



Difi

Direktoratet for
forvaltning og ikt

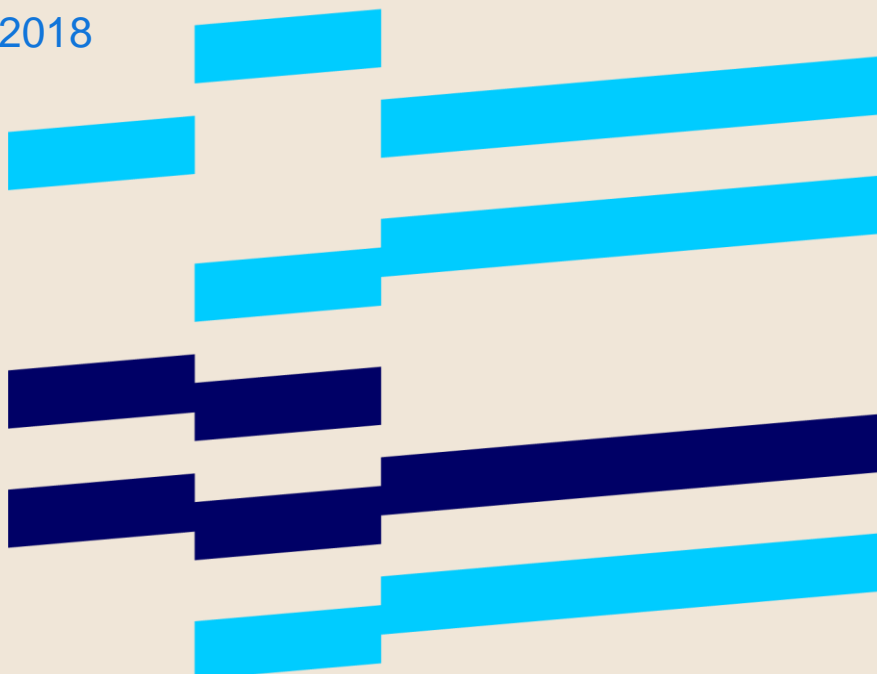
Bilag 1 Kundens kravspesifikasjon til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

Sak-arkivløsning for Klagenemdsekretariatet (KNSE)



KLAGENEMNDSSEKRETARIATET

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



Innholdsfortegnelse

| | |
|--|----|
| | 1 |
| | 1 |
| Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon | 4 |
| 1. Innledning..... | 4 |
| 1.1. Bakgrunn for anskaffelsen..... | 4 |
| 1.2. Mål om god samhandling og støtte til effektiv og sikker saksbehandling | 5 |
| 1.3. Oversikt over saksgang i KNSE og nemndene | 8 |
| Lotterinemnda: | 8 |
| Konkurranseskjagenemnda..... | 8 |
| Resterende nemder..... | 10 |
| Registrering av henvendelser:..... | 10 |
| Administrativ sak- og arkivbehov:..... | 10 |
| 1.4. Integrasjoner | 11 |
| 1.5. Beskrivelse av eksisterende løsning..... | 13 |
| 2. Behov og krav | 15 |
| 2.1. Kravtype..... | 16 |
| Absolutte krav (A)..... | 16 |
| Viktige krav (B)..... | 16 |
| Brukergrupper | 17 |
| Kravtabeller i dette dokumentet..... | 18 |
| 2.2. Funksjonelle krav | 19 |
| 2.2.1. Generelle krav..... | 19 |
| 2.2.2. Effektiv, trygg og brukervennlig saksgang i KNSE og nemnder | 20 |
| 2.2.3. Standarddokumenter (mal), tekster, samt tilpasning og automatisert bruk av dette i saksgang | 21 |
| 2.2.4. Saksbehandlingsprosesser og brukerbehov..... | 22 |
| 2.2.5. Statistikk og rapporter - Kontroll og oversikt over oppgaver (alle roller) | 23 |
| 2.2.6. Søk | 24 |
| 2.2.7. Tilgangsstyring..... | 24 |
| 2.2.8. Integrasjoner | 24 |
| 2.2.9. Administrative sak- og arkivbehov | 26 |
| 2.3. Brukerscenarier..... | 26 |
| Brukerscenario nr. 1 – Alminnelig saksgang..... | 26 |
| Brukerscenario nr. 2 – Saksgang i saker for Konkurranseskjagenemnda med høy kompleksitet og sensitiv informasjon | 27 |
| Brukerscenario nr. 3 - Innsynsbejæring | 27 |
| Brukerscenario nr. 4 – Erfaringsarkiv..... | 28 |
| Brukerscenario nr. 5 – Faktisk utdrag..... | 28 |
| 2.4. Ikke-funksjonelle krav..... | 29 |
| 2.4.1. Infrastruktur..... | 29 |

| | | |
|--------|--|----|
| 2.4.2. | Sikkerhet og sporbarhet | 29 |
| 2.4.3. | Klienter og mobile enheter | 30 |
| 2.4.4. | Sikkerhet og personvern | 30 |
| 2.5. | Opplæring | 32 |
| 2.6. | Sikre en moderne og verdiskapende løsning over tid | 32 |
| 2.7. | Tilgang til data produsert i sak- arkivsystemer før denne anskaffelsen | 33 |

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

1. Innledning

1.1. Bakgrunn for anskaffelsen

Klagenemdssekretariatet (KNSE) er et saksforberedende organ for ni klagenemnder og er underlagt etatsstyringen til Nærings- og fiskeridepartementet. De ni nemndene eies av ulike departement, se organisasjonskartet på www.klagenemndssekretariatet.no

Virksomheten har til sammen rundt 30 ansatte og er lokalisert i Bergen. 25 av disse er jurister og resten er administrativt ansatte. Organet betjener rundt 65 nemndsmedlemmer som har vervet som nemndsmedlem som et bierverv, og som er fysisk plassert over hele landet. Kommunikasjonen med nemndsmedlemmene foregår i all hovedsak digitalt.

KNSE ble opprettet i 2017 for å skape en ressurseffektiv organisasjon for flere klagenemnder. Ved oppstarten hadde organet ansvar for seks nemnder og organet har således vokst de siste årene. Ved å samle flere nemnder oppnår man en besparelse i administrative utgifter gjennom samlokalisering, felles arkiv, felles administrasjon, strømlinjeforming av prosesser på tvers av nemnder, samt bredere juridisk fagnivå og mindre sårbarhet på tvers av nemndene. KNSE skal sørge for en rettssikker saksbehandling for nemndene det betjener innenfor rammene av tildelte ressurser.

Fra tildelingsbrevet for 2021 er følgende mål definert:

Samfunnsoppdrag

Klagenemndssekretariatet skal sikre rettssikkerhet gjennom en profesjonell og uavhengig forberedelse av de tilknyttede nemndenes behandling av klager.

Hovedmål

Klagenemndssekretariatet skal være et velfungerende og effektivt sekretariat for nemndene.

Delmål

1. Saksbehandlingstiden i de ulike klagenemndene skal være så lav som mulig ut fra fastsatte mål.
2. Klagenemndssekretariatets virksomhet skal føre til at samfunnet har tillit til riktig klagebehandling.

Alle nemndene, unntatt KOFA, overprøver vedtak fra ulike tilsynsmyndigheter (Konkurransetilsynet, Forbrukertilsynet, Medietilsynet/Norsk Filminstitutt, Lotteri- og stiftelsestilsynet, Kulturrådet og Reguleringsmyndigheten for energi). KOFA er et tvisteløsningsorgan som mottar klager fra leverandører eller andre med saklig klageinteresse som mener at det er foretatt feil i anskaffelsesprosessen. KOFA mottar også klager hvor det anføres at det er foretatt en ulovlig direkte anskaffelse, dvs. at anskaffelsen ikke er kunngjort.

Nemndene håndterer ulike regelverk og er ulike i både størrelse og ressursbehov. Noen nemnder har få, men omfattende klagesaker. Andre har stort sakstifang, men sakene er mindre omfattende både ressursmessig og når det gjelder mengde dokumentasjon. Felles for alle nemndene er at KNSE yter juridisk bistand slik at sakene blir så godt forberedt som mulig. KNSE håndterer også alt det administrative som følger med nemndene som for eksempel godtgjøring av honorar til nemndsmedlemmene.

KNSE har i dag en lokalt installert sak- og arkivløsning som fungerer bra, men teknologien nærmer seg å bli noe utdatert samt at varigheten for avtalen løper ut i 2021. KNSE ønsker derfor å anskaffe en moderne skybasert sak- og arkivløsning, som kan bidra til å sikre bedre måloppnåelse for KNSE.

1.2. Mål om god samhandling og støtte til effektiv og sikker saksbehandling

KNSE følger opp saksbehandling i en rekke klagenemnder der en sak- og arkiveringsløsning er vår viktigste løsning for prosesstøtte. Derfor er prosjektets mål å understøtte hovedmålene til KNSE:

- Klagenemndssekretariatet skal være et velfungerende og effektivt sekretariat med høy legitimitet.
- Saksbehandlingstiden i de ulike klagenemndene skal være på et akseptabelt nivå og så lavt som mulig basert på tildelte økonomiske rammer.
- Klagenemndssekretariatet skal sikre en forsvarlig og profesjonell saksbehandling.

- Klagenemndssekretariatet skal levere juridiske vurderinger av høy kvalitet til de nemnder den betjener.

KNSE ønsker å bruke ressursene optimalt, og for å nå våre mål er det derfor en forutsetning at vi evner å skape effektive arbeidsprosesser som tar i bruk de muligheter moderne IT-teknologi gir, både i dag og kontinuerlig fremover. Et mål for ny sak- og arkivløsning er derfor å øke automatisering og bedre brukervennlighet knyttet til saksbehandling og samhandling, slik at medarbeidere i KNSE og nemndsmedlemmer bruker størst mulig andel av sin tid på å sikre forsvarlig og profesjonell saksbehandling samt levere juridiske vurderinger av høy kvalitet.

Ny sak- og arkivløsning skal understøtte saksgangen for KNSE og de ulike klagenemndene. Alle nemndene har nemndsmedlemmer som gjennomgår saker forberedt av sekretariatet. KNSE har behov for en sikker og robust løsning som ivaretar saksbehandling og dokumentasjon og som gir mulighet for en sikker og rask arbeidsflyt i de ulike fasene av saksbehandlingen. I dagens løsning har ikke nemndsmedlemmene egne PCer eller epost-adresser tilknyttet KNSE, med unntak av Konkurransklagenemnda, og benytter sine egne e-postadresser i dialog med nemnden. Nemndsmedlem er et midlertidig offentlig verv. Videre er det en regelmessig utskiftning av nemndsmedlemmer, slik at KNSE regelmessig vil lære opp nye brukere. For å nå målet om høy kvalitet på juridiske vurderinger er det sentralt at det er effektivt å lære opp nye nemndsmedlemmer i å bruke løsningene KNSE tilbyr.

Trygg og sikker behandling av sensitiv informasjon er et absolutt krav KNSE og nemndene har for sin saksbehandling. Det er også en sentral del av opplevelsen av brukervennlighet for brukerne. KNSE har et mål om at ny løsning er satt opp på en slik måte at det er brukervennlig å forstå og bekrefte at sikkerhet er ivare tatt av måten brukeren jobber i løsningen på. Altså at medarbeidere i KNSE og nemndsmedlemmer kan være trygge på at de jobber rett og sørger for sikker håndtering av sensitiv informasjon.

KNSE benytter i dag P360 som sak- og arkivløsning, der det er gjort en rekke tilpasninger som brukerne er fornøyde med i dag. Det er derfor et mål for prosjektet å ivareta disse tilpasningene både for å unngå at vi blir mindre effektive, men også for å sikre at ny løsning oppfattes av brukerne som bedre enn dagens løsning, og ikke dårligere på noen områder.

For å sikre høy kvalitet i klagebehandlingen, er det viktig å kunne jobbe effektivt med saksdokumentasjonen i klagesaker både for den enkelte bruker, og gjennom samhandling mellom ansatte i sekretariatet og nemndsmedlemmer. For å sikre likebehandling og å opprettholde tillit til klagebehandlingen må vi effektivt kunne sammenligne med historiske saker og tidligere vedtak. Det er et mål for prosjektet å både kunne støtte nemnder med enkel saksgang, der klager er forholdsvis like og med få dokumenter, men også klager som bærer preg av prosjektarbeid med flere enn 1000 dokumenter og flere nemndsmedlemmer som deltar i de juridiske vurderingene over tid for å kunne fatte vedtak.

Sentralt for tilliten til Klagenemndssekretariatet og klagenemndene er offentlig innsyn, der journalister er en sentral aktør KNSE forholder seg til. Det er viktig for KNSE å sikre god samhandling med journalister og øvrige interessenter knyttet til innsynsbejæringer. Nemndene håndterer både saker med lite sensitiv informasjon og saker som er særlig sensitive som til eksempel konkurransklagenemnda og klager knyttet til selskaper listet på børser. Det er et mål for KNSE at det skal være enkelt for klagere å forstå saksgangen til KNSE og nemndene, få nødvendig oversikt og å kunne henvende seg til organet for å be om innsyn. Det er samtidig et mål at henvendelser mottas hos KNSE på en standardisert

måte som sikrer nødvendig administrasjon for å håndtere henvendelsen om innsyn. Samtidig bør det være brukervennlig og effektivt for KNSE og nemndene å sikre rett begrenning og tilgjengelighet av informasjon i elnnsyn. KNSE har behov for løpende å kunne sladde deler av dokumenter ved innsynsbejæringer.

Statistikk i saksgangen er tilgjengelig på KNSE sine nettsider. Det er viktig at rapportering til departement og til offentligheten via nettsider er så riktig, effektiv og automatisert som mulig og at begrensede administrative ressurser i KNSE bruker minst mulig tid på å sette sammen og tilgjengeliggjøre rapporteringen. Dette bidrar til å sikre et effektivt sekretariat og rett innsikt i saksbehandlingen for interessenter.

Med en skybasert sak- og arkivløsning forventer KNSE at det kontinuerlig fremover vil bli tilgjengelig nye muligheter for å bedre arbeidsprosesser, gjennom løpende oppgraderinger, ny funksjonalitet og eventuelt at leverandøren inngår nye partnerskap med tredjepartsløsninger. Å jobbe mot måloppnåelse er derfor ikke begrenset bare til en ny IT-løsning slik den er i dag og et implementeringsprosjekt, men gjelder også slik løsningen er frem i tid over hele kontraktens varighet. Dette er i tråd med Arkivverkets arbeid knyttet til «innebygget arkivering», som er en tilnærming og ikke én løsning. KNSE forventer med bakgrunn i dette fokuset flere nyvinninger innen området saksbehandling og arkivering i norsk offentlig sektor, og ønsker en løsning og leverandør som muliggjør at KNSE kan utnytte dette over kontraktens varighet.

Videre er KNSE sin oppfatning at det realiseres flere, verdifulle endringer innen offentlig sektor knyttet til datadeling og nasjonale fellestjenester. Eksempler er nasjonale fellesløsninger som elnnsyn, SvarUt/SvarInn og Digital post til innbygger og virksomheter. KNSE ønsker å utvikle seg som organ gjennom å kontinuerlig ta i bruk muligheter som kommer som følge av forbedring av dagens nasjonale fellesløsninger eller nye slike løsninger i tiden fremover. Det er derfor et mål for KNSE å velge en leverandør som deler denne ambisjonen, og som er oppdatert på forbedringer i bruk av nasjonale fellesløsninger som elnnsyn.

En vesentlig del av inngangen av saker som ankommer KNSE kommer som nevnt fra ulike tilsyn. Det er derfor et mål å kunne øke bruken av nasjonale fellesløsninger for å forenkle og forbedre interaksjon mellom tilsyn og KNSE, med vekt på at utveksling av dokumenter dermed vil kunne gjennomføres på en effektiv og sikker måte der personvernet og informasjonssikkerhet blir ivaretatt. Samtidig ønsker KNSE at mottak av klager blir så automatisert som mulig. Videre har KNSE et mål om å brukervennlig kunne tilby digitalt førstevalg for klagere som henvender seg direkte til KNSE ved bruk av hjemmeside, og at mottak av slike henvendelser effektivt jobbes videre med i ny sak- og arkivløsning. Videre er det et mål for KNSE å kunne følge opp klageparter i løpet av og i etterkant av saksbehandlingen på en sikker og effektiv måte. KNSE ønsker en sak- og arkivløsning som tilrettelegger for dette primært gjennom bruk av nasjonale fellesløsninger som en del av sin løsning.

1.3. Oversikt over saksgang i KNSE og nemndene

Lotterinemnda:

Lotterinemnda er en uavhengig klagenemnd oppnevnt av Kulturdepartementet. Alle vedtak etter lotterilova truffet av Lotteritilsynet i første instans, kan klages inn for Lotterinemnda. Det samme gjelder vedtak som Lotteritilsynet treffer etter Forskrift om merverdiavgiftskompensasjon for frivillige organisasjoner.

Lotterinemnda har tre faste medlemmer, med personlige varamedlemmer. Sekretariatet for nemnda sitter i Bergen. Saksbehandlingen er skriftlig. Saksbehandlingen i Lotterinemnda følger forvaltningsloven og saksdokumentene er offentlige etter reglene i offentleglova.

Lotterinemnda behandler klager over vedtak fattet av Lotteritilsynet. Fristen for å klage er tre uker. Fristen blir regnet fra tidspunktet underretningen om vedtaket er kommet frem til mottaker. Klagen sendes til underinstansen, dvs. Lotteritilsynet. Lotteritilsynet vurderer da saken på nytt. Dersom tilsynet ikke finner grunn til å endre på vedtaket, vil de sende klagen videre til Lotterinemnda, normalt sammen med en innstilling eller nærmere begrunnelse for vedtaket fra underinstansen.

Klagenemndssekretariatet tar imot innstillingen fra Lotteritilsynet sammen med saksdokumentene på vegne av Lotterinemnda. Når Klagenemndssekretariatet har fått inn en klage, får klager tilsendt et bekreftelsesbrev. Brevet gir samtidig klager en frist på 10 virkedager til å sende inn eventuelle merknader til Lotteritilsynets innstilling. Klagenemndssekretariatet vil sende en kopi av eventuelle merknader til Lotteritilsynet.

Lotterinemnda sine avgjørelser bygger på saksdokumentene som nemnda har fått i rimelig tid før det aktuelle nemndsmøtet. Klager får deretter endelig vedtak på klagen. Innkommende saker og vedtak blir publiserte på nettsidene til KNSE. Brev og vedtak vil normalt bli sendt ut via post, eller e-post hvis klager har godkjent elektronisk kommunikasjon.

Det blir i saksgangen behandlet sensitiv informasjon som må tas hensyn til. I tillegg vil det i enkelte saker være behov for å anonymisere klageparter i dokumentasjon og vedtak.

Se vedlegg til Bilag 1 – prosessflyter for en oppstilling av saksgangen.

Konkurransesklagenemnda:

Konkurransesklagenemnda er et forvaltningsorgan. De er en uavhengig klageinstans for alle vedtak som Konkurransetilsynet fatter, unntatt vedtak etter pristiltaksloven. Dette innebærer at klage på vedtak om foretakssammenslutninger, gebyrvedtak som følge av ulovlig samarbeid og misbruk av dominans, og andre vedtak (klage på manglende innsyn, pålegg om dokumentfremleggelser etc.) skal klages inn for Konkurransesklagenemnda.

Klage sendes til Konkurransetilsynet, med kopi til nemnda, men stiles til Konkurransklagenemnda v/Klagenemndssekretariatet. Frist for å inngi klage på vedtak om overtredelsesgebyr er seks måneder fra parten mottok Konkurransetilsynets vedtak, jf. konkurranseloven § 39 første ledd. Ved klage på vedtak om inngrep mot foretakssammenslutninger er klagefristen 15 virkedager jf. konkurranseloven § 20 a første ledd. For klager på andre vedtak truffet av Konkurransetilsynet er klagefristen tre uker fra det tidspunkt underretning om vedtaket er kommet frem til vedkommende part, jf. forvaltningsloven § 29 første ledd.

Dersom underinstansen ikke finner grunn til å omgjøre vedtaket, blir saken sendt videre til Konkurransklagenemnda, normalt sammen med en innstilling eller nærmere begrunnelse for vedtaket fra underinstansen. Fra Klagenemndssekretariatet sendes det ut en bekreftelse på at klagen er mottatt, og en orientering om videre saksgang.

For nemnda kan man skille mellom enklere saksgang og mer krevende saksgang som bærer preg av prosjektarbeid. Sistnevnte gjelder visse klager, slik som klage på vedtak om overtredelsesgebyr, og da bærer arbeidsformen til Konkurransklagenemnda v/Klagenemndssekretariatet preg av å være prosjektarbeid. I saksgangen kan det være opp til flere tusen dokumenter som dokumentasjon for saken, og disse må struktureres og arkiveres. Dokumentasjonen skal kunne være enkel og oversiktlig å finne frem i for nemdsmedlemmer, og mulighet for å søke. Dokumentene varierer mellom skannede dokumenter og maskingenererte PDFer (søkbar tekst), samt andre formater. Videre, kreves det høy grad av samhandling over lengre tid innad i nemnda samt mellom nemnda og sekretariatet i forbindelse med relevant dokumentasjon og utarbeidelse av vedtak og dokumentasjon.

Mye av dokumentasjonen som håndteres i saksgangen er sensitiv, som medfører at sikkerhet og mulighet til å kunne styre tilgang til ulike dokumenter er meget relevant. Samhandling bør derfor være satt opp slik at sensitiv informasjon og regelverk knyttet til dette er ivaretatt. Det er også behov i slutten av saksgangen å kunne arkivere ulike varianter av vedtaket da det skilles mellom offentlige og partsoffentlige versjoner.

Se vedlegg til Bilag 1 – prosessflyter for en oppstilling av saksgangen.

Klagenemnda for offentlige anskaffelser (KOFA):

Klagenemnda for offentlige anskaffelser, heretter omtalt som KOFA, håndterer klager fra leverandører eller andre med saklig klageinteresse som gjelder brudd på regelverket for offentlige anskaffelser. KOFA er et uavhengig statlig organ som er sammensatt av en nemnd med 10 medlemmer. Nemnden består av advokater, dommere og professorer. I hver enkelt sak deltar tre nemdsmedlemmer. I motsetning til de øvrige nemndene som KNSE er sekretariat for, er KOFA førsteinstans, og ikke et klageorgan som overprøver vedtak fra et tilsyn eller annet offentlig organ.

Klager får en avgjørelse der nemnda uttaler seg om den offentlige oppdragsgiveren brøt regelverket eller ikke. Det skilles mellom rådgivende avgjørelser og avgjørelser som gjelder ulovlig direkte anskaffelser. En ulovlig direkte anskaffelse vil typisk være en anskaffelse som ikke er kunngjort, eller er kunngjort feil. I disse sakene har KOFA myndighet til å ilegge gebyr. I de øvrige sakene, de rådgivende sakene, er KOFAs

avgjørelser ikke rettslig bindende for partene. Klagenemnda sitt sekretariat har også myndighet til å avvise saker fra behandling i nemnda. Avvisningsvedtakene kan påklages til nemndas leder.

Det er ulike saksbehandlingsregler avhengig av om klagen gjelder påstand om ulovlig direkte anskaffelse eller ikke. Hva klagen gjelder har også betydning for hvem som kan klage, når saken kan klages inn, og hvor mye det koster å klage.

Innkomne klagesaker registreres på nettsiden til KNSE, og når endelig avgjørelse foreligger publiseres dette sammen med et sammendrag av opplysninger fra klagen. KNSE håndterer saksforberedelsen for KOFA, herunder kommunikasjon med partene. Klagene mottas per e-post, og all kommunikasjon går i hovedsak digitalt.

Se vedlegg til Bilag 1 – prosessflyter for en oppstilling av saksgangen.

Resterende nemder

De resterende nemdene er representative for saksgangen som er beskrevet og visualisert for Lotterinemda, KOFA og Konkurransklagenemda. De resterende nemdene er:

- Medieklagenemnda
- Stiftelsesklagenemnda
- Frivillighetsregisternemnda
- Energiklagenemnda
- Markedsrådet
- Klagenemnda for tilskudd til kulturarrangementer (midlertidig nemnd)

Registrering av henvendelser:

KNSE mottar flesteparten av klagene fra ulike tilsyn som klagenemndene håndterer klagbehandling for, der det oftest er tilsynet som mottar klagen fra klagepart. Dette bidrar til økt mulighet for automatisering, ettersom inngangen for mange saker har høyt potensial for å bli standardisert. Videre er det langt opp til mulighet for henvendelser via hjemmesidene til KNSE, der dette gjelder særlig for KOFA.

Det er ønskelig å øke andel henvendelser knyttet til innsyn som kommer via eInnsyn, men det er forventet at som i dag vil en rekke journalister og andre aktører kunne henvende seg direkte til KNSE for å be om innsyn.

Administrativ sak- og arkivbehov: KNSE sin virksomhet innebærer behandling av administrative saker for drift av virksomheten. Organet har en arkivdel for administrasjonssaker der det per i dag ikke er integrasjon mot andre administrative løsninger. Ofte er det saker som gjelder dialog med de ulike departement og tilsyn men også egne interne saker. KNSE har også en arkivdel for personalarkiv der alle ansatte har en egen personalmappe. Tilgangsstyring og sikkerheten til denne delen av arkivet er helt adskilt fra andre arkivdeler. KNSE er fullservice

kunde på lønn og økonomi og alle økonomidata som har arkivkrav skal inn i det administrative arkivet. Grensesnitt mot DFØ sine løsninger er derfor et behov for å øke automatiseringsgraden. Dette omfatter blant annet lønn, budsjett, regnskap, økonomi og innkjøp osv. Oppgavene utføres i hovedsak som manuelle steg med flytting fra andre administrative filområder og administrative løsninger og inn i dagens administrasjonsarkiv.

1.4. Integrasjoner

Det er en forventning at leverandøren har en tydelig strategi for sin sak- og arkivløsning når det gjelder integrasjoner, med vekt på datadeling, sikkerhet og automatisering både for KNSE, interessenter og på tvers av offentlig sektor. Det er ønskelig at leverandøren skiller integrasjoner i 2 kategorier:

1. Integrasjoner som er en del av løsningen, inkludert i lisensprisen eller har en standard tilleggpris, og som forvaltes og endres løpende av leverandør.
2. Integrasjoner som er unike tilpasninger for KNSE, som medfører prosjektarbeid for definering, utvikling, implementering og vedlikehold / endring, samt testing og godkjenning.

Se kravtabeller for spesifikke integrasjoner, samt listen under for mulige integrasjoner. KNSE ønsker i størst mulig grad å benytte seg av integrasjoner fra kategori 1.

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

| System | Beskrivelse | Kategori | Status |
|--|---|-----------|---------------------------|
| SAP | Lønn og personal, integrasjon med systemer hos DFØ | Ekstern | Har ikke i dag |
| Unit 4 Agresso | Regnskap og prosjekt, integrasjon med systemer hos DFØ | Ekstern | Har ikke i dag |
| Opal Con | Rapporteringsverktøy hos DFØ(direktoratet for økonomistyring). Bør kunne integreres via Unit 4 | Ekstern | Har ikke i dag |
| Jobbnorge | Benyttes til rekruttering | Ekstern | Har ikke i dag |
| Folkeregisteret | Oppslag for søk og kontroll av persondata (part i sak) | Offentlig | Parametersatt |
| Brønnøysundregistrene-Enhetsregisteret | Oppslag for søk og kontroll av data for virksomheter (part i sak) | Offentlig | Benyttes i dagens løsning |

| | | | |
|---|---|-----------|--|
| 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 | Benyttes i dagens løsning |
| Sikker Digital Post | Fellesløsningene Digital postkasse til innbygger og Digital post til virksomheter. | Offentlig | Delvis benyttet i dagens løsning. Brukes på virksomheter, men ikke på innbyggere |
| Kontakt- og reservasjonsregisteret | Nasjonalt grunndataregister for opplysninger om innbyggers digitale kontaktinformasjon og reservasjonsregister | Offentlig | Har ikke i dag |
| 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 | Har ikke i dag |
| eSignering | Ved eSignering av dokumenter gjennomføres selve signeringen med elektronisk ID. | Offentlig | Har ikke i dag |
| www.klagenemndssekretariatet.no/ | KNSE sin publikumsløsning (webgrensesnitt/hjemmeside) mot brukere. | | Har ikke i dag |
| elnnsyn | elnnsyn er en felles publikumstjeneste på nett for postjournaler i statlige virksomheter. | Offentlig | Benyttes i dagens løsning |
| Microsoft 365 (Sharepoint, Teams, OneDrive, og arbeidsverktøy som Word, osv) | Sentral samhandlingsløsning for brukere i KNSE og nemndene. M365 benyttes som arbeidsplassplattform for KNSE, levert av IT-leverandør | Ekstern | Har ikke i dag |

| | | | |
|---|--|-----------|---------------------------|
| | Nordlo, og hvordan sak- og arkivløsning fungerer sammen med M365 er særlig viktig for å sikre brukervennlighet og sikkerhet. | | |
| Pix Edit/Pix View | System for sladding av hele eller deler av et dokument ved innsynsbejæringer. | Ekstern | Benyttes i dagens løsning |
| MadCap Doc-To-Help versjon 5 (D2H) | Løsning som beskriver alle arbeidsprosesser i arkiv og saksløsning som hjelp og støtte for ansatt i alle arbeidsprosesser i arkivet. | Ekstern | Benyttes i dagens løsning |
| Svar Ut / Svar Inn | Standardisert formidling av dokumenter for utgående og innkommende post. | Offentlig | |

1.5. Beskrivelse av eksisterende løsning

Dagens sak- og arkivløsning er P360 versjon 4.1 SP9, som er installert lokalt (ON-PREM) i IT-miljø som KNSE er ansvarlig for og som er driftet «as-is» av IT-leverandøren Nordlo. Løsningen er installert på Windows 2016 servere og en Citrix løsning for hjemmekontor. P360 er fordelt på fire servere: S-360-converter (Kommunikasjon), S-360-file (Filserver), S-360-KNSE (Applikasjonsserver), S-360-MSSQL (Databaseserver). Dagens P360 servere planlegges å fases ut ved overgang til ny skybasert løsning.

KNSE har i dag et heldigitalt arkiv basert på NOARK 5 standard. I dagens løsning er det 31 ansatte som er brukere samt 10 nemndsmedlemmer i Konkurranselagenemnda.

Arkivet støtter saksmapper og dokumenter i og utenfor journalen. Løsningen har et samspill mellom arkivet og komponentene for generell saksbehandling. Arkivet har et webbasert grensesnitt for funksjoner som klar for journalføring, saker, dokumenter og uregistrert post, kvalitetssikring av saker og dokumenter og ekspedering. Skanningsløsning av papirdokumenter benyttes i liten grad og vil etter hvert bli faset ut. Skannede filer gjøres søkbare med innebygget funksjonalitet for OCR. Funksjon for automatisk konvertering av alle ferdigstilte dokumenter til PDF/A. Løsning for arkivering maskinelt av e-post. Det benyttes i dag dokumentflyt med Samarbeidsportalen for løpende å motta klagesaker og sende ut vedtak. Tilgang til lister for kvalitetssikring og oppdatering av informasjon via skrivebord. Hurtigvelgere for å oppdatere elementer hver for seg eller masseoppdateringer på ulike statuser. Flytte og kopiere maskinelt dokumenter mellom saker. Kassasjon for saker som ikke skal

bevares for ettertiden. Kontaktregisteret for alle kontakter er knyttet til Brønnøysundregistrene. Løpende offentlig elektronisk journal. Dagens løsning har følgende integrasjoner:

- Integrasjon med MS Office
- Formatkonvertering
- Administrasjonsverktøy
- Office maldesigner
- Arbeidsflytverktøy
- Web services
- Synkronisering med Active Directory
- SharePoint records management web
- SharePoint BCS web services

I dag benyttes saks- og prosjektprosesser ved å benytte forløpsmaler. Et forløp er en mal for hvordan én eller flere sakstyper og/eller prosjekter skal behandles. Et forløp består av faser med sentrale oppgaver, hvor det kan være en eller flere oppgaver som skal utføres i den enkelte fase. Oppgaver kan være manuelle handlinger som brukeren skal utføre, eller klient- eller serverbaserte handlinger. En forløpsmal knyttes til en sakstype/prosjekt og eventuelt arkivkoder. Fra veiviser for sak eller prosjekt kan du velge mellom tilgjengelige forløpsmaler. Ved opprettelsen av forløpsmaler kan du definere frister innenfor en fase, det vil si hvor lang tid man kan bruke på oppgaver innenfor den gitte fasen. Disse fristene kan senere overvåkes ved hjelp av skreddersydde webdeler.

Videre er dagens løsning satt opp med Doc-To-Help som beskriver alle arbeidsprosesser i arkiv og saksløsning som hjelp og støtte for brukere i alle arbeidsprosesser i arkivet. Dette bidrar til mer effektiv oppfølging og støtte av brukerne, slik at de er selvhjulpne, og reduserer omfanget på brukerstøtte for KNSE.

KNSE har nylig tatt i bruk M365, herunder Microsoft Teams mens Office applikasjonene lokalt er på versjon 2016. Etablerte maler som KNSE har utviklet og bruker med dagens P360-løsning støttes ikke i nye M365 Office versjoner. KNSE har også et pågående arbeid for å sikre avklaringer rundt personvern i arbeidsprosesser. I dag har KNSE et hybrid AD-miljø som gir noen utfordringer. Endringer her kan komme i tiden fremover. Det er derfor en fordel om leverandøren har erfaring med å implementere sin løsning i kombinasjon med singel-sign-on (SSO) og skytjenester, og at eventuelle avhengigheter tas hensyn til som en del av implementeringsprosjektet leverandøren beskriver i sitt tilbud. Dagens P360-løsning inneholder 13 arkivdeler, og viser at omfang på historisk arkiv er relativt begrenset. Totalt er det allokert 60 GB diskplass til SQL data og 100 GB for logger til dagens løsning. KNSE har denne våren et prosjekt med å forberede datagrunnlag for overføring av historiske arkiv på KOFA fra 2003-2017 over til Riksarkivet. Feil i datagrunnlaget historisk foretas det en oppryddingsjobb på i mai 2021. Organet har ikke lyktes med å få dialog med Riksarkivet for tidspunkt for overføring av historisk arkiv. Hvis avlevering ikke er gjennomført vil dette kunne være en oppgave som må utføres av fremtidig leverandør og må prises inn i tilbudet. Uavhengig av avlevering er det ønskelig å

migrere historiske arkiver over til ny sak- og arkivløsning grunnet behovet for et godt erfaringsarkiv. I tilbudt løsning må det beskrives hvordan historiske data kan brukes til erfaringsarkiv og hvor fleksibel løsningen er til å søke på deler av innholdet i tekst per sak. For å sikre et godt erfaringsarkiv i ny sak- og arkivløsning, ønsker KNSE dialog med leverandør for hvilke muligheter som foreligger basert på leverandørens erfaringer, og endelig migrering av historiske saker og data til ny sak- og arkivløsning vil gjøres basert på en kost/nytte-vurdering som del av etableringen.

Oversikt over arkivdeler i dagens løsning:

| Beskrivelse | Arkivdel | Dato fra | Dato til | Status | Antall saker |
|--------------------------|----------|------------|------------|----------|--------------|
| Klagenemndssekretariatet | EKN1 | 01/09/2019 | | Aktiv | 26 |
| Klagenemndssekretariatet | FKN1 | 01/04/2017 | | Aktiv | 40 |
| Klagenemndssekretariatet | KKN1 | 01/04/2017 | | Aktiv | 54 |
| Klagenemndssekretariatet | KNS1 | 01/04/2017 | | Aktiv | 243 |
| Klagenemndssekretariatet | KOFA3 | 01/04/2017 | | Aktiv | 823 |
| Klagenemndssekretariatet | KTK1 | 01/12/2020 | | Aktiv | 81 |
| Klagenemndssekretariatet | LKN1 | 01/04/2017 | | Aktiv | 252 |
| Klagenemndssekretariatet | MKN1 | 01/04/2017 | | Aktiv | 92 |
| Klagenemndssekretariatet | MR1 | 03/09/2020 | | Aktiv | 3 |
| Klagenemndssekretariatet | Pers1 | 01/04/2017 | 01/04/2022 | Aktiv | 131 |
| Klagenemndssekretariatet | SKN1 | 01/04/2017 | | Aktiv | 106 |
| KOFA historisk | KOFA1 | 01/01/2003 | 31/12/2005 | Bortsatt | 871 |
| KOFA historisk | KOFA2 | 01/01/2006 | 31/03/2017 | Bortsatt | 2437 |

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 KNSE har til prosjektet og løsningen som beskrevet i kapittel 1.1 og 1.2. KNSE har et behov for at ny løsning skal understøtte forbedrede og mer effektive arbeidsprosesser, ta i bruk og realisere mulighetene som ligger i nasjonale fellesløsninger, bedre samhandling for nemndsmedlemmer, og samtidig sikre trygg og sikker håndtering av informasjon og data gjennom saksbehandlingen. 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. KNSE har delt inn kravene slik at Leverandøren besvarer noen krav spesifikt som etterspurt i tabellene under. I tillegg åpner KNSE opp for at Leverandørene kan vise frem løsningen sin i noen brukerscenarier som tar for seg et bredere spenn på funksjonalitet. Leverandøren besvare ut kravene med utgangspunkt i beskrivelsen av KNSE, nemndene og saksgangen som beskrevet i kapittel 1.3 og tilhørende vedlagte prosessflyter.

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>Oppfyllelse av Absolutte krav blir evaluert, men inngår ikke i noen 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> |
| Viktige krav (B) | <p>Kravet BØR tilfredsstillles, men det er ikke et absolutt krav.</p> <p>Viktige krav (B) er evalueringskrav knyttet til tilbudte løsning. Kunden vil evaluere leverandørens tilbudte løsning/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 et av tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget. Svarinstruks til kravet ligger i kolonnen "Dokumentasjonskrav". Besvarelse av viktige krav skal inneholde tilstrekkelig beskrivelse av hvordan kravet oppfylles. Besvarelsen til kravet skal inn i Bilag 2, eventuelt med henvisning til besvarelse i andre vedlegg der hvor dette er relevant. Dersom det benyttes egne vedlegg, må det være tydelig henvisning til kravene nedenfor.</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 benevnelse av ulike funksjonelle brukergrupper:

Interne brukere

| | |
|-------------------------------------|---|
| Administrativt ansatte KNSE | Det er 4 administrativt ansatte i KNSE, inkludert ledelse og arkivmedarbeidere |
| Jurister KNSE | Ansatte i KNSE som følger opp og støtter saksgang i klagenemndene |
| Nemndsmedlem | Oppnevnte personer i statlig midlertidig verv som foretar juridiske vurderinger i saksgangen i nemndene klassifisert som honorarmottaker og ikke ansatt |
| Arkivmedarbeidere KNSE | Det er 2 arkivmedarbeidere, som følger opp og støtter jurister i KNSE og bidrar til å støtte saksgang i nemdene. |
| Administrator / prosesskonfigurerer | Det er ønskelig å forstå muligheten som ligger i at KNSE selv bygger opp kompetanse til å både administrere og konfigurere løsningen kontinuerlig over tid. |

Eksterne brukere og utvalgte interessenter

| | |
|---------------|--|
| Klager | Part i klagesaken. |
| Innklagede | Part i klagesaker for KOFA. Den part som Klager mener brøt regelverket. |
| Tilsyn | I øvrige saker enn KOFA er det førsteinstansen som mottar klagen fra Klager og oversender denne til KNSE og den aktuelle nemnda. |
| Journalister | Viktig interessentgruppe som ofte ønsker innsyn i saker. |
| Departementer | Nemdene er underlagt ulike departementer, samt at KNSE er underlagt etatsstyringen til Nærings- og fiskeridepartementet. Departementene ønsker rapportering og statistikk på saksgangen og virksomheten i KNSE og nemdene. |
| Samfunnet | Et viktig mål for KNSE er å sikre tillit til klagebehandlingen. Transparent statistikk tilgjengelig for offentligheten er viktig for å underbygge dette. |

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.

Tildelingskriteriet «Kvalitet» er brutt ned i 5 underkriterier, som er referert til i kravtabellene:

1. Brukervennlighet
2. Automatisering og integrasjoner
3. Robusthet
4. Bruk og stabilitet
5. Etablering

Videre er det beskrevet 5 brukerscenarioer, der vurdering av disse også inngår i tildelingskriteriet «Kvalitet».

Brukervennlighet

I brukervennlighet ligger god støtte til alminnelig saksgang, samt en realisering av muligheter for automatisering og bruk av nasjonale fellesløsninger. Videre er det fokus på hvordan løsningen understøtter saksgangen som beskrevet for klagenemndene, hvor særlige brukerbehov er trukket frem i kravtabell og brukerscenario.

Automatisering og integrasjoner

KNSE forventer at en skybasert sak- og arkivløsning utnytter mulighetene som ligger i automatisering og integrasjoner. Dette spenner fra at brukere selv kan sette opp automatisering, som tilpassede oversikter til utsending av standardbrev, til at integrasjoner bidrar til økt automatisering av mottak av saksdokumentasjon og innsynsbegjæring.

Robusthet

Løsningen skal understøtte at KNSE etterlever krav i regler, forskrifter og standarder, fra arkivlov til krav knyttet til IT-standarder og IT-sikkerhet. Dette gjelder både innebygget robusthet i løsningen, men også støtte til administratorer og brukere slik at det er oversiktlig og enkelt å sikre

sikker og trygg bruk av løsningen, inkludert tilgangsstyring. Videre vil eksempelvis bruk av nasjonale fellesløsninger kunne bidra til å øke robustheten, gjennom standardiserte og sikre komponenter for utveksling av dokumenter.

Bruk og stabilitet

KNSE er opptatt av at løsningen skal kunne brukes godt over kontraktens varighet, og være stabil. Vi er særlig opptatt av at løsningen er løpende vedlikeholdt og oppdatert i tråd med forventet utvikling innen automatisering og nasjonale fellesløsninger, samt at ny funksjonalitet blir tatt i bruk av KNSE gjennom oppdatert dokumentasjon eller læringsmateriell.

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 godkjent som Noark 5. | Ja/Nei | Robusthet |
| 2.1.2 | A | Løsningen skal oppfylle kravene i arkivloven med forskrifter. | Ja/Nei | Robusthet |
| 2.1.3 | A | Løsningen skal støtte registrering av unntak for offentlighet og hjemmel for dette. | Ja/Nei | Robusthet |
| 2.1.4 | A | Løsningen skal være i overensstemmelse med krav i Referansekatalog for IT-standarder i offentlig sektor (arkivstandarder). | Ja/Nei | Robusthet |
| 2.1.5 | A | Interne brukere bør kunne arbeide mot løsningen fra alminnelige arbeidsflater i applikasjoner som del av M365, som e-post, Teams og Word. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |

2.2.2. Effektiv, trygg og brukervennlig saksgang i KNSE og nemnder

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|--|---|---|
| 2.2.1 | B | Tilbudt løsning skal dekke statlige og generelle saksbehandlings- og arkivfunksjoner. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.2.2 | B | Støtte for prosessorientert arbeidsmåte (arbeidsflyt) hvor mottak, registrering, fordeling, utarbeiding / samarbeid om dokumentproduksjon, godkjenning og distribusjon av dokumenter inngår. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.2.3 | B | Gode konfigureringsmuligheter: Mulig å definere innstillinger, kodetabeller, rettigheter, tilganger differensiert for arkivdeler, roller mv. Dette er relevant for å håndtere flere arkivdeler (nemnder) innen samme database. | Vis hvordan | Brukervennlighet Robusthet |
| 2.2.4 | 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 | Brukervennlighet |
| 2.2.5 | B | Løsningen bør kunne produsere arbeidslister, huskelister med frister, påminnelser ol. iht. roller i definerte arbeidsprosesser. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.2.6 | B | Løsningen skal settes opp slik at standardisert mottak og registrering av klager fra tilsyn og via nettsider automatiseres så mye som mulig. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.2.7 | B | Løsningen skal ha sikker digital post (dokumentutveksling) med eksterne parter, både private og offentlige virksomheter samt privatpersoner; ivareta transaksjonskontroll m.m. i henhold til e-forvaltningsforskriften. Dette skal dekke både kommunale og statlige offentlige virksomheter. | Vis hvordan Bruke av nasjonale fellesløsninger skal dokumenteres | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.2.8 | B | Løsningen skal settes opp slik at nemndene kan ha et felles kontaktregister (gjenbruke og dele data på tvers) | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.2.9 | B | Løsningen skal kunne understøtte effektiv og brukervennlig håndtering av epost-mottak; dokumentregistrering og –lagring og oppdatering av kontaktregister. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |

| | | | | |
|--------|---|---|-------------|---|
| 2.2.10 | B | Det skal være enkelt for jurister i KNSE og nemndsmedlemmer å få oversikt over deres saker, både aktive og historiske. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.2.11 | B | Systemet bør gi god prosesstøtte for at en administrator / prosesskonfigurerer kan legge inn frister og sette opp regler, som automatiserer en del av saksgangen for eksempel ved å sende ut standardbrev tilpasset unike mottakere. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.2.12 | 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 | Brukervennlighet |
| 2.2.13 | B | Interne brukere bør kunne arbeide mot løsningen fra alminnelige arbeidsflater i applikasjoner som del av M365, som e-post, Teams og Word. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.1.14 | B | Som del av arbeidsprosesser for brukere i KNSE eller nemder, skal det kunne godkjennes og elektronisk signeres dokumenter, og at dette arkiveres sammen med de opplysninger som er nødvendige for å bekrefte signaturen iht. e-forvaltningsforskriften. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |

2.2.3. Standarddokumenter (mal), tekster, samt tilpasning og automatisert bruk av dette i saksgang

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|--|---------------------------|---|
| 2.3.1 | B | Løsningen må kunne gjenbruke standardtekster i dokumenter i løsningen. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.3.2 | B | Standarddokumenter må ha flettefelt for data registrert i løsningen. Dette kan f.eks. være frister, parter osv. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.3.3 | B | Løsningen bør kunne styre hvilke dokumenter og standardtekster som skal kunne velges i ulike prosesser, samt i ulike steg i prosessen. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.3.4 | B | Det bør være enkelt å utarbeide og vedlikeholde standarddokumenter (mal) og standardtekster til bruk i saksbehandling. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.3.5 | B | Verktøy for konvertering av filer til PDF/A-format | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |

2.2.4. Saksbehandlingsprosesser og brukerbehov

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|--|---------------------------|--|
| 2.4.1 | B | Det skal kunne opprettes interne dokumenter på en sak. | Ja/nei | Brukervennlighet |
| 2.4.2 | B | Det må være mulig å skanne dokumenter og legge dette til en sak. | Ja/nei | Brukervennlighet |
| 2.4.3 | B | Det må være mulig å tildele saker, eller deler av en sak til andre brukere. | Ja/nei | Brukervennlighet |
| 2.4.4 | B | Definerte roller bør kunne se arbeidslistene til interne brukere, for å bedre kunne følge opp og sikre rett arbeidsdeling. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.4.5 | B | Det bør være enkelt å opprette saker, og komplementere saker basert på informasjon og dokumenter i e-post. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.4.6 | B | Løsningen bør ha gode historikk-/ loggfunksjoner som dokumenterer operasjoner på fil, dokument og sak, som er enkle å bruke. | Vis hvordan | Brukervennlighet Robusthet |
| 2.4.7 | B | Løsningen bør automatisk OCR-lese alle saksdokumenter, slik at det blir enklere å søke i innhold i saksdokumenter. Mulighet for automatisert uthenting av metadata teller positivt. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.4.8 | B | Løsningen bør kunne ha mulighet for konfigurert prosessstøtte til de vanligste saksbehandlingsprosessene, og at det er realistisk for KNSE sine interne brukere å lære dette. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.4.9 | B | Det bør være brukervennlig for intern bruker å kunne sikre at saker og dokumenter blir rett publisert via eInnsyn, både underveis i og etter saksgangen. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner Robusthet |
| 2.4.10 | B | Effektiv standardisert saksgang for nemder med høyere saksvolum og enklere saksbehandling (kortere behandlingstid, færre dokumenter). Se også brukerscenario 1. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner Robusthet |
| 2.4.11 | B | Løsningen skal kunne understøtte saksgang som bærer preg av prosjektarbeid, der flere brukere samarbeider over flere måneder med et stort antall dokumenter (over 1000). Se også brukerscenario 2. | Vis hvordan | Brukervennlighet Robusthet |
| 2.4.12 | B | Løsningen skal kunne støtte gjennomføring av digitale møter som en del av saksgangen. | Vis hvordan | Brukervennlighet |

| | | | | |
|--------|---|--|-------------|---|
| 2.4.13 | B | Det bør være enkelt for brukere å ha god datakvalitet i arkivet knyttet til avsluttede saker. Vis hvordan funksjonalitet for bruker og automatiseringsmuligheter understøtter dette. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.4.14 | B | KNSE mottar daglig mange innsynsbegjæringer i de ulike nemndene. Vis hvordan funksjonaliteten er for bruker til å utføre prosessen samt beskriv hvilke aktiviteter som krever manuell behandling og hva som er automatikk. Beskriv gjerne med prosessflyt. Sladdeprosessen av deler eller alt i et dokument, beskriv hvordan det gjøres. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.4.15 | B | Mulighet for automatisk utpakking av ZIP-filer ved lagring på sak. | Vis hvordan | Automatisering og integrasjoner |
| 2.4.16 | B | Mulighet for automatisk sammenstilling av flere saksdokumenter til et faktisk utdrag. | Vis hvordan | Automatisering og integrasjoner |
| 2.4.17 | B | Mulighet for deling av dokumenter direkte fra sakarkivsystemet til eksterne brukere, dvs. nemndsmedlemmer. Det vil telle positivt om dette foregår uten egen lisens. | Vis hvordan | Automatisering og integrasjoner Brukervennlighet |
| 2.4.18 | B | Mulighet for stort antall tegn i saksdokument og filtittel. | Vis hvordan | Brukervennlighet |

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

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|---|---|---|
| 2.5.1 | B | Løsningen bør ha mulighet for fremstilling av egendefinerte statistikker og rapporter. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.5.2 | B | Det bør være mulig å sortere, filtrere og organisere på ulike kategorier. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.5.3 | B | Rapporter og statistikker bør kunne eksporteres til andre formater for bearbeiding. | Beskrive hvilke formater og eksportmuligheter | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |
| 2.5.4 | 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 | Brukervennlighet |
| 2.5.4 | B | Det bør være mulig å automatisk sende statistikk til hjemmesidene til KNSE, og tilpasse hvilken statistikk som vises per nemnd (for eksempel ulike sakstyper på tvers av nemndene). | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |

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 raskt. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.6.4 | B | Søkefunksjonalitet enten direkte i løsningen, eller fra andre løsninger som M365, bør kunne understøtte hvordan brukere kan effektivt jobbe med 1000-vis av saksdokumenter i klagebehandlingen. Leverandøren skal forklare hvordan søkefunksjonalitet avhenger av dataregistrering / format på saksdokumenter. | Vis hvordan | Brukervennlighet |
| 2.6.6 | B | Intern bruker bør kunne predefinere og lagre dynamiske og statiske søk. | Vis hvordan | Brukervennlighet |

2.2.7. Tilgangsstyring

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

2.2.8. Integrasjoner

| <i>Krav Nr.</i> | <i>Type krav</i> | <i>Beskrivelse av kravet</i> | <i>Dokumentasjonskrav</i> | <i>Ref. tildelingskriterier</i> |
|-----------------|------------------|--|--|--|
| 2.8.1 | 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 og virksomheter- Kontakt- og reservasjonsregisteret- eSignering- elnnsyn- eFormidling- Folkeregisteret | Beskriv hvilke av disse løsningen allerede har eller kan integreres mot. Leverandøren skal forklare integrasjoner opp mot deres pris- og lisensmodell samt dokumentere | Automatisering og integrasjoner Robusthet Bruk og stabilitet |

| | | | | |
|-------|---|---|---|--|
| | | - Enhetsregisteret | integrasjoner. Eventuelt bistandsarbeid til implementering og endring skal spesifiseres / estimeres. | |
| 2.8.2 | B | Løsningen bør kunne integreres mot DFØ sine fellesløsninger. | Beskriv hvilke av disse løsningen allerede har eller kan integreres mot. Leverandøren skal forklare integrasjoner opp mot deres pris- og lisensmodell samt dokumentere integrasjoner. Eventuelt bistandsarbeid til implementering og endring skal spesifiseres / estimeres. | Automatisering og integrasjoner Robusthet Bruk og stabilitet |
| 2.8.3 | B | Løsningen bør ha gode integrasjoner med M365 som muliggjør brukervennlige, sikre arbeidsprosesser og øker automasjon. | Beskrive integrasjoner, samt eventuelle råd og anbefalinger dere har til hva KNSE selv lager av tilpasninger i M365 | Automatisering og integrasjoner Robusthet Bruk og stabilitet |

2.2.9. Administrative sak- og arkivbehov

| <i>Krav Nr.</i> | <i>Type krav</i> | <i>Beskrivelse av kravet</i> | <i>Dokumentasjonskrav</i> | <i>Ref. tildelingskriterier</i> |
|-----------------|------------------|--|---------------------------|--|
| 2.9.1 | B | Løsningen bør understøtte de administrative behovene som beskrevet i kapittel 1.3. | Vis hvordan | Brukervennlighet Automatisering og integrasjoner |

2.3. Brukerscenarier

Brukerscenario nr. 1 – Alminnelig saksgang

Dette scenarioet beskriver en typisk alminnelig saksgang for en klagesak, og dekker dermed mange av de viktigste og hyppigste prosessene sekretariatet gjennomfører.

Klagenemndssekretariatet mottar en klage. Det kontrolleres at klagegebyr er betalt og at klagen er rettidig. Saken registreres i sak- og arkivsystemet, og på sekretariatets nettside. Det sendes bekreftelsesbrev til klager, og oversendelsesbrev hvor klagen vedlegges til innklagede. Innklagede besvarer klagen. Klager og innklagede sender også inn ytterligere kommentarer til saksbehandler. Alle prosesskriv og bilag arkiveres i saks- og arkivsystemet. Kommunikasjon går normalt direkte med saksbehandler, men noe går også via postmottak.

Saksbehandler påbegynner saksforberedelsen til nemndsbehandling. Det utarbeides et faktisk utdrag, som er en sammenstilling av sakens dokumenter. Faktisk utdrag er nærmere beskrevet i brukerscenario 5. Saksbehandler utarbeider en innstilling, som er et utkast til avgjørelse. Dette gjøres i en forhåndsbestemt mal. Utkastet kvalitetssikres, ved at en annen saksbehandler går inn og jobber direkte i dokumentet for å gi tilbakemeldinger til ansvarlig saksbehandler.

Saken er nå klargjort, og meldes opp til behandling på nemndsmøte. Det sendes ut en habilitetsmelding til nemndsmedlemmene. En habilitetsmelding inneholder bestemte opplysninger om saken, som gjør at nemndsmedlemmene kan vurdere sin egen habilitet. Når det er avklart hvilke nemndsmedlemmer som deltar i behandling av saken på nemndsmøtet, oversendes innstillingen samt faktisk utdrag til nemndsmedlemmene per e-post. Dokumentet er for stort og det må deles opp og sendes ut i fire ulike e-poster. Det er en uke igjen til nemndsmøtet.

Nemndsmedlemmene har kommentarer og innspill til saken i forkant av nemndsmøtet, og medlemmene diskuterer disse. På nemndsmøtet diskuteres saken ytterligere, og det er behov for at sekretariatet gjør endringer i innstillingen etter nemndsmedlemmenes ønsker. Ansvarlig saksbehandler noterer seg de ønskede endringer, og utarbeider et revidert utkast som sendes til nemndsmedlemmene. Alle

nemndsmedlemmene er nå enig om innholdet i det foreliggende utkastet. Ansvarlig saksbehandler renskriver utkastet og sender det til nemndsmedlemmet som er saksordfører for godkjenning.

Ansvarlig saksbehandler ekspederer avgjørelsen til partene. Avgjørelsen publiseres, og saken avsluttes på nettsiden. I denne saken ble det konstatert brudd på regelverket som gir rett til tilbakebetaling av klagegebyr. Ansvarlig saksbehandler oppretter og fyller ut skjema for tilbakebetaling av klagegebyr i saks- og arkivsystemet. Administrasjonen følger opp for å utbetale klagegebyret. Etter ca en uke gjør ansvarlig saksbehandler klar oppfølgingsbrev som sendes til innklagede. Innklagede besvarer i denne saken oppfølgingsbrevet, og svaret arkiveres på sak. Saken kan nå avsluttes i sak- og arkivsystem.

Vis hvordan alminnelig saksgang ivaretas av løsningen.

Brukerscenario nr. 2 – Saksgang i saker for Konkurransklagenemnda med høy kompleksitet og sensitiv informasjon

Saksgangen i Konkurransklagenemnda krever stor grad av samhandling både mellom nemndsmedlemmer, og mellom nemnda og KNSE. I dette scenarioet er det satt opp en nemnd bestående av 3 nemndsmedlemmer som skal samarbeide over 6 måneder sammen med 1 jurist og 1 arkivmedarbeider fra KNSE for å behandle en klage på et vedtak knyttet til et børsnotert selskap hvor behandlingen er børs sensitiv informasjon. I tillegg til innstillingen fra Konkurransetilsynet mottar KNSE sakens totalt 1500 dokumenter. KNSE skal sammen med nemndsmedlemmene utarbeide vedtak i et word-dokument estimert til å bli ca 150 sider. Det vil i løpet av saksgangen være ukentlige møter for gjennomgang av status og diskusjoner, i tillegg til arbeidsmøter mellom nemndsmedlemmene. Det er også en del støtte fra arkivmedarbeider til nemndsmedlem for å finne relevant saksdokumentasjon. Ettersom sensitiv informasjon skal håndteres ønskes det å unngå epost korrespondanse innad i nemnden, samt at det forutsettes at mottak fra tilsyn skjer basert på nasjonale fellesløsninger. Samhandling kan gjerne foregå på M365-løsninger, der dette er mulig.

Vis hvordan en slik type saksgang kan håndteres ved hjelp av løsningen.

For ytterligere informasjon, se vedlegg til Bilag 1 - prosessflyter og saksgang for Konkurransklagenemnda samt beskrivelse om konkurransklagenemnda i kapittel 1.3.

Brukerscenario nr. 3 - Innsynsbejæring

Sekretariatet mottar jevnlig innsynsbejæring fra journalister og andre interessenter i klagesaker. I hovedsak mottas disse via eInnsyn, men også andre kanaler som for eksempel e-post. Sak- og arkivsystemet bør kunne håndtere innsynsbejæring via eInnsyn. Det bør også kunne opprettes innsynsbejæring manuelt ved behov. Alle innsynsbejæring har en forhåndsdefinert frist for behandling. Saksbehandler har tilgjengelig sladdeprogram til å skjule tekst som det ikke skal gis innsyn i.

Saksbehandler mottar både innsynsbejæring i ett eller flere dokumenter i en sak, samt hele saker. Saksbehandler vurderer innsyn og merinnsyn i dokumentene. Ved behov innhentes det offentlighetsvurdering fra partene.

Saksbehandler velger om innsyn er innvilget, delvis innvilget eller avslått. Dersom det har vært innsynsbegjæring i dokumentet tidligere, er beslutningen fra forrige begjæring lett tilgjengelig for saksbehandler. Ved delvis innvilget eller avslått må det angis hjemmel og begrunnelse. Saksbehandler har tilgang på og kan velge korrekt hjemmel fra forhåndsdefinert liste. Det er angitt standardtekster for begrunnelse. Ved innsynsbegjæring som delvis innvilget sladder saksbehandler opplysningene som er unntatt innsyn. Systemet ivaretar at det er sladdet dokument som inngår i dokumentene som ekspederes.

Det opprettes svardokument med standardtekst, inkludert saksbehandlers signatur. Svardokumentet gir opplysninger om innsynsbegjæringen er innvilget, delvis innvilget eller avslått, samt begrunnelse. Det er mulig for saksbehandler å tilpasse svardokumentet direkte ved behov. Svardokument og dokumenter det er innvilget innsyn i, ekspederes til mottaker.

Saksbehandler kan behandle en eller flere innsynsbegjæring samtidig. Innsynsbegjæring er enkelt tilgjengelig i sak- og arkivsystem, og det er enkelt å få med seg når det kommer inn en ny innsynsbegjæring til saksbehandler.

Vis hvordan slike henvendelser håndteres i løsningen

Brukerscenario nr. 4 – Erfaringsarkiv

Erfaringsarkiv er viktig for å sikre en lik klagebehandling for KNSE. I en klagebehandling er det ønskelig å kunne søke på en rekke metadata og søkeord for å vurdere en aktuell klage opp mot tidligere vedtak. Demonstrer hvordan løsningen understøtter behovet for erfaringsarkiv.

Brukerscenario nr. 5 – Faktisk utdrag

Sammenstilling av saksdokumenter for oversending til oppsatt nemnd.

Saksbehandler laster ned og lagrer dokumentfilene lokalt fra sak som skal være med i et samlet utdrag. Filene sorteres etter et bestemt oppsett og lagres i en mappe på fellesdisken. Saksbehandler sender e-post til administrasjonen som slår sammen filene i Adobe Pro, slik at de får bokmerker og saks- og sidenummerering. PDF-filen lagres tilbake i mappen på fellesdisken og saksbehandler sender den per e-post til oppsatt nemnd. Nemndsmedlemmene har ikke tilgang til sakarkivet.

Vis hvordan prosessen med å opprette et samlet utdrag med sakens dokumenter kan gjøres enklere.

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 Azure AD og tilhørende tjenester. | Ja/Nei Beskriv | |
| 4.1.2 | A | Løsningen skal kunne benytte Single Sign On (SSO) for pålogging. | Ja/Nei Beskriv | |
| 4.1.3 | B | Løsningen skal kunne verifisere brukere ved hjelp av ON-PREM versjon av Multi-Factor Authentication Server og Azure Multi-Factor Authentication. | Ja/Nei | Robusthet |
| 4.1.4 | B | Leverandøren skal levere tjenesten på egnede skyplattformer. | Leverandøren skal dokumentere hvilke skyplattformer som tilbys | Robusthet |
| 4.1.5 | A | Tjenestens driftsmiljø skal være sertifisert innenfor standarder for sikkerhet som ISO 27001 eller tilsvarende. | Ja/Nei Dokumenter | |

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 | 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 | B | Beskriv løsningens funksjonalitet via mobile enheter (mobil og nettbrett), og hvilken funksjonalitet som eventuelt mangler fra slike applikasjoner. | Beskriv mulighet | Brukervennlighet |
| 4.3.2 | B | Leverandøren skal sammen med KNSE og IT-leverandør Nordlo vurdere hvordan løsningen kan brukes sikkert på BYOD enheter (mobil og PC), med særling hensyn på informasjonssikkerhet. | Beskriv hvordan og erfaring med dette | Brukervennlighet Robusthet |

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 og personvernlovgivning. | Ja/Nei Beskriv hvordan | |
| 4.4.2 | B | Det bør være mulig å anonymisere dokumenter til f.eks. for ekstern publisering og innsynshåndtering. | Ja/Nei Vis hvordan | Brukervennlighet Robusthet |
| 4.4.3 | B | Det bør være mulig å gjennomføre retting og sletting iht. personvernlovgivningen. | Ja/Nei Vis hvordan | Robusthet |
| 4.4.4 | A | I den grad Kunden er underlagt arkivloven, sikkerhetsloven eller andre lover som forutsetter at alle personopplysninger samt øvrige data forblir lagret og behandlet i Norge, skal Leverandøren og dens underleverandører som behandler personopplysninger (heretter underdatabehandlere) etterleve slikt krav. | Ja/Nei | |
| 4.4.5 | A | I den grad data behandles som ikke kommer inn under slik lovgivning som i krav 4.4.4, som krever at data forblir i Norge, skal Leverandøren med underdatabehandlere sørge for at alle data blir lagret og behandlet i EU/EØS. | Ja/Nei | |
| 4.4.6 | A | Dersom Leverandøren ønsker å benytte underdatabehandlere som kan behandle personopplysninger utenfor EU/EØS, skal Leverandøren sørge for at alle krav i henhold til GDPR, herunder Schrems II-dommen, dokumenteres å være oppfylt med slik | Ja/Nei | |

| | | | | |
|--------|---|---|-------------|-----------------------|
| | | underdatabehandler. Leverandøren må innhente skriftlig forhåndsgodkjenning fra Kunden før slik underdatabehandler benyttes til å behandle personopplysninger på vegne av Kunden. | | |
| 4.4.7 | A | Leverandøren har inngått databehandleravtaler med sine underleverandører som viderefører forpliktelsene etter databehandleravtalen som skal inngås med Kunden, eller vil gjøre dette før den aktuelle underleverandøren behandler personopplysninger Kunden er behandlingsansvarlig for. Leverandøren skal dokumentere dette på forespørsel. | Ja/Nei | |
| 4.4.8 | A | Leverandøren skal gjennomføre sikkerhets- og risikovurderinger ved bruk av tredjeparter, herunder enhver underdatabehandler eller personer som gis tilgang til Kundens personopplysninger eller andre data som er underlagt taushetsplikt. | Ja/Nei | |
| 4.4.9 | A | Leverandøren er villig til kort tid etter signering å dokumentere alle krav knyttet til Sikkerhet og personvern. | Ja/Nei | |
| 4.4.10 | B | Leverandørens tilbudte sak- arkivløsning bør sikre høy informasjonssikkerhet og overholdelse av krav til personvern. Leverandøren bes beskrive tilbudt informasjonssikkerhet i sin løsning for sak/arkiv, herunder hvordan personopplysninger behandles av leverandøren med underleverandører. List opp navn på rutiner, opplæring, instruksjoner som leverandøren bruker innenfor informasjonssikkerhet og personvern. Maks 1 siders besvarelse (ev. vedlegg som skjermbilder e.l. teller ikke i begrensning). Denne blir en del av Databehandleravtalen vedlegg 2 etter signering. | Vis hvordan | Kvalitet Robusthet |
| 4.4.11 | B | Leverandøren og underdatabehandlere oppfyller kravene til innebygd personvern, jf. GDPR artikkel 25 om «privacy by design» og «privacy by default». Maks 1 siders besvarelse (ev. vedlegg som skjermbilder e.l. teller ikke i begrensning). Slikt svar blir en del av Databehandleravtalen vedlegg 1 etter signering. | Vis hvordan | Kvalitet Robusthet |
| 4.4.12 | B | Leverandøren sikrer vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet i systemer og tjenester som behandler personopplysninger? Maks 2 siders besvarelse (ev. vedlegg som skjermbilder e.l. teller ikke i begrensning). Denne blir en del av Databehandleravtalen vedlegg 2 etter signering. | Vis hvordan | Kvalitet Robusthet |

| | | | | |
|--------|---|--|-------------|-----------------------|
| 4.4.13 | B | Leverandøren kan gjenopprette tilgjengelighet og tilgang til personopplysninger i rett tid dersom det skulle oppstå en fysisk eller teknisk hendelse? Maks 1 siders besvarelse (ev. vedlegg som skjermbilder e.l. teller ikke i begrensning). Denne blir en del av Databehandleravtalen vedlegg 2 etter signering. | Vis hvordan | Kvalitet Robusthet |
|--------|---|--|-------------|-----------------------|

2.5. Opplæring

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|--|--|----------------------------------|
| 5.1 | B | Sluttbruker bør kunne bruke løsningen etter endt opplæring, inkludert få nødvendig støtte for å løpende kunne ta i bruk ny funksjonalitet over kontraktens varighet. | Vis hvordan Beskriv opplegg for opplæring | Etablering Bruk og stabilitet |
| 5.2 | B | Administrative roller bør kunne bruke løsningen effektivt til sine oppgaver etter endt opplæring. | Vis hvordan | Etablering |
| 5.3 | B | Definerte personer hos kunden skal kunne konfigurere (arbeidsprosesser) løsningen. | Vis hvordan | Etablering |
| 5.4 | B | Arkivmedarbeidere i KNSE bør ha nok kompetanse om løsningen til å hjelpe jurister og nemndsmedlemmer etter endt opplæring. | Vis hvordan | Etablering |
| 5.5 | B | Eksterne brukere (oppnevnte eksterne personer) skal kunne bruke løsningen, til sitt bruk, etter endt opplæring, og evt. veileder. | Vis hvordan | Etablering |

2.6. Sikre en moderne og verdiskapende løsning over tid

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|--|--|---------------------------------|
| 6.1 | B | Leverandøren skal vise sitt veikart og sin strategi for løsningen, med kontekst i å understøtte arkivverkets visjon om brukervennlig arkivering og minst mulig tid brukt på selve arkiveringen. | Beskriv / dokumenter veikart og strategi for løsningen | Bruk og stabilitet |
| 6.2 | B | Leverandøren skal beskrive hvordan ny funksjonalitet blir tilgjengelig i løsningen, for eksempel ved løpende oppgraderinger, hva som kreves av KNSE for å ta dette i bruk og hvilken støtte som er tilgjengelig for å nyttegjøre seg av ny funksjonalitet. | Beskriv hvordan | Bruk og stabilitet |
| 6.3 | B | Leverandøren skal beskrive mulighet og tilnærming for konsulentbistand fra leverandøren knyttet til å ta i bruk og få effekt ut | Beskriv hvordan | Bruk og stabilitet |

| | | | | |
|-----|---|---|---------|--------------------|
| | | av ny funksjonalitet, for eksempel nye muligheter for automatisering eller integrasjoner. | | |
| 6.4 | B | <p>Leverandøren skal beskrive sin strategi til økt bruk av integrasjoner med vekt på automatisering, sikker deling av data og økt brukervennlighet, og hvilke oppgraderinger/nye løsninger som vil kunne bli tilgjengelig over kontraktens løpetid. Det skal spesifiseres hva som er inkludert i lisensprisen, og hva som eventuelt krever økt lisenskost, samt indikeres hva som typisk er forventet av merarbeid for KNSE for å ta i bruk slik ny funksjonalitet for våre behov.</p> <p>Eksempler kan være bedre integrasjon med M365, men som krever at KNSE selv setter opp bruk av Teams og Sharepoint rett, og betaler en ekstra lisens til tredjepart.</p> | Beskriv | Bruk og stabilitet |

2.7. Tilgang til data produsert i sak- arkivsystemer før denne anskaffelsen

| Krav Nr. | Type krav | Beskrivelse av kravet | Dokumentasjonskrav | Ref. tildelingskriterier |
|-----------------|------------------|--|---------------------------|---------------------------------|
| 2.7.1 | B | Interne brukere bør få tilgang til (lese) tidligere produsert materialet i ny løsning. | Beskriv løsning | Brukervennlighet Etablering |
| 2.7.2 | B | Interne brukere bør få tilgang til tidligere produsert informasjon for å kunne jobbe videre med saken / dokumentet. | Beskriv løsning | Brukervennlighet Etablering |
| 2.7.3 | B | Det skal være gode søkemuligheter i tidligere produsert materiale, for å kunne understøtte behovet for et godt erfaringsarkiv. Det er også interessant å vurdere muligheter for databerikelse som del av implementeringsprosjektet for å bedre søkefunksjonalitet. | Beskriv løsning | Brukervennlighet Etablering |
| 2.7.4 | B | Konvertering av dagens elektroniske adresseregister inn til ny løsning. | Beskriv hvordan | Brukervennlighet Etablering |