

Kravspesifikasjon - digitale skjema

Kommunene skal erstatte dagens skjema løsninger som er en blanding av lokal produserte word/pdf skjema, skjema fra Kommuneforlaget eller Procom Sem & Stenersen.

Den nye løsningen skal være et hjelpemiddel for å bidra til utvikling av gode og digitale innbyggertjenester. Det er derfor viktig at løsningen må ha en brukervennlig og intuitivt design. Det er viktig å ha integrasjoner mot nasjonale fellesløsninger og fagsystemer for gjenbruk av data. I tillegg ønsker kommunene å teste ut automatisering av saksbehandling gjennom f.eks regelstyring.

Kommunene benytter Coretrek AS sin løsning for min side.

Informasjonssikkerhet er viktig og leverandør må dokumentere at løsningen tilfredsstillende sikkerhetskrav som stilles i kravspesifikasjonen. Det er også ønskelig at leverandør bistår teknisk ved kommunens gjennomføring av DPIA og risikoanalyse.

Hedmark IKT

Ved lokal drift skal avtalene SSA-K og SSA-V benyttes og kravene under skal inn i SSA-K billag 3, kundens systemlandskap.

Teknisk plattform

HIKT har en løsning bestående av følgende komponenter.

Infrastruktur

- Flersone-nettverk med følgende roller/brukertyper.
 - o Sikker sone (Virksomhetsdata med helseopplysninger).
 - o Indre sone (Virksomhetsdata uten helseopplysninger).
 - o Elev.
 - o Gjest (internett-tilgang).
- Wan-løsning med 250 lokasjoner «Hub and Spoke».
- WiFi basert på Aruba med sentrale kontrollere på datasenter.

Serverside

- Identitetsforvaltning er basert på produktet NetIQ IDM. Systemet administrerer brukertilganger via API/WebServices.
 - o Vi tilstreber at alle brukere har kun ett brukernavn og ett passord.
 - o Hedmark IKT har etablert en ADFS og en FEIDE løsning for føderert autentisering.

- Hedmark IKT har en felles AzureAD og Office 365.
- ActiveDirectory med domain functionality level 2016.
- Standardisert databasemiljø på Microsoft SQL-server. I tillegg har vi Oracle og MySQL-tjenere.
- For servere som skal installeres hos Hedmark IKT har vi standardisert på operativsystemene Windows Server 2019 og Linux Debian Stable.
- Virtualiseringsløsninger basert på VMWare 6.5 og XEN 8.1.
- Vår terminalserver løsning er basert på Citrix XenApp 7.15 LTSR 64 bit / Windows Server 2016.

Klientside

- PCer bruker følgende standardprogrammer:
 - Windows 10 eller til enhver tid støttede versjoner.
 - MS Office 2016 eller nyere.
- Alle brukere har også tilgang til Microsoft Office 365.
 - Administrasjon har E1-utgave.
 - Skole og oppvekst har E3-utgave.
- Tynnklienter er av type Wyse og kobler seg opp mot publiserte skrivebord i Citrix XenApp.
- Brukerprofiler og brukerpolisier på PC og terminalserver håndteres av Ivanti Environment Manager (AppSense).
- Mobile enheter
 - Administreres gjennom VMware Workspace ONE (Airwatch)
 - I skolene er det stor utbredelse av Apple iPad og Apple TV.
 - For administrasjonen benyttes både Apple iPad og Android nettbrett.

Besvarelse av kravspesifikasjonen

Dersom det foreligger krav som må utvikles, bes Leverandøren beskrive det i besvarelsen ved å benytte følgende bokstavindikatorer (kolonne «Svarkode»):

- S = Funksjonaliteten dekkes av standardløsningen i tilbudet og er klar til bruk.
- T = funksjonaliteten er under utvikling eller dekkes gjennom tilpasning. Pris skal oppgis hvis det ikke blir en del av standardløsning.
- N = funksjonaliteten tilbys ikke.

Ved bruk av «T» eller «N» skal Leverandøren legge ved egen fremdriftsplan på når funksjonen er klar til bruk. En mangel på dette vil regnes som om utviklingen av funksjonen ikke er påbegynt.

Det stilles krav til at funksjonalitet som merkes med «S» skal være tilgjengelig ved innlevering av tilbud, og at alle funksjoner fungerer når systemet tas i bruk. Enhver utsettelse eller feil som fører til at systemet ikke er 100% operativt på dette tidspunktet vil føre til tilbakeholdelse av resterende fakturabeløp.

Nr.	Krav	Svarkode S / T / N
1. Generelle krav		
1.1	Tilby skjema på flere språk, spesielt engelsk.	
1.2	Beskriv hvordan, hvor og hvor lenge data lagres i løsningen.	
1.3	Beskriv hvordan løsningen lar seg implementere i kommunens nettside og MinSide-løsningen.	
1.4	Beskriv hvilke nettlesere den fungerer i. Eventuelle begrensninger må beskrives.	
2. Funksjonalitet – design og mulighet		
2.1	Personvernerklæring Før søknad fylles ut må Skjemaløsningen gi mulighet til å akseptere den enkeltes kommunes personvernerklæring.	
2.2	Autentisering DUF/virksomhet Løsningen bør ha funksjonalitet for å støtte autentisering av virksomheter/organisasjoner, personer med DUF nummer eller folk som befinner seg i utlandet. Leverandøren bes redegjøre for sin løsning.	
2.3	Fullmakt til å fylle ut søknad Søker bør kunne gi annen person fullmakt til utfylling av søknad. Dersom løsningen tilbyr fullmakt: Fullmakten må knyttes til en skjema. Løsningen må kunne dokumentere både fullmakter som er gitt og hvem som er utfyller av et skjema.	
2.4	Løsningen må støtte identitetsforvaltningen til Hedmark IKT <ul style="list-style-type: none"> • Identitetsforvaltning er basert på produktet NetIQ IDM. Systemet administrerer brukertilganger via API/WebServices. <ul style="list-style-type: none"> o Hedmark IKT tilstreber at alle brukere har kun ett brukernavn og ett passord. o Hedmark IKT har etablert en ADFS og en FEIDE løsning for føderert autentisering. o Hedmark IKT har en felles AzureAD og Office 365 	
2.5	Digital signering Beskriv hvordan bruk av elektronisk signering foregår og hvilke sikkerhetsnivå den elektroniske signeringen støtter.	
2.6	Beskriv mulighet for 3. parts betalingsløsninger tilknyttet skjemaløsningen. Tilbyr dere egen løsning, beskriv denne. Pris skal oppgis.	
2.7	Beskriv løsning for funksjonalitet i skjemaløsningen, inkl. mulighet for:	

Nr.	Krav	Svarkode S / T / N
	<ul style="list-style-type: none"> • å gi brukere oversikt over påstartede (mellomlagrede) og fullførte elektroniske skjemaer. • å hente opp og fortsette påstartede (mellomlagrede) elektroniske skjemaer. • at brukerne kan følge status på sine egne elektroniske skjemaer. • søker å redigere kontaktinformasjon, som blir forhåndsutfyllt ved innlogging/autentisering. • å kopiere tidligere brukte skjemaer. 	
2.8	Beskriv muligheter for automatisering (regelstyring) og prosessflyt både i skjemaløsningen og fra skjemaløsningen.	
2.9	Det må være datavalidering av feltverdier for å sikre god datakvalitet. (f.eks. telefonnummer, e-post, etc.)	
2.10	Beskriv hvordan sluttbruker mottar oppsummering på utfyllt skjema og hvordan bekreftelse sendes sluttbruker.	
2.11	Beskriv hvordan knytte flere vedlegg i ulike formater (f.eks. Word, PDF, bilder) til et skjema. Spesifiser eventuelle begrensninger.	
2.12	Beskriv om det finnes et alternativ til elektronisk skjema med autentisering gjennom ID-porten - for eksempel om det er mulig å laste ned en PDF av det digitale skjema for manuell utfylling.	
2.13	Løsningen må guide brukeren logisk gjennom trinnene i søknaden. Meldinger og feilmeldinger må være enkle å forstå og hjelpe brukeren gjennom prosessen.	
3. Integrasjoner og samspill		
3.1	Beskriv hvordan løsningen gjør oppslag mot nasjonale registre som Det Sentrale Folkeregisteret (DSF), Kontakt- og reservasjonsregisteret, Enhetsregisteret og evt. andre nasjonale registre for automatisk utfylling av informasjon.	
3.2	Kommunene benytter i dag ESA, men er i prosess med å bytte sak og arkivsystem (bytte skjer ikke før om 1-3 år). Beskriv hvilke sak- og arkivløsninger som skjemaløsningen har integrasjon mot. Beskriv også grensesnitt og format på integrasjonene.	
3.3	Beskriv løsningens muligheter og evt. begrensninger for å ta imot arkiveringsstatus fra sak- og arkivsystemer (følg saken din).	
3.4	Beskriv hvordan utfylling av mottaker/avsender er tilrettelagt for oppslag mot Folkeregisteret og forsendelse med SvarUt.	
3.5	Beskriv mulighet til å få med fødselsdato og org.nr fra skjemaløsningen til ID-nr-feltet i ESA og andre sakarkivløsninger.	

Nr.	Krav	Svarkode S / T / N
3.6	<p>Kartløsning</p> <p>Skjemaløsningen bør ha integrasjon med karttjenester for visning av kart og for henting av data (f.eks. kunne vise kart ved hjelp av WMS, WFS, apier eller som «embed/innbakt» kart). Det bør være mulig for skjemaadministrator å velge kartutsnitt som skal vises i skjemaet, og definere hva bruker skal kunne gjøre.</p> <p>Kartfunksjonalitet bør gjøre det mulig for brukeren å finne/søke opp en eiendom, bygning, sted eller adresse og tegne opp eller merke av for tiltak som ønskes gjort. Det bør også være mulig for brukeren å markere områder i kartet, for eksempel ved å tegne et punkt, en linje eller markere et område (polygon).</p> <p>Leverandøren bes beskrive sin løsning evt kostnader oppgis.</p>	
3.7	<p>Respondentlister</p> <p>Det bør være mulig å legge inn respondentlister i løsningen, for å sende skjema til en definert gruppe mottakere. Leverandør bes redegjøre for mulig løsning.</p>	
3.8	<p>Beskriv mulighetene for innhenting av inntekts- og skatteopplysninger ifm søknad som krever informasjon fra brukeren.</p>	
3.9	<p>Beskriv muligheter for automatisk saksbehandling med regelstyring i forhold til integrasjoner med tilstøtende systemer, som f.eks. e-post, og SMS.</p> <p>Beskriv hvilke datakilder skjemaløsningen kan hente informasjon fra. Beskriv mulighet for å sette opp egne datakilder i skjemabyggeren.</p> <p>Spesielt bes leverandøren beskrive hvilke muligheter som finnes for automatisk preutfylling av informasjon eller integrasjon med følgende fagløsninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Økonomi/fakturering: Unit 4 ERP - Lønn/HR: Unit 4 ERP - Skole/SFO/barnehage: Visma flyt - Elektronisk pasientjournal, EPJ: Gericca (TietoEvry), - Helsestasjon: Visma HSPro - Fakturering: Komtek (Norkart) - Kartløsning: Gisline (Norkart) <p>Beskriv forutsetninger og prismodell for integrasjonene.</p>	

Nr.	Krav	Svarkode S / T / N
3.10	Betalingløsning, beskriv integrasjonen(e) (se pkt. 2.6).	
4. Skjemadesign og administrasjon		
4.1	Beskriv hvordan kommunene kan administrere, opprette, endre og slette skjemaer på en enkel og brukervennlig måte. Dette må kunne gjøres av personell uten omfattende IT-faglig bakgrunn, typisk fagressurser. Spesifiser hva kommunene kan gjøre selv og hva kun leverandør kan gjøre.	
4.2	Beskriv hvordan administrasjon av skjemaløsning fungerer samt muligheter for tilgangsstyring fortrinnsvis rollestyrt.	
4.3	Beskriv mulighetene for autentisering av ansatte gjennom kobling til Active Directory (AD) og Single Sign On (SSO).	
4.4	Beskriv hvordan forhåndsvisning av skjemaer ved opprettelse og endring foretas i løsningen.	
4.5	Beskriv mulighet for gruppering, kategorisering, meta-tagging av skjemaer og søk i tilgjengelige skjemaer.	
4.6	Beskriv hvordan opprette et nytt skjema basert på et eksisterende skjema.	
4.7	List opp hvilke eksisterende skjemaer som finnes i leverandørens portefølje som vil gjøres tilgjengelig for kommunene uten tilleggskostnad.	
4.8	<p>Beskrivelse av hvilke muligheter skjemaløsningen har og hva kommunen selv kan gjøre/justere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilpasning til egen grafisk profil • Flexibilitet ifht plassering og visuell fremstilling av felter i skjema • Knapper, menytekster, trinn for trinn <p>Beskriv eventuelle begrensninger.</p>	
4.9	Beskriv om løsningen inneholder et felles arkiv for skjemaer som allerede er produsert av andre kommuner (delt skjema-bank).	
4.10	Varsling til saksbehandler Løsningen bør generere varsling til ansvarlig saksbehandler når spørsmål mottas. Leverandør bes beskrive sin løsning.	

Nr.	Krav	Svarkode S / T / N
4.11	Beskriv mulighet for eksport og import av skjemaer til og fra andre skjemaløsninger.	
4.12	Beskriv hvilke feltpyper det er mulig å velge i, samt muligheter for å gjøre felter i skjemaer obligatoriske/valgfrie og å legge til forklarende tekst/informasjon til felter.	
4.13	Beskriv mulighet for å angi betinget listeverdier for felter (sporvalg). Hvilke valgmuligheter en bruker presenteres for er avhengig av hvilke valg brukeren har gjort tidligere.	
4.14	Slette skjema Det skal være mulig å slette et skjema (skjemamal)	
4.15	Beskriv hvilke typer statistikk som kan hentes ut fra skjemaene.	
4.16	Kommunene skal kunne lage et stort antall unike skjema i løsningen med et fritt antall innsendinger. Beskriv evt antallsbegrensninger.	
5. Erfaring og implementasjon		
5.1	Leverandør bes opplyse om tidsaspekt for oppstart og implementering av løsningen. Beskriv: <ul style="list-style-type: none"> • hovedaktiviteter med tidslinje • eventuell usikkerheter • leverandørens ressurser i prosjektet • krav til kommunale ressurser 	
6. Dokumentasjon og opplæring		
6.1	Det skal leveres systemdokumentasjon og brukerdokumentasjon. Dokumentasjon skal leveres i elektronisk form på norsk.	
6.2	Beskriv om det er mulig for kommunene å gjøre egne tilpasninger i dokumentasjonen.	
6.3	Opplæring skal gjøres for et utvalg av systemansvarlig og superbrukere/administratorer. Leverandøren bes beskrive anbefalt opplæringsløp og alle kostnader tilknyttet dette.	
6.4	Beskriv tilgjengelighet til e-læring, video, kundeportal mm. som kan lette opplæring. Eventuelle kostnader tilknyttet dette skal fremkomme av tilbudet.	

