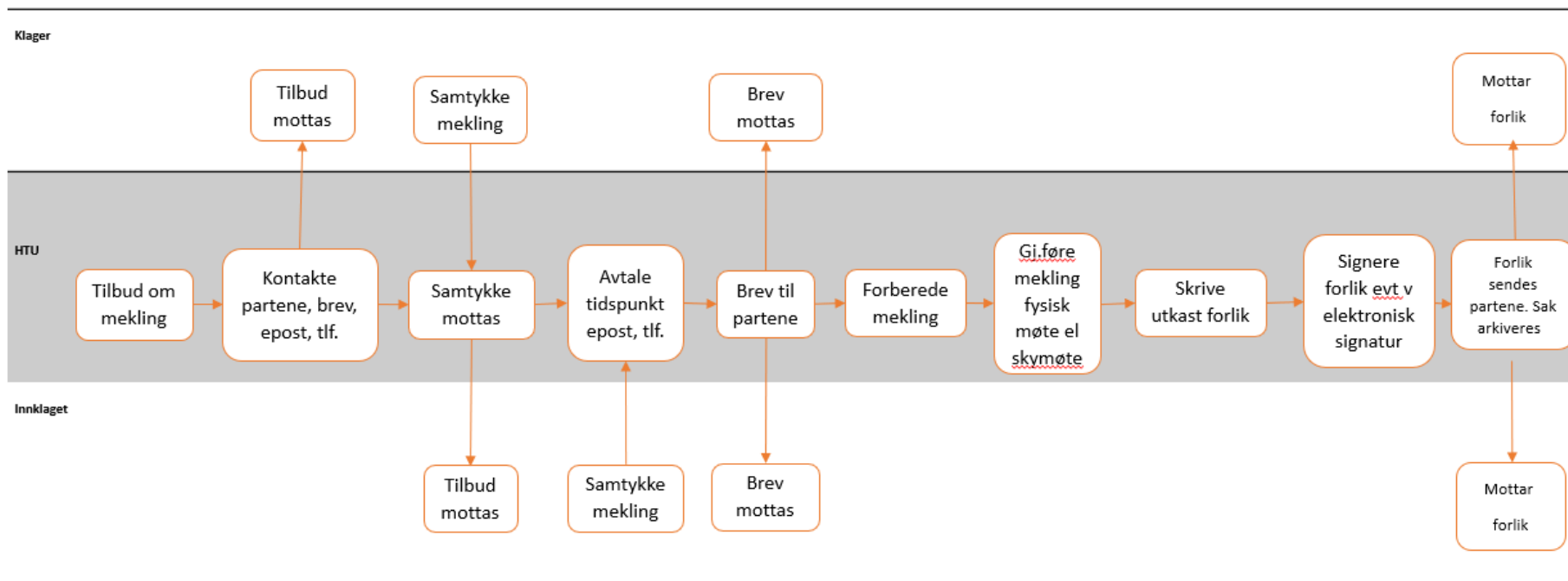
Innklaget

Mottar
protokoll

Sender inn
prosesskr.

Mottar
prskr.

Flytskjema – tvistesak v/mekling og forlik



Registrering av henvendelser:

HTU mottar henvendelser fra utleiere, leietakere og andre på e-post og telefon. Dette er generelle henvendelser som ikke er knyttet til en registrert sak hos HTU. Resultatet av henvendelsen kan medføre at en part sender inn en klage til HTU. Henvendelser som mottas på e-post og telefon blir besvart på e-post eller telefon, og både henvendelsen og HTUs svar på henvendelsen skal arkiveres elektronisk.

Administrativ sak:

HTUs virksomhet innebærer behandling av administrative saker for drift av virksomheten. Dette omfatter rekruttering, ansettelse, lønn, personalsaker, budsjett, regnskap, økonomi og innkjøp osv. Oppgavene utføres i hovedsak som manuelle steg, der opplysninger lagres ulike steder, f.eks. administrativt arkiv, kontrakts-, stillings- og personalarkiv, K-området, kundenettet til DFØ, Opalcon (rapporteringsverktøy fra Agresso), SAP osv. Dette resulterer i mye dobbeltregistrering og lagring og kompliserte søk for gjenfinning.

1.4. Integrasjoner

Det er videre ønskelig med integrasjoner mellom nytt system og andre fagsystemer, samt med eksterne felleskomponenter som støtter digital kommunikasjon med borgere, næringsliv eller offentlig samarbeidspartnere jfr. krav i Digitaliseringsrundskrivnet. Følgende systemer er i dag identifisert som mulige kandidater for integrasjoner med nytt system, og viser et mulig omfang.

System	Beskrivelse	Kategori
SAP	Lønn, Integrasjon med systemer hos DFØ	Ekstern
Agresso	Regnskap, Integrasjon med systemer hos DFØ	Ekstern
Contempus	Fakturagodkjenning, leveres av DFØ	Ekstern
Opal Con	Rapporteringsverktøy, leveres av DFØ	Ekstern
Jobbnorge	Benyttes til rekruttering	Eksternt
Folkeregisteret	Oppslag for søk og kontroll av persondata (part i sak)	Offentlig
Enhetsregisteret	Oppslag for søk og kontroll av data for virksomheter (part i sak)	Offentlig
AA-registeret	Arbeidsgiver- og arbeidstakerregisteret (tjeneste på Infotorg), for søk i tilknytning til forkynning av dokumenter for parter i sakene.	Offentlig
Altinn	Altinn er den norske felles internettportal for å levere elektroniske skjemaer til offentlige virksomheter. Offentlige virksomheter kan sende digital post på en enkel og sikker måte til innbyggere og næringsliv.	Offentlig

NAV	Oppfølging sykemelding og foreldrepermisjoner mv.	Offentlig
Sikker Digital Post	Fellesløsningene Digital postkasse til innbygger og Digital post til virksomheter.	Offentlig
Kontakt- og reservasjonsregisteret	Nasjonalt grunndataregister for opplysninger om innbyggers digitale kontaktinformasjon og reservasjonsregister	Offentlig
ID-porten	ID-porten gjør offentlige tjenester tilgjengelige og trygge på nett. Pålogging v/eID: - MinID (sikkerhetsnivå 3) - BankID, BankID på mobil, Commfides og Bypass (sikkerhetsnivå 4)	Offentlig
eSignering	Ved eSignering av dokumenter gjennomføres selve signeringen med elektronisk ID.	Offentlig
Varsling	Innbyggere og virksomheter som er part i en sak varsles på SMS eller e-post om at de har fått tilsendt et nytt dokument. Parten kan deretter logge seg inn via ID-porten for å lese dokumentet.	Offentlig
HTU.no	HTU sin publikumsløsning (webgrensesnitt/hjemmeside) mot brukere.	
Namsmann (eFormidling)	Digitaliseringsdirektoratet opplyser at integrasjonspunktet er utviklet. Muliggjør samspill på tvers i offentlig sektor. Statlige virksomheter som benytter tjenesten, vil få post direkte i sitt sak- og arkivsystem.	Offentlig
Domstolene (eFormidling)	Digitaliseringsdirektoratet opplyser at integrasjonspunktet er utviklet. Muliggjør samspill på tvers i offentlig sektor. Statlige virksomheter som benytter tjenesten, vil få post direkte i sitt sak- og arkivsystem.	Offentlig
elnnsyn	elnnsyn er en felles publikumstjeneste på nett for postjournaler i statlige virksomheter.	Offentlig

Norge.no	Veiviser til offentlige tjenester på nett. HTU.no kan legges inn som en tjeneste på Norge.no	Offentlig
Statens Lokaler	Rapportering av husleiekostnader	Offentlig
Telefonisystemer	HTU er i prosess med å bytte telefonisystem. HTU skal kunne supplere nytt system med informasjon som registreres i telefonisystemet.	Ekstern
Fjernmøteløsning	levert av Kinly	Ekstern

1.5. Beskrivelse av eksisterende løsning

Dagens sak- og arkivløsning er utdatert og gir ikke tilstrekkelig støtte til effektiv saksbehandling og administrative behov. Dagens saksbehandlingssystem gir mulighet for å registrere sakene og har til en viss grad støtte for elektronisk dokumentbehandling. Saksbehandlingen innebærer likevel mange manuelle steg ved registrering av sak, og behandling av dokumenter inn og ut til partene i en sak. Dagens saksbehandling og arkiv er dermed i hovedsak papirbasert. Dokumenter utveksles mellom HTU og partene og andre interessenter delvis på papir og delvis som kryptert e-post, og det er papirsaken som er den originale saksmappen. Dagens system inneholder ikke en godkjent Noark5 arkivkjerne.

HTU benytter i dag HCLs (tidl. IBMs) Lotus Notes som eksisterende sak- og arkivløsning. Løsningen er foreldet mtp. at den ikke oppfyller Arkivverkets Noark5-standard. Dette har fått den konsekvens at HTU i dag ikke kan bruke Lotus Notes som en fullverdig arkivløsning, men er avhengig av et fysisk papirarkiv. Lotus Notes benyttes derfor kun som et supplement til lagring av dokumenter, der sakens dokumenter "speiler" de fysiske papirdokumentene.

Løsningen er installert på serversiden (Lotus Domino) med versjonsnummer 8.5. På klientsiden er den installert ut til brukerne som IBM Notes med versjonsnummer 9.0.1. Løsningen driftes av tidligere Symfoni AS, nå The Cloud People AS. Domino-serveren som hoster dagens løsning er en virtuell Linux-server, som igjen står fysisk lokalisert i Norge.

Dagens løsning inneholder ca. 230 nsf-databaser. Dette inkluderer alt fra lagring av brukers e-poster, saksdatabasen, og diverse Notes-applikasjoner og logg-databaser. Totalt beløper dette seg til rundt 475 Gb i størrelse på serveren. Fordelingsmessig står e-post- og saksdatabasene for majoriteten av lagringsplassen - rundt 263 Gb med data for e-post, og rundt 210 Gb for saksdatabasene.

Det er vanskelig å anslå det totale antallet dokumenter i dagens sak- og arkivløsning. Dette fordi saker er sortert under saksnummer, hvorav hver enkelt sak har et ulikt antall dokumenter sortert under individuelle dokumentnumre. En typisk registrert sak inneholder gjerne rundt 10-20

dokumenter når den avsluttes, hvor et mindretall ligger over eller under dette spennet. Angående antall saker, så har dette for de tre siste årene beløpt seg til hhv. 1803 saker i 2019, 1874 saker i 2018 og 1988 saker i 2017.

Antallet registrerte brukere i dagens løsning beløper seg til 53-epostbrukere. Noen av disse er likevel inaktive eller ubrukte, og det reelle tallet for aktive e-postbrukere er heller rundt 40 brukere.

Lotus Notes brukes av HTU til å løse følgende arbeidsoppgaver og prosesser:

- Tvistesaksprosessen (både som arkiv og som støtte til saksbehandlingsoppgaver)
- Kontaktregister
- Registrering og håndtering av generelle henvendelser mottatt på e-post og telefon
- Statistikkuthenting og rapportering
- Administrativt arkiv (lønn, personal, rekruttering osv)
- E-postklient
- Kalenderfunksjon
- Instant messaging (brukes både som chattefunksjon og gir oversikt over hvem i HTU som er pålogget)

Automatisk oppdatering av HTUs nettside via integrasjon. Nettsiden henter statistikk fra Notes, dvs. sakstall osv. som hentes og publiserer dette automatisk. I tillegg har Notes en publiseringsløsning, som lar saksbehandler publisere anonymiserte vedtak direkte på nettsiden.

2. Behov og krav

I dette kapittelet beskriver Kunden de behov og krav som er til løsningen. Kunden har etterstrebet å lage krav som underbygger de målene HTU har til prosessforbedring som beskrevet i kapittel 1.1 og 1.2. HTU har et behov for at ny løsning skal understøtte både intern prosessforbedring og effektivisering, samt økt tilgjengelighet for eksterne brukere gjennom ende-til-ende digitalisering. For å få til dette er det viktig at ny løsning har funksjonalitet som støtter dette, samt at brukervennligheten er slik at terskelen for å ta ut gevinster blir så liten som mulig. HTU har delt inn kravene slik at Leverandøren besvarer noen krav spesifikt som etterspurt i tabellene under. I tillegg åpner HTU opp for at Leverandørene kan vise frem løsningen sin i noen brukerscenarier som tar for seg et bredere spenn på funksjonalitet.

2.1. Kravtype

Alle kravene i denne kravspesifikasjonen vil være en av følgende to kravtyper:

Kravtype	Beskrivelse
Absolutte krav (A)	<p>Kravet MÅ tilfredsstillles.</p> <p>Absolutte krav (A) er minimumskrav til tilbudte løsning. Manglede oppfyllelse av absolutte krav er normalt et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen og vil ofte medføre at tilbudet blir avvist. Dette begrenser leverandørens mulighet til å sørge for oppfyllelse gjennom forhandlinger og reviderte tilbud.</p> <p>Absolutte krav blir ikke evaluert og tilhører derfor ingen av tildelingskriteriene. Oppfyllelse av absolutte krav skal besvares med «Ja» eller «Nei», og utfyllende besvarelse kan bli etterspurt, for å kunne verifisere eller sannsynliggjøre at kravet oppfylles.</p> <p>Det er kun absolutte krav som er minimumskrav i denne konkurransen. Dersom annet ikke er oppgitt, skriv maksimalt en halv A4-side der oppfyllelse av et absolutt krav skal beskrives eller forklares.</p> <p>Kravet BØR tilfredsstillles, men det er ikke et absolutt krav.</p>
Viktige krav (B)	<p>Viktige krav (B) er evalueringskrav knyttet til tilbudte løsning. Kunden vil evaluere leverandørens besvarelse av viktige krav opp mot tildelingskriteriene angitt i konkurransegrunnlaget. Manglende oppfyllelse av viktige krav vil ikke medføre avvisning av tilbudet.</p> <p>Viktige krav tilhører ett av tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget. Svarinstruks til kravet ligger i kolonnen "Dokumentasjonskrav". Besvarelse av viktige krav skal inneholde tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet tilfredsstillles. Besvarelsen til kravet skal inn i bilag 2, eventuelt med henvisning til besvarelse i andre bilag der hvor dette er relevant.</p> <p>Det er Leverandørens ansvar å fremlegge tilstrekkelig relevant dokumentasjon til at Kunden kan vurdere hvor godt tilbudet oppfyller kravet. Leverandører anmodes på generelt grunnlag om å besvare krav poengtert og kortfattet.</p>

Brukergrupper

I dette dokumentet bruker Kunden følgende benevnelser av ulike funksjonelle brukergrupper:

Interne brukere

Saksbehandler – en ansatt som ikke har ansvar for andre ansatte, og kun er ansvarlig for saksforberedelsen i egne og andres saker.

Saksleder – en ansatt som ikke har ansvar for andre ansatte. Saksleder skal lede den enkelte sak og eventuelt utføre saksforberedelse. Saksleder skriver utkast til vedtak til behandling i utvalgsmøte og leder utvalgsmøtet.

Mekler – saksleder som mekler i en sak

Direktør - ansatt som har ansvar for virksomheten

Leder – en ansatt som har ansvar for andre ansatte på et avdelingskontor
Administrativt ansatt

Eksterne brukere - personer

Partene i en sak (benevnes som klager og innklaget)

Oppnevnte eksterne personer

- Utvalgsmedlem
- Ekstern mekler
- Ekstern saksleder

Kravtabeller i dette dokumentet

Kunden har fokusert på noen behov som er viktige for å nå de målene som er beskrevet innledningsvis. Disse behovene/kravene er listet opp i kravtabellene i dette dokumentet.

Det er viktig for Kunden at brukere opplever støtte i saksbehandlingsprosessene både når det gjelder funksjonalitet og brukervennlighet. Kunden ønsker derfor at Leverandøren skal beskrive kravoppfyllelsen gjennom bilder (skjermdump) og tekstlige beskrivelser for å vise hvordan kravene løses i systemet. For disse kravene er det angitt "Vis hvordan" i kolonnen "Dokumentasjonskrav".

I tillegg til funksjonelle krav er det tabeller som etterspør kravoppfyllelse knyttet til ikke-funksjonelle krav, opplæring og dokumentasjon. Dokumentasjonskravet beskrives i tilknytning til kravet.

Brukerscenarier

Kunden ønsker å gi Leverandøren mulighet til å vise hvordan deres Løsning kan differensiere seg fra konkurrentenes. Kunden ønsker derfor at Leverandøren skal vise dette gjennom noen utvalgte brukerscenarier.

Kunden ønsker at Leverandøren skal vise funksjonaliteten som dekker behovene beskrevet i brukerscenariene; enten ved hjelp av bilder (skjermdump), beskrivelser, eller video mv.

2.2. Funksjonelle krav

2.2.1. Generelle krav

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
2.1.1	A	Løsningen skal være enten midlertidig eller endelig godkjent som Noark 5-komplett	Ja/Nei	
2.1.2	A	Løsningen skal oppfylle kravene i arkivloven med forskrifter.	Ja/Nei	
2.1.3	A	Løsningen skal være stedsuavhengig, støtte en organisering for ett HTU og fungere felles for alle tre kontorene.	Ja/Nei	
2.1.4	A	Løsningen skal støtte registrering av unntak for offentlighet og hjemmel for dette	Ja/Nei	
2.1.5	B	Løsningen bør støtte ISO/IEC 10646.	Ja/Nei	Kvalitet Robusthet
2.1.6	B	Dokument som er signert med en avansert elektronisk signatur, og som blir arkivert, skal arkiveres sammen med de opplysninger som er nødvendige for å bekrefte signaturen ihht eforvaltningsforskriften.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.1.7	B	Interne brukere bør kunne få tilgang til løsningen fra alminnelige arbeidsflater, som for eksempel e-post-systemet og intranettet.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.1.8	B	Løsningen bør ha støtte for en eller flere nivå av elektronisk signatur, for eksempel hvordan løsningen skiller på inngående og utgående signaturer.	Beskriv hvilke eSignaturer løsningen gir støtte til, jf. lov om elektroniske tillitstjenester med	Kvalitet Prosessforbedring

			forskrifter mv., og vis hvordan	
2.1.9	B	Løsningen bør kunne settes opp slik at ulike brukergrupper (både interne brukere og eksternt oppnevnte) kan sortere og kun få tilgang til sine mest relevante arbeidsoppgaver, saker og områder.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.1.10	B	Løsningen bør kunne produsere arbeidslister, huskelister med frister, påminnelser ol. i hht. roller i definerte arbeidsprosesser.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.1.11	B	Løsningen bør ha funksjon som viser hvem som er tilgjengelige i systemet til enhver tid.	Ja/nei	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.2. Intern prosessforbedring

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
2.2.1	B	Intern bruker må se at det har kommet inn en ny klage innsendt fra eksterne brukere.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.2.2	B	Intern bruker må se at det har kommet en oppdatering (nytt dokument) fra eksternt bruker i en allerede opprettet sak.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.2.3	B	Intern bruker som har fått tildelt sak til seg bør få varsel om tildelt sak, jf. krav 2.4.4.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.2.4	B	Systemet bør gi god prosesstøtte for å legge inn frister automatisk, og manuelt.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.2.5	B	Systemet bør gi god prosesstøtte som gjør det enklere for interne brukere å prioritere saker, og ha oversikt over frister som nærmer seg å utløpe.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.3. Standard dokumenter (mal) og tekster

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
2.3.1	A	Løsningen må kunne gjenbruke standard tekster i dokumenter i løsningen.	Ja/nei	
2.3.2	A	Standarddokumenter må ha flettefelt for data registrert i løsningen. Dette kan f.eks. være frister, parter osv.	Ja/nei	
2.3.3	B	Løsningen bør kunne styre hvilke dokumenter og standard tekster som skal kunne velges i ulike prosesser, samt i ulike steg i prosessen.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

2.3.4	B	Det bør være enkelt å utarbeide og vedlikeholde Standarddokumenter (maler) og standardtekster til bruk i saksbehandling.	Vis hvordan	Kvalitet Vedlikeholdbarhet
-------	---	--	-------------	-------------------------------

2.2.4. Saksbehandlingsprosesser

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
2.4.1	A	Det skal kunne opprettes interne dokumenter på en sak. (Eks. Dok 0, arbeidsdokument)	Ja/nei	
2.4.2	A	Det må være mulig å skanne dokumenter og legge dette til en sak.	Ja/nei	
2.4.3	A	Intern bruker må kunne sende ut et opprettet dokument sammen med et annet dokument på saken som vedlegg, som elektronisk oversendelse. (Eks. Forkynningsbrev m/klagen som vedlegg).	Ja/nei	
2.4.4	A	Det må være mulig å tildele saker, eller deler av en sak til andre brukere.	Ja/nei	
2.4.5	A	Bruker skal kunne registrere flere parter i en sak (klager og innklaget, evt. hvis det er flere klagere og innklagede).	Ja/nei	
2.4.6	A	Løsningen skal ha obligatoriske felter på en sak.	Ja/nei	
2.4.7	A	Registrerte data på en sak må kunne endres.	Ja/Nei	
2.4.8	B	Intern bruker bør kunne gi saker/oppgaver ulik prioritet.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.9	B	Leder bør kunne se arbeidslistene til interne brukere.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.10	B	Når en ekstern bruker oppretter en sak og registrerer metadata på saken bør disse dataene enkelt gjenbrukes for å unngå dobbeltregistrering og manuelt arbeid.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.11	B	Det bør være enkelt å opprette saker, og komplimentere saker basert på informasjon og dokumenter i e-post.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.12	B	Løsningen bør kunne plukke ut sentrale metadata i scannede dokumenter for gjenbruk.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.13	B	Intern bruker bør enkelt kunne foreta søk i Folkeregisteret og Enhetsregisteret for å søke opp og kontrollere innsendt data.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.14	B	Personregister i løsningen bør kunne «vaskes» mot personopplysninger i Folkeregisteret.	Ja/Nei	Kvalitet Prosessforbedring

2.4.15	B	Løsningen bør kunne konfigurere prosessstøtte til de vanligste saksbehandlingsprosessene.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.16	B	Intern bruker bør enkelt kunne publisere og dele anonymiserte vedtak	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.17	B	Når alle steg i en saksflyt er gjennomført, bør saken kunne avsluttes automatisk.	Ja/nei	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.18	B	Det bør være mulig å opprette en ny (administrativ) sak med referanse til en allerede arkivert sak, når f.eks. HTUs vedtak bringes inn for tingretten.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.4.19	B	Ved opprettelse av en sak er det viktig å kunne verifisere at saken, dvs. samme tvist med de samme partene ikke allerede finnes fra før: <ul style="list-style-type: none"> - At innklaget allerede er registrert som klager i samme sak - Oppretter en ny klage og saken allerede er behandlet og avgjort tidligere 	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.5. Statistikk og rapporter - Kontroll og oversikt over oppgaver (alle roller)

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
2.5.1	B	Løsningen bør ha mulighet for fremstilling av egendefinerte statistikker og rapporter.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.5.2	B	Det bør være mulig å sortere, filtrere og organisere på ulike kategorier	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.5.3	B	Rapporter og statistikker bør kunne eksporteres til andre formater for bearbeiding.	Ja/nei	Kvalitet Prosessforbedring
2.5.4	B	Det bør være mulig å hente ut statistikk på alle de ulike metadatafeltene – både inngående og utgående, og underveis i prosessene	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.5.5	B	Det bør være mulig å sette opp en oversikt som oppdaterer og viser nøkkeltall i sanntid slik at det blir lett å følge med på endringer i tallene.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.6. Søk

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
2.6.1	B	Søk og gjenfinning bør være enkelt, fleksibelt og rask.	Vis hvordan	Kvalitet

				Prosessforbedring
2.6.2	B	Søk bør kunne komme med forslag basert på tidligere søk.	Ja/nei	Kvalitet Prosessforbedring
2.6.3	B	Det bør være mulig å bruke søkevariabler som og/eller, hele eller deler av ord, inneholder/ inneholder ikke o.l.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.6.4	B	Søkeresultat bør kunne eksporteres til andre filformater.	Ja/nei	Kvalitet Prosessforbedring
2.6.5	B	Det bør være mulig med fritekstsøk i en saks underliggende dokumenter.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.6.6	B	Intern bruker bør kunne predefinere og lagre dynamiske og statiske søk.	Ja/Nei	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.7. Tilgangsstyring

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
2.7.1	A	Tilgangsstyring må kunne settes opp fleksibelt i forhold til både organisering av funksjoner og arkiver, roller, metadata, og arbeidsprosesser mv.	Ja/nei	
2.7.2	A	Eksterne brukere (som er oppnevnt) skal kun ha tilgang til dokumentene i saker de skal behandle.	Ja/nei	
2.7.3	B	Det bør være enkelt å se om en bruker er internt ansatt eller eksternt oppnevnt.	Vis hvordan	Kvalitet Vedlikeholdbarhet

2.2.8. Ekstern prosessforbedring

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
2.8.1	B	Ekstern bruker (Partene i en sak) bør kunne opprette saker i systemet, eller som et minimum sende inn metadata som kan brukes for å opprette en sak.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.2	B	Ekstern bruker (Partene i en sak) bør kunne sende inn, og motta dokumenter i en pågående sak.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.3	B	Eksternt oppnevnte brukere bør kunne dele saksdokumenter i systemet på saken.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.4	B	Eksternt oppnevnte brukere bør kunne ha tilgang til alle sine saker i systemet	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.5	B	Løsningen bør gi støtte for organisering og gjennomføring av digitale møter.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

2.8.6	B	Løsningen bør generere automatisk bekreftelse til innsender (ekstern bruker) om at dokumentet er mottatt, ref. eforvaltningsforskriften § 6.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.7	B	Eventuell automatisk bekreftelse til innsender (ekstern bruker) bør inneholde et referansenummer eller lignende og angi på hvilket tidspunkt henvendelsen ble mottatt, ref. e-forvaltningsforskriften § 6.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.8	B	Eksterne brukere bør varsles om at dokumenter er klare for signering.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.9	B	Ekstern bruker bør kunne sende inn dokumenter av ulikt format, f.eks. lydfil, film, bilder.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.8.10	B	Saksdokumenter bør enkelt kunne deles med utvalget (ekstern bruker) i et eksternt møterom.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.9. Integrasjoner

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
2.9.1	B	Løsningen bør kunne integreres med nasjonale felleskomponenter og fellesløsninger. F.eks. (ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none"> - ID-porten - Altinn - Digital postkasse til innbyggere - Kontakt- og reservasjonsregisteret - Varsling - eSignering - eInnsyn - eFormidling - Folkeregisteret - Enhetsregisteret - AA-registeret (Arbeidsgiver/Arbeidstaker-registeret) 	Beskriv hvilke av disse løsningen allerede har eller kan integreres mot	Kvalitet Prosessforbedring
2.9.2	B	Behov for å slippe å registrere samme data flere ganger i ulike systemer. Løsningen bør kunne hente ut relevant informasjon registrert på en sak og oversende disse dataene til DFØ, Agresso. Relevant informasjon er: <ul style="list-style-type: none"> - Klagers Navn - Klagers Adresse - Leieobjektets adresse 	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring

		<ul style="list-style-type: none"> - Klagers referanse - Klagers interne saksnummer - Klagers e-postadresse - Klagers kontonummer 		
2.9.3	B	Løsningen bør kunne motta e-faktura elektronisk fra DFØ til riktig sak.	Ja/Nei	Kvalitet Prosessforbedring

2.2.10. Administrative oppgaver - Personalmapper og kontrakter

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
2.10.1	A	Løsningen må tilby et Personalarkiv	Ja/Nei	
2.10.2	B	Personalarkivet bør kunne inneholder tilsettelse, kontrakt, cv, attester, lønn, lønnsutvikling, verv, sykemeldinger, permisjoner osv.	Vis hvordan	Kvalitet Prosessforbedring
2.10.3	B	Dokumentasjon nevnt i kravet over bør kunne hentes fra JobbNorge.	Ja/Nei	Kvalitet Prosessforbedring

2.3. Brukerscenarier

Brukerscenario nr. 1

HTU har behov for å 1) øke effektiviteten og kvaliteten i intern saksbehandling. Det er derfor et mål å kunne automatisere så mye som mulig av standard saksbehandlingsprosess. I tillegg har HTU behov for å 2) tilby og gjenbruke digital informasjon fra eksterne brukere både for å øke tilgjengeligheten av HTU hos brukere, og for å øke kvaliteten i informasjonen. Leverandøren skal derfor vise hvordan en prosess som både åpner for informasjon fra ekstern bruker, og støtter automatisering vil kunne fungere i deres løsning. Nærmere bestemt skal leverandøren vise hvordan en tvistesak skal kunne åpne for at eksterne brukere legger inn informasjon, og gir prosesstøtte i løsningen. Kravene til en slik prosess er som følger:

- Saken opprettes:
 - Ekstern bruker (part i en sak) benytter www.htu.no som inngang for innsendelse av klage
 - Ekstern bruker autoriseres
 - Klage opprettes fra ekstern bruker ved å fylle ut predefinerte datafelt. F.eks.:

- Navn, adresse, krysse av hva saken gjelder fra noen gitte valgmuligheter (se oversikt over data «Ved registrering av ny sak» nedenfor)
 - Ekstern bruker laster opp et dokument (klagen), signerer og sender inn til HTU.
 - Ekstern bruker får bekreftelse på at klagen er mottatt
 - Intern bruker oppretter sak basert på gjenbruk av innsendte data fra ekstern bruker
 - Følgende data skal registreres på saken:
 - Klagers og innklagedes fulle navn (gjenbruk av innsendt data)
 - Klagers og innklagedes fødsels- og personnummer og organisasjonsnummer, dersom en part er et foretak (gjenbruk av innsendt data)
 - Klagers og innklagedes adresse (gjenbruk av innsendt data)
 - Klagers og innklagedes telefonnummer og e-postadresse (gjenbruk av innsendt data)
 - Klagers og innklagedes prosessfullmektiger og deres kontaktinformasjon (gjenbruk av innsendt data)
 - Leieobjektets adresse (gjenbruk av innsendt data)
 - Leieobjektets fylke (gjenbruk av innsendt data)
 - Brukergruppe leietaker (privatperson, offentlig eller privat virksomhet)
 - Brukergruppe utleier (privatperson, offentlig eller privat virksomhet)
 - Klagens dato
 - Dato for mottak av klagen
 - Klagers referanse (gjenbruk av innsendt data)
 - Om det er en forbrukersak eller ikke
 - Om klagen er innkommet fra leietaker eller utleier
 - Kravtype (eks. Skyldig leie, erstatning, irregulært depositum, oppsigelse, heving m.fl.)
 - Om det er krevd sakskostnader (utover saksbehandlingsgebyret)
 - Hvilket kontor behandler saken (Oslo, Trondheim eller Bergen)
 - Ansvarlig saksleder
 - Saksbehandler
- Saken behandles:
 - Intern bruker skal sende klagen til innklagede med frist for å returnere bekreftelse av mottak
 - Intern bruker registrerer frist (dato) for retur av bekreftelse
 - Intern bruker henter standard dokument (mal) «Forkynning av klage» og oppretter brev til innklagede med kopi til klager

- I standard dokumentet flettes adressat med adresse inn, som overskrift flettes inn sakens nummer, leieobjektets adresse og partenes etternavn
 - I standard dokumentet flettes frist (dato) for retur av bekreftelse
 - Intern bruker sender brevet med klagen som vedlegg ved Digital post til innklagede
 - Eksterne brukere, både adressat og kopimottaker, mottar melding (SMS eller e-post) om nytt dokument til ekstern bruker
 - Ekstern bruker (innklagede i saken) logger seg på og får tilgang til dokumentet
 - Ekstern bruker (part i saken) sender inn dokument med vedlegg i en eksisterende sak
 - Evt med bruk av Digital post eller gjennom htu.no
 - HTU mottar dokument med vedlegg som skal registreres på riktig saksnummer
 - Intern bruker med rolle «Saksleder» varsles om at dokument er mottatt
 - Alternativt varsles saksleder om at fristen er utløpt og innklagede må få en påminnelse
- Saken avgjøres:
 - Saksleder skriver utkast til vedtak i saken ved å hente standard dokument (mal) «Vedtak i sak»
 - Sakens dokumenter med utkast til vedtak gjøres tilgjengelig for to utvalgsmedlemmer (eksterne brukere – oppnevnte eksterne personer)
 - Utkast til vedtak gjennomgås i utvalgsmøte og vedtaket signeres elektronisk av saksleder og de to utvalgsmedlemmene (sikkerhetsnivå 4)

Brukerscenario nr. 2

HTU har fast rapportering til departement og andre interessenter. HTU ønsker å effektivisere uttak av statistikk. Vis hvordan registrert metadata kan benyttes til å definere faste uttrekk av statistikk, eks.:

- Antall saker mottatt, fordelt på geografisk område
- Antall saker som er avsluttet
- Restanse/beholdning av saker til enhver tid fordelt på kontorsted
- Restanseendring (differanse mellom saker inn «Dato for mottak av klagen»/saker ut «Dato for avgjørelse»)
- Antall gjennomførte meklinger
- Antall forlik
- Total saksbehandlingstid for vedtak (fra «Dato for innbetalt gebyr» og til «Dato for avgjørelse»)
- Intern saksbehandlingstid for vedtak (fra «Dato klar for avgjørelse» og til «Dato for avgjørelse»)

Brukerscenario nr. 3

HTU har mye informasjon i en sak som skal sees i sammenheng. Det er derfor viktig for HTU å kunne se denne informasjonen på en oversiktlig, effektiv og brukervennlig måte. Leverandøren bør vise hvordan løsningen håndterer mye informasjon slik at saksbehandler får mest mulig systemstøtte, samtidig som all nødvendig informasjon benyttes. Oppsettet under viser dagens organisering av informasjon i ulike prosesssteg.

Ved registrering av ny sak:

- Klagers og innklagedes fulle navn
- Klagers og innklagedes fødsels- og personnummer og organisasjonsnummer, dersom en part er et foretak
- Klagers og innklagedes adresse
- Klagers og innklagedes telefonnummer og e-postadresse
- Klagers og innklagedes prosessfullmektiger og deres kontaktinformasjon
- Leieobjektets adresse
- Leieobjektets fylke
- Brukergruppe leietaker (privatperson, offentlig eller privat virksomhet)
- Brukergruppe utleier (privatperson, offentlig eller privat virksomhet)
- Klagens dato
- Dato for mottak av klagen
- Klagers referanse
- Om det er en forbrukersak eller ikke
- Om klagen er innkommet fra leietaker eller utleier
- Kravtype (eks. Skyldig leie, erstatning, irregulært depositum, oppsigelse, heving m.fl.)
- Om det er krevd sakskostnader (utover saksbehandlingsgebyret)
- Hvilket kontor behandler saken (Oslo, Trondheim eller Bergen)
- Ansvarlig saksleder
- Saksbehandler

Underveis i saksbehandlingen:

- Saken er klar for fakturering
- Gebyrbeløp
- Dato for krav om betaling av gebyr
- Dato for innbetalt gebyr
- Dato for tilbakebetalt gebyr

- Om klagen er postforkynt
- Dato for forkynning av klage
- Om det er innkommet tilsvar i saken
- Dato for innkommet tilsvar
- Om det er gjennomført partsmøte
- Dato for partsmøte
- Om saken er meklet
- Dato for meklingsmøte
- Hvem som har vært mekler
- Om partsmøte/mekling er gjennomført digitalt, fysisk eller både/og.
- Om anmodning er sendt Stevnevitnet
- Til hvilket Stevnevitne
- Dato for oversendelse til Stevnevitnet
- Dato for forkynning v/Stevnevitnet
- Om klagen er forkynt v/Oppslag
- Dato for forkynning v/Oppslag

Avgjørelse:

- Dato klar for avgjørelse
- Dato for avgjørelse
- Om saken er avgjort i utvalg eller som enedommersak
- Registrere utvalgsmedlemmer på saken
- Resultatet i saken (resultatkoder, ikke uttømmende: trukket, hevet, avvist, avgjort i utvalg, avgjort av saksleder alene, forlik v/mekling mfl.)
- Dato for arkivering

2.4. Ikke funksjonelle krav

2.4.1. Infrastruktur

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
4.1.1	A	Løsningen skal kunne kommunisere med Microsoft Azure.	Ja/Nei Beskriv	
4.1.2	A	Løsningen skal kunne benytte Single Sign On (SSO) for pålogging.	Ja/Nei Beskriv	
4.1.3	A	Løsningen skal kunne verifisere brukere enten gjennom to-faktoraутentisering eller sterke passord.	Ja/Nei	
4.1.4	B	Leverandøren skal levere tjenesten på egnede skyplattformer.	Leverandøren skal dokumentere hvilke skyplattformer som tilbys	Kvalitet Robusthet
4.1.5	B	Løsningen bør kunne verifisere brukere gjennom to-faktoraутentisering.	Vis hvordan	Kvalitet Robusthet
4.1.6	B	Løsningens webgrensesnitt (for både interne og evt. eksterne brukere) bør være sikret med https.	Ja/Nei	Kvalitet Robusthet

2.4.2. Sikkerhet og sporbarhet

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
4.2.1	A	Løsningen skal ivareta informasjonssikkerheten i drift av løsningen.	Ja/Nei Beskriv hvordan informasjonssikkerheten ivaretas	
4.2.2	B	Løsningen skal ha funksjonalitet for logging av sporbarhet knyttet til sentrale aktiviteter, for eksempel søk, åpning av sak, åpning av dokumenter.	Vis hvordan	Kvalitet Robusthet

2.4.3. Klienter og mobile enheter

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
4.3.1	A	Løsningen må støtte bruk av Office-produkter sømløst både på klient og mobile klienter.	Ja/Nei	
4.3.2	A	Det må være mulig å bruke Office-produkter sømløst sammen med løsningen.	Ja/Nei	

2.4.4. Sikkerhet og personvern

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
4.4.1	A	Løsningen skal støtte kravene til innebygd personvern i henhold til enhver tid gjeldende GDPR.	Ja/Nei	
4.4.2	B	Det bør være mulig å anonymisere dokumenter til f.eks. for ekstern publisering og innsynshåndtering.	Vis hvordan	Kvalitet Robusthet
4.4.3	B	Det bør være mulig å gjennomføre retting og sletting i hht personvernlovgivningen.	Ja/Nei	Kvalitet Robusthet

2.5. Opplæring

<i>Krav Nr.</i>	<i>Type krav</i>	<i>Beskrivelse av kravet</i>	<i>Dokumentasjonskrav</i>	<i>Ref. tildelingskriterier</i>
5.1	B	Sluttbruker bør kunne bruke løsningen etter endt opplæring	Vis hvordan Beskriv opplegg for opplæring	Kvalitet Etablering
5.2	B	Administrative roller bør kunne bruke løsningen effektivt til sine oppgaver etter endt opplæring.	Vis hvordan	Kvalitet Etablering
5.3	B	Definerte personer hos kunden skal kunne konfigurere (arbeidsprosesser) løsningen.	Vis hvordan	Kvalitet Etablering
5.4	B	Superbrukere - 1. linje brukerstøtte bør ha nok kompetanse om løsningen til å hjelpe sluttbruker etter endt opplæring.	Vis hvordan	Kvalitet Etablering
5.5	B	Eksterne brukere (Oppnevnte eksterne personer) skal kunne bruke løsningen, til sitt bruk, etter endt opplæring, og evt. veileder.	Vis hvordan	Kvalitet Etablering
5.6	B	Eksterne brukere (Partene i en sak) bør enkelt forstå veiledning på hvordan de skal opprette saker og registrere relevante data.	Vis hvordan	Kvalitet Etablering

2.6. Tilgang til data produsert i sak- arkivsystemer før denne anskaffelsen (opsjon: Kunden kan velge å innløse opsjon for krav nr. 6.1 og/eller 6.2)

Krav Nr.	Type krav	Beskrivelse av kravet	Dokumentasjonskrav	Ref. tildelingskriterier
6.1	B	Interne brukere bør få tilgang til (lese) tidligere produsert materialet fra ny løsning.	Beskriv løsning	Kvalitet Vedlikeholdbarhet
6.2	B	Interne brukere bør få tilgang til tidligere produsert informasjon for å kunne jobbe videre med saken/dokumentet.	Beskriv løsning	Kvalitet Vedlikeholdbarhet