

# KONKURRANSEBESTEMMELSER

Konkurransen med forhandling  
etter forskriftens del I og III

for anskaffelse av

saksbehandlingsløsning og bistand

Saksnummer 22/00226

## Innhold

1	GENERELL BESKRIVELSE .....	4
1.1	<i>Oppdragsgiver</i> .....	4
1.2	<i>Kommunikasjon med Oppdragsgiver</i> .....	4
1.3	<i>Anskaffelsens formål og omfang</i> .....	4
1.4	<i>Verdi</i> .....	5
1.5	<i>Aktiviteter i anskaffelsesprosessen - viktige datoer</i> .....	5
1.6	<i>Demonstrasjon</i> .....	5
1.7	<i>Kontraktbestemmelser</i> .....	6
1.8	<i>Varighet</i> .....	6
1.9	<i>Konkurransesgrunnlaget</i> .....	6
2	ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER .....	7
2.1	<i>Anskaffelsesprosedyre</i> .....	7
2.2	<i>Kunngjøring av anskaffelsen</i> .....	8
2.3	<i>Krav til arbeids- og lønnsvilkår</i> .....	8
2.4	<i>Skatteattest</i> .....	8
2.5	<i>Taushetsplikt</i> .....	8
2.6	<i>Oppdatering av konkurransegrunnlaget</i> .....	8
2.7	<i>Kostnader ved å delta i konkurransen</i> .....	8
2.8	<i>Tilleggsopplysninger og kommunikasjon med oppdragsgiver</i> .....	8
2.9	<i>Avlysning av konkurransen og totalforkastelse</i> .....	9
2.10	<i>Språk</i> .....	9
2.11	<i>Offentlighet</i> .....	9
3	DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD) .....	9
3.1	<i>Generelt om ESPD</i> .....	9
3.2	<i>Nasjonale avvisningsgrunner</i> .....	10
3.3	<i>Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD skjemaet</i> .....	10
4	KVALIFIKASJONSKRAV .....	11
4.1	<i>Leverandørens registrering, autorisasjon mv</i> .....	11
4.2	<i>Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet</i> .....	11
4.3	<i>Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner</i> .....	11
4.4	<i>Kvalitetssikringsstandarder og miljøledelsesstandarder</i> .....	12
5	KRAV TIL KVALIFIKASJONSSØKNADEN .....	13
5.1	<i>Innlevering av forespørsel</i> .....	13
5.2	<i>Språk</i> .....	13
5.3	<i>Forespørselens utforming</i> .....	13
5.4	<i>Endring og tilbakekalling av forespørselen</i> .....	13
5.5	<i>Åpning og vurdering av kvalifikasjoner</i> .....	14

5.6	Utvelgelseskriterier .....	14
6	TILBUDSUTFORMING OG INNLEVERING AV TILBUD .....	14
6.1	Deltilbud .....	14
6.2	Alternative tilbud.....	14
6.3	Vedståelsesfrist .....	14
6.4	Tilbudets utforming.....	14
6.5	CV-er .....	15
6.6	Innlevering av tilbud.....	15
6.7	Endring og tilbakekalling av tilbud .....	15
6.8	Tilbudsåpning og evaluering.....	15
7	TILDELINGSKRITERIER .....	15
7.1	<i>Evalueringmetode</i> .....	16
7.2	<i>Evaluering av tildelingskriteriet pris</i> .....	16
7.3	Vurdering av avvik og forbehold .....	18

# 1 GENERELL BESKRIVELSE

## 1.1 Oppdragsgiver

Norsk helsenett (NHN), ved IKT-anskaffelser, inviterer til konkurranse for anskaffelse av saksbehandlingsløsning og timebasert konsulentbistand tilknyttet løsningen.

Det skal inngås avtale med én leverandør.

Oppdragsgiver i anskaffelsen er Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage).

NHN bistår NPE og Helseklage i arbeidet med denne anskaffelsen gjennom sin rolle som tjenestesenter for anskaffelser i den statlige helseforvaltningen.

NPE er en statlig etat underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. NPE behandler erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten.

NPE har tre forskriftsfestede oppgaver:

- avgjøre om erstatningssøkere har krav på erstatning og fastsette størrelsen på erstatningen
- bidra med statistiske data til kvalitetsforbedring og skadeforebyggende arbeid i helsetjenesten
- informere om pasientskadeordningen til pasienter, helsetjenesten og publikum

Helseklage er en statlig etat underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. Helseklage behandler klagesaker fra helse- og omsorgssektoren, med klager på vedtak fra tolv offentlige instanser. Virksomheten er sekretariat for Apotekklagenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet, Pasientskadenemnda og Statens helsepersonellnemnd. Helseklage fører rettssaker for alle landets domstoler.

For nærmere informasjon, se [www.npe.no](http://www.npe.no), [www.helseklage.no](http://www.helseklage.no) og [www.nhn.no](http://www.nhn.no).

## 1.2 Kommunikasjon med Oppdragsgiver

Oppdragsgivers kontaktperson er [Beate.oliver@nhn.no](mailto:Beate.oliver@nhn.no).

Det skal ikke være kontakt eller kommunikasjon knyttet til konkurransen med andre personer hos oppdragsgiver enn nevnte kontaktperson.

## 1.3 Anskaffelsens formål og omfang

Formålet med prosessen er å anskaffe en saksbehandlingsløsning med innebygget arkivering, med én instans for NPE og én instans for Helseklage, og timebasert konsulentbistand tilknyttet løsningen. Det skal være støtte for nemnd-behandling.

NPE og Helseklage har i dag felles saksbehandlingsløsning, en flerselskapsløsning basert på Public 360.

Se bilag 1 til kontrakten for nærmere beskrivelse av anskaffelsens formål og omfang.

#### **1.4 Verdi**

Totalkostnad tilknyttet SSA-L anslås til 21 MNOK ekskl. mva. over 6 år.

Totalt omfang for SSA-B inkludert opsjoner antas å utgjøre totalt cirka 30 MNOK ekskl. mva. i avtaleperioden.

#### **1.5 Aktiviteter i anskaffelsesprosessen - viktige datoer**

Oppdragsgivers tidsplan for prosessen fremkommer av tabellen nedenfor.

Leverandørene vil bli varslet om eventuelle endringer i tidsplanen.

<b>Aktivitet</b>	<b>Tidspunkt</b>
Frist for å stille spørsmål til kvalifiseringsprosessen	02.06.2022
Spørsmål til kvalifikasjonsgrunnlaget blir besvart innen	08.06.2022
<b>Frist for å levere forespørsel om å bli kvalifisert</b>	15.06.2022
Meddelelse om resultat av kvalifiseringen og utsendelse av invitasjoner til å inngi tilbud.	22.06.2022
Sommerferie	Juli
Frist for å stille spørsmål til konkurransegrunnlaget	11.08.2022
Spørsmål til konkurransegrunnlaget blir besvart innen	16.08.2022
<b>Frist for å levere tilbud</b>	<b>22.08.2022</b> Klokken 12.00
Tilbudsåpning	22.08.2022 Klokken 12.00
Leverandørens demonstrasjon av punkt 5.6.1 Brukerscenarie avansert flyt (Pasientskade fra NPE til Helseklage)	Uke 35
Evaluerings/Forhandling	Uke 35-45
Meddelelse om valg av leverandør	04.11.2022
Utløp karensperiode	17.11.2022
Kontraktsinngåelse	18.11.2022
Tilbudets vedståelsesfrist	01.12.2022

En eventuell forlengelse av vedståelsesfristen kan kun skje med leverandørens samtykke.

#### **1.6 Demonstrasjon**

Innkalling til leverandørenes demonstrasjon av punkt 5.6.1 i SSA-L vil bli sendt ut kort tid etter tilbudsfrist. Demonstrasjonene planlegges gjennomført i uke 35.

## **1.7 Kontraktbestemmelser**

Avtaleforholdet vil bli regulert av Avtale om løpende tjenestekjøp (SSA-L) og Avtale om bistand fra konsulent (SSA-B):

[Avtale om løpende tjenestekjøp \(SSA-L\) | Anskaffelser.no](#)

[Bistandsavtalene \(SSA-B og SSA-B enkel\) | Anskaffelser.no](#)

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver, plikter Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen, jf. SSA-L punkt 6.2 Personopplysninger.

## **1.8 Varighet**

Avtale om løpende tjenestekjøp (SSA-L) gjelder i 3 (tre) år regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med tre måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

Kunden har et langsiktig perspektiv på avtalen om løpende tjenestekjøp.

Avtale om bistand fra konsulent (SSA-B) skal ha en varighet på 3 (tre) år fra signering. Oppdragsgiver (Kunden) har opsjon på forlengelse av kontrakten ni ganger med inntil ett år av gangen (3+1+1+1+1+1+1+1+1+1).

## **1.9 Konkurransesgrunnlaget**

Konkurransesgrunnlaget består av følgende deler og dokumenter:

- Konkurransbestemmelser (dette dokumentet)
- SSA-L Avtale om løpende tjenestekjøp (versjon 2018)
- SSA-L Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon
- SSA-L Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten
- SSA-L Bilag 3: Plan for etableringsfasen
- SSA-L Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner
- SSA-L Bilag 5: Administrative bestemmelser
- SSA-L Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser
- SSA-L Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten
- SSA-L Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen
- SSA-L Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser
- SSA-B Avtale om bistand fra konsulent
- SSA-B Bilag 1: Beskrivelse av bistanden
- SSA-B Bilag 2: Prosjekt- og fremdriftsplan
- SSA-B Bilag 3: Administrative bestemmelser
- SSA-B Bilag 4: Samlet pris og prisbestemmelser
- SSA-B Bilag 5: Endringer i den generelle avtaleteksten
- SSA-B Bilag 6: Endringer i bistanden etter avtaleinngåelsen

- Vedlegg 1 Søknadsbrev (for forespørsel om deltakelse i konkurransen)
- Vedlegg 2 Forpliktelseserklæring
- Vedlegg 3 Tilbudsbrev (for innlevering av tilbud)
- Vedlegg 4 Mal for erfaring
- Vedlegg 5a NPE prosessflyt
- Vedlegg 5b Helseklage - Saksflyt Helsenemndene
- Vedlegg 5c Helseklage - Saksflyt Helserett
- Vedlegg 5d Helseklage - Saksflyt Pasientskadesak
- Vedlegg 5e Helseklage - Saksflyt Rettssak
- Vedlegg 6 Dagens arbeidsprosess nemnd
- Vedlegg 7 Retningslinjer for logging
- Vedlegg 8 Arkitektur nåsituasjon
- Vedlegg 9 Arkitektur målbilde
- Vedlegg 10 Databehandleravtale NPE
- Vedlegg 11 Databehandleravtale Helseklage

## 2 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

### 2.1 Anskaffelsesprosedyre

Anskaffelsen gjennomføres i henhold til lov om offentlige anskaffelser av 17. juni 2016 (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser (FOA) FOR 2016-08-12-974. del I og del III. Kontraktstildeling vil bli foretatt etter prosedyren konkurranse med forhandling etter forutgående kunngjøring, jf. §13-1(2).

**Denne konkurransen innledes med en kvalifiseringsfase. Bare de tilbyderne som oppfyller kvalifikasjonskravene og har blitt invitert vil få anledning til å levere tilbud.**

Oppdragsgiver planlegger å invitere 3-6 leverandører til å gi tilbud. Dersom flere enn 3-6 kvalifiserte leverandører leverer forespørsel om deltakelse til konkurransen, vil oppdragsgiver velge ut blant disse leverandørene på grunnlag av utvelgelseskriteriene i punkt 5.6.

Alle inviterte tilbydere vil få sine tilbud evaluert. Etter forhandlingene, og eventuelle oppdateringer av tilbudene, vil endelig evaluering av tilbudene bli foretatt og kontrakt tildelt. Tilbud som inneholder vesentlige avvik fra anskaffelsesdokumentene skal avvises etter forskrift om offentlige anskaffelser § 24-8(1) b.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å redusere antall tilbud som det skal forhandles om, og en første reduksjon vil kunne skje i forkant av forhandlingene. En eventuell reduksjon vil skje på bakgrunn av tildelingskriteriene. Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å gjennomføre forhandlingene i flere faser.

Det er adgang til å forhandle om endringer eller suppleringer av alle sider ved tilbudene, så som forretningsmessige vilkår, pris og tekniske spesifikasjoner.

## **2.2 Kunngjøring av anskaffelsen**

Anskaffelsen er kunngjort på Doffin ([www.doffin.no](http://www.doffin.no)) samt TED ([www.ted.publications.eu.int/official](http://www.ted.publications.eu.int/official)).

## **2.3 Krav til arbeids- og lønnsvilkår**

Kontrakten vil inneholde krav om lønns- og arbeidsvilkår, dokumentasjon og sanksjoner i samsvar med forskrift om lønns- og arbeidsvilkår av 8. februar 2008 nr. 112.

## **2.4 Skatteattest**

Valgte leverandør skal på forespørsel levere skatteattest for merverdiavgift og skatteattest for skatt. Dette gjelder bare dersom valgte leverandør er norsk.

Skatteattesten skal ikke være eldre enn 6 måneder regnet fra fristen for å levere forespørsel om å delta i konkurransen eller tilbud.

## **2.5 Taushetsplikt**

Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om tekniske innretninger og fremgangsmåter eller drifts- og forretningsforhold det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde, jf. FOA § 7-4, jf. forvaltningsloven § 13.

## **2.6 Oppdatering av konkurransegrunnlaget**

Eventuelle rettelser, suppleringer eller endringer av konkurransegrunnlaget, samt spørsmål og svar i anonymisert form, vil bli formidlet til alle leverandører som har blitt invitert til å levere tilbud.

## **2.7 Kostnader ved å delta i konkurransen**

Kostnader som leverandøren pådrar seg ved å delta i konkurransen er Oppdragsgiver uvedkommende.

## **2.8 Tilleggsopplysninger og kommunikasjon med oppdragsgiver**

Anskaffelsen gjennomføres i konkurransegjennomføringsverktøyet Mercell ([www.mercell.com](http://www.mercell.com)). All kommunikasjon vedrørende anskaffelsen, herunder eventuelle spørsmål, samt innlevering av forespørsler og tilbud skal skje via Mercell.

Dersom leverandøren finner at konkurransegrunnlaget ikke gir tilstrekkelig veiledning, eller oppdager feil i konkurransegrunnlaget, kan han skriftlig be om tilleggsopplysninger ved å bruke kommunikasjonsmodulen i Mercell.



## **2.9 Avlysning av konkurransen og totalforkastelse**

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å avlyse konkurransen dersom det foreligger saklig grunn.

## **2.10 Språk**

All skriftlig og muntlig kommunikasjon i forbindelse med denne konkurransen skal foregå på norsk eller på skandinavisk språk.

## **2.11 Offentlighet**

For allmennhetens innsyn i tilbud og anskaffelsesprotokoll gjelder offentleglova (lov av 19. mai 2006 nr. 16) § 23.

Ved en eventuell anmodning om innsyn i forespørsler eller tilbud, vil i utgangspunktet kun taushetsbelagte opplysninger (forretningshemmeligheter) kunne unntas offentlighet. Leverandørene bes derfor levere en sladdet versjon av forespørsel og tilbud, der de opplysninger leverandøren mener må anses som taushetsbelagte merkes. Vi gjør oppmerksom på at opplysningene leverandøren markerer som taushetsbelagte kun vil være veiledende for Oppdragsgiver, da Oppdragsgiver er forpliktet til å gjøre en selvstendig vurdering av hvilke opplysninger som kan utgis.

# **3 DET EUROPEISKE EGENERKLÆRINGSSKJEMAET (ESPD)**

## **3.1 Generelt om ESPD**

Det europeiske egenerklæringsskjemaet (ESPD) i Mercell skal fylles ut i forbindelse med forespørselen om å delta i konkurransen.

Dersom oppfyllelse av kvalifikasjonskravene og/eller kontrakten baserer seg på kapasiteten fra andre foretak, skal det foruten signert forpliktelseserklæring (vedlegg 2) også leveres egenerklæringsskjema utfyllt av disse underleverandørene.

Oppdragsgiver kan på ethvert tidspunkt i konkurransen be leverandøren levere alle eller deler av dokumentasjonsbevisene dersom det er nødvendig for å sikre at konkurransen gjennomføres på riktig måte.

For nærmere informasjon om ESPD, se <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/veileder-offentlige-anskaffelser/id2581234/sec29>.

Se spesielt pkt. 25.6.3 vedrørende andre virksomheter/ underleverandører.

Vi gjør oppmerksom på at særnorske avvisningsgrunnene gjelder, jfr. FOA § 24-2 andre ledd og tredje ledd bokstav i.

Manglende oppfyllelse av krav i henhold til ESPD skjemaet, kan føre til at leverandøren blir avvist, jf. FOA § 24-2.

### **3.2 Nasjonale avvisningsgrunner**

I henhold til ESPD del III: Avvisningsgrunner, seksjon D: «Andre avvisningsgrunner som er fastsatt i den nasjonale lovgivingen i oppdragsgiverens medlemsstat» De norske anskaffelsesreglene går lenger enn hva som følger av avvisningsgrunnene angitt i EUs direktiv om offentlige anskaffelser og i standardskjemaet for ESPD. Det presiseres derfor at i denne konkurransen gjelder og alle avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriftens § 24-2, inkludert de rent nasjonale avvisningsgrunne.

Følgende av avvisningsgrunnene i anskaffelsesforskriften § 24-2 er rent nasjonale avvisningsgrunner:

- §24-2(2). I denne bestemmelsen er det angitt at oppdragsgiver skal avvise en leverandør når han er kjent med at leverandøren er rettskraftig dømt eller har vedtatt et forelegg for de angitte straffbare forholdene.
- 24-2(3) bokstav i. Avvisningsgrunnen i ESPD skjemaet gjelder kun alvorlige feil i yrkesutøvelsen, mens den norske avvisningsgrunnen også omfatter andre alvorlige feil som kan medføre tvil om leverandørens yrkesmessige integritet.

### **3.3 Samlet angivelse for alle kvalifikasjonskrav i ESPD skjemaet**

I denne konkurransen kan leverandørene i ESPD skjemaet gi en samlet erklæring om at han oppfyller samtlige av de kvalifikasjonskravene som fremkommer at dette konkurransegrunnlaget. Dette gjøres i ESPD skjemaets del IV.

## 4 KVALIFIKASJONSKRAV

### 4.1 Leverandørens registrering, autorisasjon mv.

Krav	Dokumentasjonskrav
K1 - Leverandøren skal være registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.	<ul style="list-style-type: none"><li>Norske selskaper: Firmaattest</li><li>Utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i et foretaksregister, faglig register eller et handelsregister i den staten leverandøren er etablert.</li></ul>

### 4.2 Leverandørens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav	Dokumentasjonskrav
K2 - Leverandøren skal ha tilstrekkelig økonomisk og finansiell kapasitet til å kunne oppfylle kontrakten.  Kredittverdighet uten krav til sikkerhetsstillelse vil være tilstrekkelig til å oppfylle kravet.	<p>Kredittvurdering som baserer seg på siste kjente regnskapstall. Ratingen skal være utført av kredittopplysningsvirksomhet som har konsesjon til å drive slik virksomhet. Vurderingen må ikke være eldre enn 3 måneder fra søknadsfristen.</p> <p>Dersom leverandøren har saklig grunn til ikke å fremlegge dokumentasjonen oppdragsgiver har krevd, kan han dokumentere sin økonomiske og finansielle kapasitet ved å fremlegge ethvert annet dokument som oppdragsgiver anser egnet.</p> <p>Dersom leverandøren støtter seg på annet foretaks kapasitet for å oppfylle kravet til økonomisk og finansiell stilling, skal også dette inngi dokumentasjon som angitt over i tillegg til signert forpliktelseserklæring hvor det eksplisitt fremkommer at selskapet solidarisk garanterer for gjennomføring av kontrakten.</p>

### 4.3 Leverandørens tekniske og faglige kvalifikasjoner

<b>Krav</b>	<b>Dokumentasjonskrav</b>
<p>K3 - Leverandøren skal ha god erfaring fra sammenlignbare leveranser.</p>	<p>Beskrivelse av leverandørens mest relevante leveranser i løpet av de siste 3 årene, sammen med opplysninger om kontraktens verdi, tidspunktet for levering eller utførelse og navn på mottaker.</p> <p>Det skal oppgis kontaktinformasjon til referanseperson hos oppdragsgiver som kan bekrefte opplysningene.</p> <p>Besvarelsen gis i vedlegg 4.</p>
<p>K4 - Leverandøren skal ha tilstrekkelig kapasitet for gjennomføring av kontrakten.</p> <p>Med kapasitet menes tilgjengelig personell med relevant kompetanse for gjennomføring av kontrakten.</p>	<p>En beskrivelse av teknisk personell eller tekniske enheter, særlig dem som er ansvarlige for kvalitetskontrollen, som leverandøren råder over til å utføre kontrakten.</p> <p>En beskrivelse av leverandørens gjennomsnittlige årlige arbeidsstyrke og antallet medarbeidere i ledelsen i løpet av de siste tre årene.</p> <p>Dersom leverandøren støtter seg på andre foretaks kapasitet for å oppfylle kravet, skal signert forpliktelseserklæring fra disse fremlegges. Det skal spesifiseres hvilke ressurser (antall ressurser med angivelse av relevant kompetanse/erfaring) som tilhører leverandøren og hvilke som eventuelt tilhører andre foretak.</p>

#### **4.4 Kvalitetssikringsstandarder og miljøledelsesstandarder**

<b>Krav</b>	<b>Dokumentasjonskrav</b>
<p>K5 - Leverandøren skal ha etablert tilfredsstillende metoder for kvalitetssikring.</p>	<p>Kravet dokumenteres oppfylt med kopi av sertifikat for kvalitetssikring (ISO9001/tilsv.), utstedt av akkreditert sertifiseringsorgan. Alternativt kan beskrivelse av leverandørens system for kvalitetssikring, samt hvordan dette er implementert og forvaltes i virksomheten, dokumenteres.</p>
<p>K6 – Leverandøren skal ha etablert tilfredsstillende informasjonssikkerhetssystem.</p>	<p>Kravet skal dokumenteres ved ett av alternativene nedenfor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kopi av statement of applicability og sertifikat for informasjonssikkerhet (ISO27001 eller tilsvarende), utstedt av akkreditert sertifiseringsorgan.</li> <li>2. Beskrivelse av leverandørens system for informasjonssikkerhet, samt hvordan dette er implementert og forvaltes i virksomheten.</li> </ol>

## 5 KRAV TIL KVALIFIKASJONSSØKNADEN

### 5.1 Innlevering av forespørsel

Forespørsel om deltakelse i konkurransen leveres via Mercell innen fristen som er angitt i punkt 1.51.54-5 ovenfor.

Det vil ikke være mulig å laste inn dokumenter etter søknadsfristens utløp. Tilbyderne oppfordres derfor til å starte innleveringen i god tid før søknadsfristens utløp.

### 5.2 Språk

Forespørselen om deltakelse i konkurransen skal være utformet på norsk eller på skandinavisk språk. Eventuelle tekniske vedlegg fra leverandøren kan være utformet på norsk, skandinavisk eller engelsk språk.

### 5.3 Forespørselens utforming

Forespørselen skal ha følgende innhold og disposisjon:

1.	Bekreftelse på at leverandøren forespør om deltakelse i konkurransen signert av person med kompetanse til å forplikte leverandøren, jf. vedlegg 1.
2.	Eventuell(e) forpliktelseserklæring(er) fra annen virksomhet. Denne/disse skal kun leveres dersom leverandøren støtter seg på kapasiteten til annen virksomhet. Denne/disse virksomhetene må i tillegg levere separate egenerklæringer, jf. FOA § 17-1(6).
3.	Utfylt egenerklæringsskjema (ESPD) i Mercell.
4.	Eventuelt utfylt egenerklæringsskjema fra støttende virksomhet(er) i Mercell.
5.	Skatteattest (ikke eldre enn 6 måneder regnet fra søknadsfristen)
6.	Dokumentasjon for oppfyllelse av kvalifikasjonskravene, jf. punkt 4, K1-K6 <ul style="list-style-type: none"><li>- K1 Firmaattest</li><li>- K2 Kredittvurdering (ikke eldre enn 3 måneder regnet fra søknadsfristen)</li><li>- K3 Mest relevante leveranser i løpet av de siste 3 årene (besvares i vedlegg 4)</li><li>- K4 Beskrivelse av teknisk personell og leverandørens gjennomsnittlige årlige arbeidsstyrke</li><li>- K5 Metoder for kvalitetssikring</li><li>- K6 Metoder for informasjonssikkerhet</li></ul>
7.	Sladdet versjon av forespørselen.

### 5.4 Endring og tilbakekalling av forespørselen

Innlevert søknad om deltakelse kan tilbakekalles eller endres frem til søknadsfristens utløper. Tilbakekalling skal skje i Mercell, hvorpå nye dokumenter kan lastes opp.

Endring av søknaden er å betrakte som ny søknad som skal utformes i samsvar med kravene kvalifikasjonssøknaden som er oppstilt ovenfor.

## **5.5 Åpning og vurdering av kvalifikasjoner**

Forespørsler om deltakelse i konkurransen åpnes umiddelbart etter fristens utløp, og behandles i tråd med bestemmelsene nedenfor.

Oppdragsgiver vil vurdere om kvalifikasjonskravene er oppfylt basert på innlevert dokumentasjon. Dersom oppdragsgiver finner det nødvendig vil han kunne be om ettersending og avklaringer av opplysninger og dokumentasjon.

Tilbydere som ikke oppfyller kvalifikasjonskravene vil bli avvist. Anskaffelsesforskriftens kapittel 24 vil bli lagt til grunn for vurdering av forhold ved leverandøren for øvrig.

## **5.6 Utvelgelseskriterier**

Dersom det melder seg flere enn 3-6 leverandører som oppfyller minstekravene til kvalifikasjoner i punkt 4, vil oppdragsgiver rangere leverandørene ut fra deres grad av oppfyllelse i punkt 4.3, K3: "Leverandøren skal ha god erfaring fra sammenlignbare leveranser" og K4 "Leverandøren skal ha tilstrekkelig kapasitet for gjennomføring av kontrakten".

# **6 TILBUDSUTFORMING OG INNLEVERING AV TILBUD**

**Punkt 6 og 7 er kun relevante for leverandørene som har blitt kvalifisert og har mottatt invitasjon til å inngi tilbud etter endt kvalifiseringsrunde.**

## **6.1 Deltilbud**

Det er ikke adgang til å gi tilbud på deler av oppdraget.

## **6.2 Alternative tilbud**

Det er ikke adgang til å inngi alternative tilbud.

## **6.3 Vedståelsesfrist**

Leverandøren må vedstå seg sitt tilbud til det tidspunktet som er angitt i pkt. 1.5 ovenfor.

## **6.4 Tilbudets utforming**

Tilbudet skal være utformet på norsk eller på skandinavisk språk, og ha følgende innhold og disposisjon:

Tilbudsbrev (vedlegg 3)
Tilbud i form av utfylte blag til kontrakten.
Følgende bilag skal fylles ut:

- SSA-L Bilag 2: Leverandørens besvarelse
- SSA-L Bilag 3: Plan for etableringsfasen
- SSA-L Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner
- SSA-L Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser
- SSA-L Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser
- SSA-B Bilag 3: Administrative bestemmelser
- SSA-B Bilag 4: Pris og prisbestemmelser

CV-er for tilbudt personell, jf. punkt 2, Bilag 3, SSA-B

Sladdet versjon av tilbudet, jf. punkt 2.12

Forbehold/avvik- tilbudsbriefets punkt 2

## 6.5 CV-er

CV-ene skal være oppdaterte, rettet mot dette oppdraget og skrevet på norsk eller skandinavisk språk.

CV-ene skal inneholde opplysninger om formalkompetanse, og en liste over relevante oppdrag konsulenten har deltatt i. Det skal fremkomme tydelig hva som har vært konsulentens rolle i oppdraget, samt oppdragets omfang og varighet.

## 6.6 Innlevering av tilbud

Tilbud leveres via Mancell innen frist som er angitt i punkt 1.5 ovenfor. Vennligst merk at tilbudsfristen er absolutt og at det ikke vil være mulig å laste opp dokumenter etter fristens utløp. Tilbyderne oppfordres til å starte opplasting og innlevering i god tid før tilbudsfristens utløp. Tilbyder bærer risikoen for feil eller forsinkelser i opplastingen.

## 6.7 Endring og tilbakekalling av tilbud

Innleverte tilbud kan tilbakekalles eller endres frem til tilbudsfristens utløp. En endring av tilbudet er å anse som et nytt tilbud, og skal utformes i tråd med kravene ovenfor.

## 6.8 Tilbudsåpning og evaluering

Tilbudene åpnes umiddelbart etter tilbudsfristens utløp, og evalueres i tråd med tildelingskriteriene nedenfor.

# 7 TILDELINGSKRITERIER

Tildelingen skjer på basis av hvilket tilbud som har det beste forholdet mellom kostnad og kvalitet, basert på følgende kriterier:

Tildelingskriterier	Vekt	Dokumentasjonskrav
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitet</li> </ul>	60 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SSA-L: Leverandørens besvarelse på børkravene i kravspesifikasjonens punkt 5.2 Ikke-funksjonelle krav. Kravet til prismodell i punkt 5.2.167 vil bli tillagt særlig høy vekt.</li> </ul>

Tildelingskriterier	Vekt	Dokumentasjonskrav
		<ul style="list-style-type: none"> <li>SSA-L: Leverandørens besvarelse på børkravene i kravspesifikasjonens punkt 5.3 til informasjonssikkerhet og personvern.</li> <li>SSA-L: Leverandørens besvarelse på børkravene i kravspesifikasjonens punkt 5.4 funksjonelle krav. Kravene til konfigurering i kravtabellens punkt 5.4.1 - 5.4.3 vil bli tillagt særlig høy vekt.</li> <li>SSA-L: Leverandørens besvarelse på børkravene i kravspesifikasjonens punkt 5.6 Brukskvalitet og brukeropplevelse.</li> <li>SSA-B: CV-er for nøkkelpersonell jf. punkt 2, Bilag 3, SSA-B.</li> <li>SSA-L: Leverandørens besvarelse på børkravene i kravspesifikasjonens punkt 5.5 Krav til nemnd-behandling.</li> </ul> <p>Vektingen av underkriteriene i kulepunktene ovenfor er angitt i synkende rekkefølge.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Totalkostnad SSA-L</li> </ul>	20 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>SSA-L: Leverandørens oppgitte priser, jf. bilag 6</li> <li>Eventuell økonomisk konsekvens av forbehold/avvik</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pris SSA-B</li> </ul>	20 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>SSA-B: Leverandørens oppgitte timepriser, jf. bilag 4</li> </ul>

## 7.1 Evalueringsmetode

Ved evalueringen av tilbudene vil det innenfor hvert tildelingskriterium bli gitt en poengscore på 0-10. Beste tilbud innenfor hvert kriterium vil få 10, mens det blir gitt en poengscore som gjenspeiler relevante forskjeller i øvrige tilbud. Oppdragsgiver vil benytte normalisering for å forhindre en vilkårlig forskyvning av vektingen mellom pris og kvalitet. Poengscoren multipliseres med den angitte vekten og summeres. Tilbudet med høyeste vektete poengsum vil bli tildelt kontrakt.

## 7.2 Evaluering av tildelingskriteriet pris

Tildelingskriteriet pris vil bli vurdert ut fra leverandørens oppgitte priser i SSA-L bilag 6 og SSA-B bilag 4 slik:

### 7.2.1 SSA-L



Enhet	Pris ekskl. mva.	Omfang	Sum
Pris for teknisk etablering av tjenesten, jf. krav 5.2.146.	<NOK>	1	<Sum>
Pris for foreslått etableringsplan, jf. krav 5.2.148.	<NOK>	1	<Sum>
Årlig kostnad for bruk av løsningen – tjenesteavgift, jf. punkt 4. Omfang	<NOK>	6*	<Sum>
Årlig kostnad for bruk av løsning for nemnd-behandling - tjenesteavgift, jf. punkt 5.5 Krav til nemnd-behandling.	<NOK>	6*	<Sum>
Pris for opplæring av brukere, jf. krav 5.2.150.	<NOK>	1	<Sum>
Pris for opplæring av systemadministrator, jf. krav 5.2.154.	<NOK>	1	<Sum>
Årlig kostnad for test- og produksjonsmiljø	<NOK>	6*	<Sum>
			<Totalkostnad>

\*Til evalueringsformål.

## 7.2.2 Pris SSA-B

Kategori	Kompetanseområde	Timepris ekskl. mva.	Vekt	Sum
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Prosjektleder/testleder	<NOK>	10 %	<NOK>
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Teknisk arkitekt	<NOK>	25 %	<NOK>
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Funksjonell arkitekt/forretningsrådgiver	<NOK>	30 %	<NOK>
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Utvikler/konfigurator	<NOK>	20 %	<NOK>
Konsulent (minimum 2 års relevant erfaring)	Utvikler/konfigurator	<NOK>	15 %	<NOK>
				<SUM>

### **7.3 Vurdering av avvik og forbehold**

Oppdragsgiver vil vurdere omfang og konsekvens av eventuelle forbehold mot avtalevilkårene, samt eventuelle forutsetninger og krav fra tilbyderen. Disse vil skjønnsmessig bli vurdert under kriteriet "Totalkostnad" om de antas å ha økonomisk betydning, eventuelt under de øvrige kvalitetskriteriene hvis de antas å ha betydning for disse. Det er ikke anledning til å ta vesentlige forbehold mot kontraktvilkårene.

Tilsvarende for avvik fra konkurransegrunnlaget, som enten enkeltvis eller samlet representerer et vesentlig avvik fra kravspesifikasjonen eller konkurransegrunnlaget for øvrig. Eventuelle avvik vil bli vurdert ut fra viktigheten av forholdet det eventuelt avvikes fra, vesentligheten av avviket, avvikets betydning for Oppdragsgiver, samt avvikets betydning for konkurransesituasjonen. En samlet vurdering av avvik vil kunne resultere i en avvisningsrett- og eller plikt for å sikre at Oppdragsgivers behov faktisk dekkes og at evalueringen baseres på sammenlignbare tilbud.

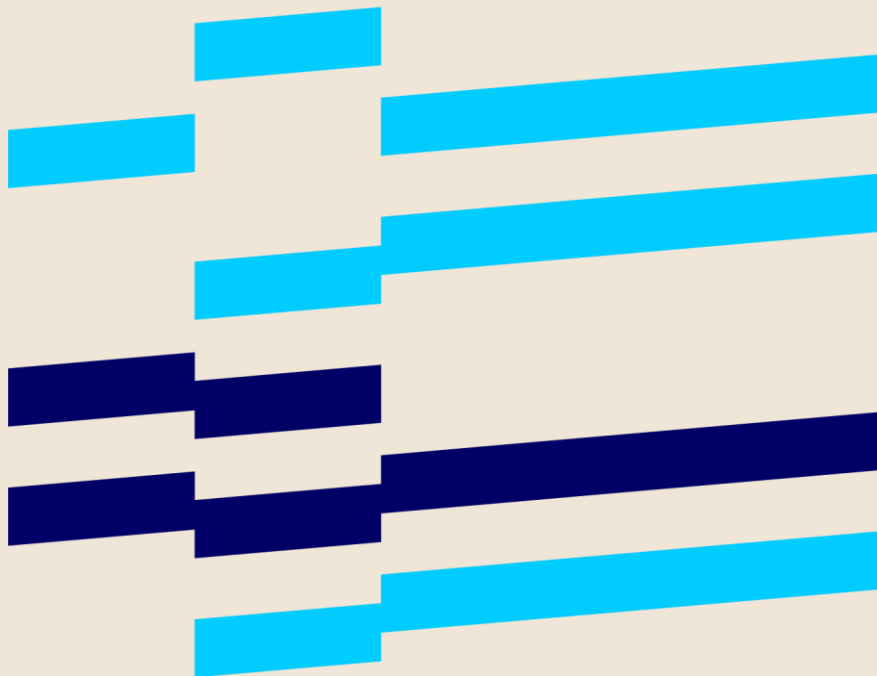


**Difi**

Direktoratet for  
forvaltning og ikt

# Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett

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



# Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett– versjon 2018

## Innhold:

Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon .....	3
1. Oppdragsgiver.....	3
2. Formål.....	3
3. Arkitektur.....	4
4. Omfang .....	9
4.1 Brukere.....	9
4.2 Nøkkeltall .....	10
4.3 Historisk alle år* .....	10
5. Krav.....	11
5.1 Klassifisering av krav.....	11
5.2 Ikke-funksjonelle krav .....	11
5.3 Krav til informasjonssikkerhet og personvern.....	45
5.4 Funksjonelle krav.....	51
5.5 Krav til nemnd-behandling .....	59
5.6 Brukskvalitet og brukeropplevelse .....	63
Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten.....	66
5.2 Ikke-funksjonelle krav .....	66
5.3 Krav til informasjonssikkerhet og personvern.....	100
5.4 Funksjonelle krav.....	106
5.5 Krav til nemnd-behandling .....	114
5.6 Brukskvalitet og brukeropplevelse .....	118
Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner .....	122
Bilag 5: Administrative bestemmelser.....	123
Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser.....	124
Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten .....	126
Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen .....	127
Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser .....	128

# Bilag 1: Kundens kravspesifikasjon

## 1. Oppdragsgiver

Oppdragsgiver i anskaffelsen er Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage).

NPE er en statlig etat underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. NPE behandler erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten.

NPE har tre forskriftsfestede oppgaver:

- avgjøre om erstatningssøkere har krav på erstatning og fastsette størrelsen på erstatningen
- bidra med statistiske data til kvalitetsforbedring og skadeforebyggende arbeid i helsetjenesten
- informere om pasientskadeordningen til pasienter, helsetjenesten og publikum

Helseklage er en statlig etat underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. Helseklage behandler klagesaker fra helse- og omsorgssektoren, med klager på vedtak fra tolv offentlige instanser. Virksomheten er sekretariat for Apotekklagenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet, Pasientskadenemnda og Statens helsepersonellnemnd. Helseklage fører rettsaker for alle landets domstoler.

### **Strategiske mål**

Et felles mål for NPE og Helseklage er å redusere saksbehandlingstiden ved å effektivisere, standardisere og forenkle måten å jobbe på. Virksomhetene skal ta i bruk nye, moderne digitale verktøy og automatisere virksomhetsprosessene sine.

For nærmere informasjon, se [www.nhn.no](http://www.nhn.no), [www.npe.no](http://www.npe.no) og [www.helseklage.no](http://www.helseklage.no).

## 2. Formål

Formålet med prosessen er å anskaffe en saksbehandlingsløsning med innebygget arkivering, med én instans for NPE og én instans for Helseklage. Det skal være støtte for nemnd-behandling.

NPE og Helseklage har komplekse saksbehandlingsprosesser, med mange ulike sakstyper, og et behandlingsforløp som strekker seg over lang tid. Virksomhetene har behov for løsninger som gir god IKT-støtte for både kjernefunksjoner og administrative oppgaver, og bidrar til at virksomhetene kan oppnå sine strategiske hovedmål. For å nå disse målene må virksomhetene også i leverandøren ha en strategisk samarbeidspartner med fokus på gevinst og effekt, og som kan være med i en prosess for å løse utfordringer.

NPE og Helseklage har som mål å benytte nasjonale fellesløsninger i sine digitale tjenester, og løsningen skal harmonere med utviklingen innen digitalisering og IKT i offentlig sektor og støtte arkitekturprinsipper.

NPE og Helseklage behandler en stor grad av særlige personopplysninger, og følger anerkjente standarder for kontroll og styring av informasjonssikkerhet og personvern. For virksomhetene er det et mål at leverandør følger med på trusselbildet og aktivt utvikler nye løsninger for å sikre at sentrale føringer, behov og krav for informasjonssikkerhet og personvern ivaretas.

Vi er midt mellom to arkivregelverk, gjeldende og ny arkivlov. Arkivverket har besluttet at Noark-standardene ikke skal videreutvikles, og ser nå på hvordan standardisering på arkivfeltet bør skje fremover. Målet er at standardiseringen skal gi større rom for teknologisk utvikling, samt satsningen innebygd arkivering. Innebygd arkivering (Archiving by design) er en annen satsning fra Arkivverket.

På samme måte som løsningen skal harmonere med utviklingen innen digitalisering og IKT i offentlig sektor, skal løsningen også støtte utvikling på arkivområdet. Innebygd arkivering er en tilnærming til hvordan forvaltningen skal ta vare på digitale data på nye måter, og sørge for at arkivet er en kvalitetssikret informasjonskilde både for samtiden og ettertiden.

NPE og Helseklage har viktige samfunnsoppdrag som må dokumenteres, og løsningen må være designet for å ta hensyn til bevaring av data i et langtidsperspektiv. Løsningen må tilrettelegge for tilgang til dokumentasjon i hele systemets levetid, fra anskaffelse til utfasing.

Formålet med denne anskaffelsen er å få på plass en god og moderne løsning som bidrar til:

- effektiv saksbehandling
- redusert ventetid
- effektive arbeidsprosesser med høy grad av automatisering
- bruk av ny teknologi og skyløsninger
- å ivareta informasjonssikkerhet og personvern
- bærekraft i drift og utvikling

NPE og Helseklage har behov for løsninger som:

- støtter arbeidsprosessene på en god måte
- gir positive brukeropplevelser
- sikrer tillit til informasjonen, og at den er anvendbar så lenge det er behov for den

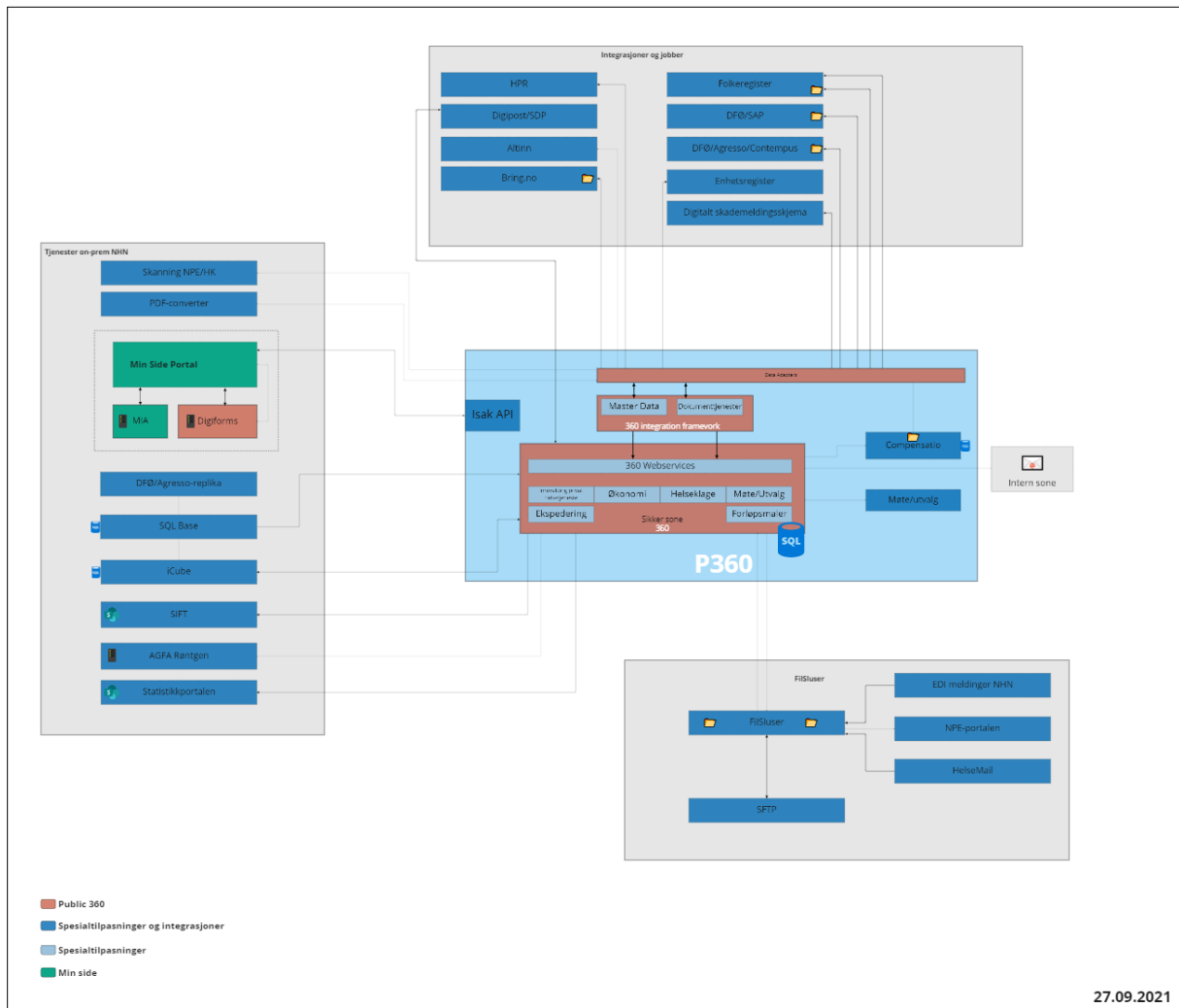
Løsningene skal sikre at dokumentasjon tas vare på slik at:

- det er enkelt å finne igjen, dele og gjenbruke tidligere arbeid - være effektive og unngå dobbeltarbeid
- det er mulig å bevise hva som har skjedd
- ettertiden kan bygge på virksomhetenes erfaringer - forskning og kulturarv

## 3. Arkitektur

### 3.1 Nåsituasjon

Dagens løsning for saksbehandling er laget med utgangspunkt i Public 360 (P360) fra TietoEvry. Løsningen (Isak) består av standard P360 med en stor mengde tilpasninger. P360 med tilpasninger benyttes på alle fagområder i de to etatene sammen med enkelte nødvendige støttesystemer. Figuren under viser dagens systemoppsett.



Figur 1 Dagens systemoppsett med tilpasset P360

I tillegg til standard støtte for dokumentfangst og produksjon, har dagens løsning egenutviklet funksjonalitet for å dekke behov på flere andre områder:

- Enklere tilpasning av eksisterende funksjonalitet, som nye tilleggfelt, nye menyknapper for bedre tilpasning av standard funksjonalitet og prosessstøtte.
- Avansert tilpasning, der det er laget egenutviklet prosessstøtte for flere funksjonsområder som ikke er støttet av standard P360.
- Funksjonalitet for sakkyndigutredninger.
- Funksjonalitet tilknyttet tilskuddsordningen for privat helsetjeneste, herunder mottak av tilmelding fra skjema i Altinn, ordreproduksjon med tilhørende eksport til Unit4 ERP for fakturering.
- Økonomifunksjonalitet, herunder registrering av erstatning og honorar, attestasjon og budsjett disponering, eksport av regnskapstransaksjoner til Unit4 ERP eller SAP for utbetaling.
- Tilpasset møtemodul for planlegging og av nemndmøter for Helseklage. Saksdokumenter eksporteres til OneNote før de gjøres tilgjengelig for møtedeltakerne.
- Dagens saksbehandlingsløsning har integrasjoner med flere kanaler for å ta imot saker og dokumenter. Det gjøres automatisk opprettelse av ny sak med tilhørende dokumenter, eller registrering av nye dokumenter på eksisterende sak i

saksbehandlingsløsningen. Dette gjelder for eksempel skjema for søknad om erstatning og overføring av saker fra førsteinstanser (sistnevnte gjelder bare Helseklage).

- Øvrige integrasjoner:
  - Brukerportal for erstatningssøkere (Min Side), der det er utviklet et eget API.
  - Digital løsning for å beregne erstatning (i dag Compensatio).
  - Tilgang til Helsepersonellregisteret.
  - Altinn-skjema tilknyttet tilskuddsordningen for privat helsetjeneste.
  - Bring.no.
  - Folkeregisteret.
  - Enhetsregisteret.
  - Funksjonalitet for mottak av EDI-meldinger.
  - Eksport til datavarehus.
  - Tilgang til bildediagnostikk-løsning (i dag Agfa).

All tilpasning knyttet til Isak, inklusive integrasjoner, ligger i samme kodebase som standard P360.

Figurer som viser hovedprosessene til NPE og Helseklage fremgår av vedlegg 5a-5e.

### 3.2 Målbilde

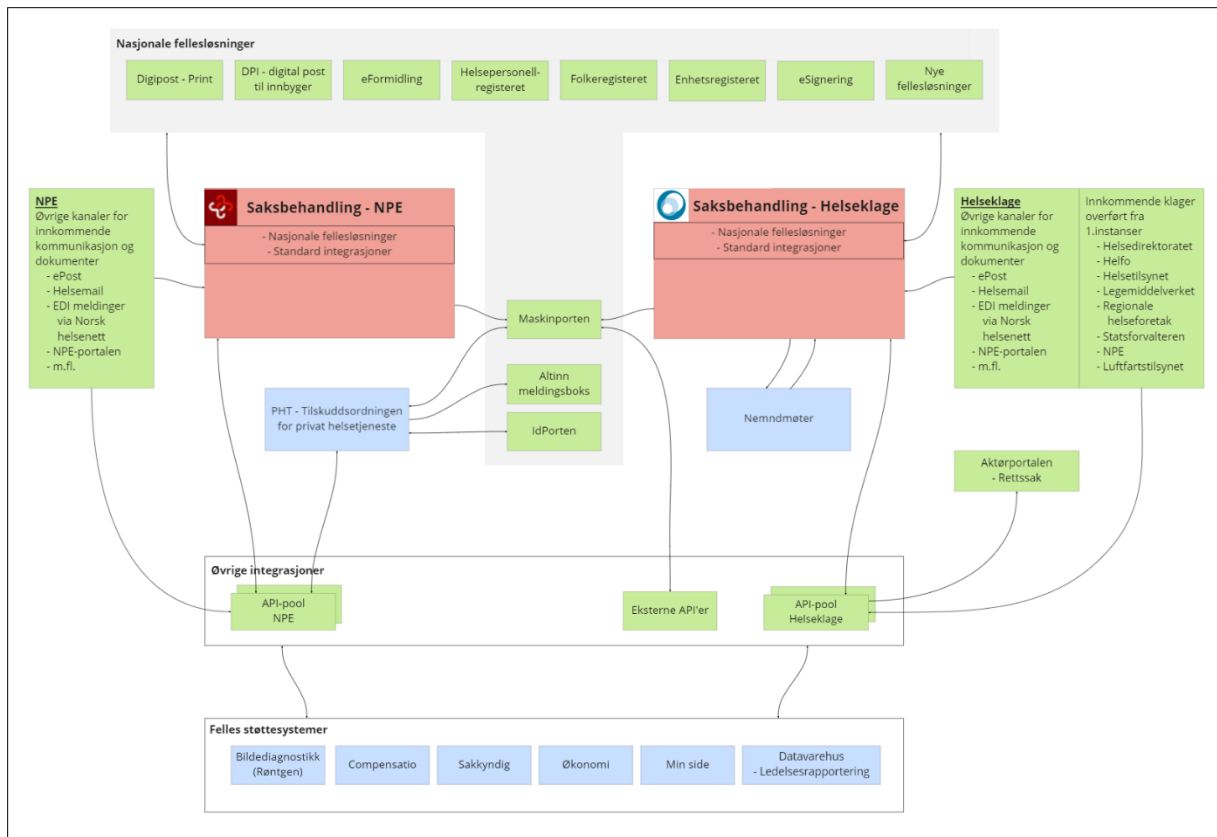
Overordnede føringer for arkitekturmålbildet er blant annet knyttet til virksomhetenes strategiske målsetninger om effektiv saksbehandling, redusert saksbehandlingstid og bruk av gode digitale verktøy. I tillegg kommer sentrale myndighetsføringer fra blant annet digitaliseringsrundskrivet.

Sentralt i arkitekturmålbildet står derfor:

- Bruk av standardiserte sky-tjenester der det er hensiktsmessig.
- Konfigurerbare tjenester/løsninger, slik at hver av virksomhetene kan optimalisere egne arbeidsprosesser.
- Bruk av nasjonale fellestjenester og -komponenter der det er hensiktsmessig.
- Tilrettelegge for økt automatisering i arbeidsprosessene.
- Tilstrebe reduksjon i antall inngående og utgående kanaler.
- Tilrettelegging for og bruk av «state of the art» sikkerhetsløsninger.
- Bruk av standardiserte integrasjonsløsninger.
- Sikre fleksibilitet ved utskifting av tjenester og løsninger.
- Sikre brukervennlige, lett tilgjengelige og godt integrerte tjenester for sluttbrukerne.
- Sikre kostnadseffektivitet i utvikling, drift og forvaltning.

Figuren under viser et overordnet arkitekturmålbilde for NPE og Helseklage. I figuren vises blant annet hvilke kanaler som er i bruk i dag. Som nevnt over, har de to etatene en ambisjon og et målbilde om å redusere antall kanaler ved blant annet å ta i bruk nasjonale fellesløsninger og komponenter i størst mulig grad.





Figur 2 Målbilde for NPE og Helseklage

### 3.2.1 Nasjonale fellestjenester

Det er tenkt at løsningen for saksbehandling knyttes sterkt til nåværende og fremtidige nasjonale fellestjenester. Noen fellestjenester trekkes inn da de utgjør autoritative kilder for viktig informasjon. I denne sammenheng peker vi på enhetsregisteret, folkeregisteret, helsepersonellregisteret m.fl. Andre fellestjenester ønskes knyttet til løsningen, da noen gir en felles nasjonal kanal for distribusjon av meldinger til innbyggere og virksomheter. I denne sammenheng er eFormidling, digital post til innbygger (DPI), Altinn og eSignering vesentlig.

Som autentiseringsløsninger ut mot eksterne aktører, ønsker NPE og Helseklage å benytte nasjonale fellestjenester som i dag utgjøres av ID-porten. For virksomheter ønsker vi i tillegg å samkjøre med rettigheter til tjenester definert i Altinn. Vi ønsker også å ta i bruk fremtidige løsninger som Ansattporten.

### 3.2.2 Øvrige kanaler for kommunikasjon

I tillegg til de nasjonale løsningene har NPE og Helseklage også andre kanaler for kommunikasjon, i hovedsak for at behandlingssteder i helsetjenesten kan sende større dokumenter som for eksempel journaler og røntgenbilder.

Det er et mål i størst mulig grad å innhente informasjon i pasientskadesakene digitalt og automatisert fra for eksempel skatteetaten og NAV.

Helseklage er klageorgan for flere førsteinstanser. For noen av disse er det laget egne integrasjoner for oversendelse av klager. Det er en målsetting å få disse prosessene mest mulig automatisert for de førsteinstanser som oversender flest klager.

Helseklage håndterer saker som trekkes inn for rettsapparatet. I den forbindelse skal all kommunikasjon gjøres via Aktørportalen. Det er ønskelig med en tett integrasjon med Aktørportalen for å avlevere og hente dokumenter fra løsningen.

### **3.2.3 Integrasjoner**

NPE og Helseklage bygger en egen integrasjonsplattform med løst koblede REST-API-er basert på Docker container teknologi i MS Azure. Denne skal benyttes for integrasjoner mellom egne applikasjoner og der det ikke eksisterer tilgjengelige åpne API-er fra leverandør.

Integrasjoner i vår plattform vil være designet med tanke på modularisering, slik at det skal være enkelt å koble på og erstatte løsninger/tjenester.

Det er foretrukket at eksterne API-er er tilgjengelige via Maskinporten.

### **3.2.4 Støttesystemer**

NPE og Helseklage har som målsetting å benytte mest mulig standard løsninger med standard integrasjonsmuligheter. Noen av disse støttesystemene er felles for NPE og Helseklage, mens noen bare brukes av den ene etaten.

#### **3.2.4.1 Felles støttesystemer**

##### **System for beregning av erstatning**

Compensatio er en tjeneste som benyttes i dag for å beregne erstatning. Tjenestens bør kunne startes fra saksbehandlingsløsningen. Det vil være behov for å kommunisere kontakt- og saksinformasjon til tjenesten, samt å motta dokument når beregning av erstatning er ferdigstilt. Tjenesten må ha en tett integrasjon med saksbehandlingsløsningen via vår integrasjonsplattform.

##### **Sakkyndigløsning**

I mange saker vil det være behov for at det leveres en sakkyndigvurdering. Sakkyndige som ikke er ansatt i virksomhetene skal kunne ta imot mandat (oppdrag) fra virksomhetene og besvare disse via en ekstern og separat sakkyndigløsning/-tjeneste.

Saksbehandlingsløsningen skal ivareta saksbehandlernes behov i de prosessene der sakkyndige benyttes. Her må det blant annet være mulig å koble mandat mot riktig sakkyndigspesialitet, overføre relevant saksdokumentasjon til sakkyndigløsningen, samt motta besvarelse fra den sakkyndige og legge denne på aktuell sak.

Saksbehandlingsløsningen må kunne integrere med ekstern sakkyndigløsning. Integrasjon skal skje via vår integrasjonsplattform.

##### **Min side**

Min side er en eksisterende tjeneste (brukerportal) der erstatningssøker eller dens representant, f.eks. en advokat, kan følge saken sin, se dokumenter og status og legge inn kommentarer og dokumenter. Både NPE og Helseklage benytter tjenesten.

Saker/dokumenter fra saksbehandlingsløsningen blir gjort tilgjengelig i Min side, og dokumenter og merknader fra erstatningssøker som legges inn i brukerportalen skal videre inn i saksbehandlingsløsningen på riktig sak. NPEs integrasjonsplattform skal benyttes.

##### **Styringsinformasjon og statistikk**

Saksbehandlingsløsningen må kunne avlevere nødvendig produksjons- og styringsinformasjon til bruk i analyse, statistikk med videre og må kunne integreres mot

eksternt datavarehus. Datavarehuset vil være grunnlag for en enhetlig analyse og rapportering av saksbehandling og andre sentrale prosesser. Bruk av datavarehus stiller store krav til tilgjengelighet på informasjon fra kildesystemene. Det er vesentlig for god analyse og rapportering at alle løsninger i systemporteføljen kan avlevere alle typer metainformasjon og logger.

Saksbehandlingsløsningen må ha en integrasjon med datavarehusløsningen (i dag iCube) via vår integrasjonsplattform.

#### **Økonomifunksjonalitet**

Det er bygget inn funksjonalitet i dagens saksbehandlingsløsning for beregning og utbetaling av erstatning, attestasjon og godkjenning av honorarer til advokater og medisinsk sakkyndige med videre. Dokumenter i saksbehandlingsløsningen (typisk vedtaksdokumenter) er opphav til transaksjoner i økonomisystemet. Vi ønsker å benytte standardiserte løsninger på økonomiområdet i størst mulig grad, fortrinnsvis løsninger levert av Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). Ny saksbehandlingsløsning må kunne kommunisere med disse løsningene.

#### **3.2.4.2 Virksomhetsspesifikke støttesystemer**

##### **Tjeneste for håndtering av tilskuddsordningen for privat helsetjeneste (gjelder bare for NPE)**

Alle private helseforetak har gjennom forskrift plikt til å betale tilskudd til NPE for å finansiere saksbehandlingen og erstatningsutbetalinger i pasientskadesaker innen privat helsetjeneste.

NPE er i ferd med å utvikle en egen tjeneste for å ivareta arbeidet med innkreving og kontroll av tilskuddsplikten. Brukere av tjenesten skal autentiseres via ID-porten kombinert med Altinns rettighetsmatrise for virksomheter.

Denne tjenesten har behov for informasjon om saker, innklagede behandlingssteder mv. fra saksbehandlingsløsningen. Integrasjon skal skje via vår integrasjonsplattform.

##### **Nemndmøter (gjelder bare for Helseklage)**

Helseklage har behov for å ha en løsning som tilrettelegger for planlegging, gjennomføring og etterarbeid tilknyttet nemndmøter. Løsningen må støtte nemndmøter med ulike medlemmer fra møte til møte. Dokumenter og annen informasjon knyttet til nemndmøter vil i stor grad være produsert i saksbehandlingsløsningen. Løsningen må ha gode muligheter for integrasjon via API-er, som kan benyttes av vår integrasjonsplattform for å overføre dokumenter og informasjon fra saksbehandlingsløsningen.

## **4. Omfang**

### **4.1 Brukere**

Tabellen nedenfor angir antall brukere av saksbehandlingsløsningen i dag. Basert på noen hovedgrupper av brukere.

<b>Brukergrupper</b>	<b>NPE</b>	<b>Helseklage</b>	<b>NHN</b>	<b>Samlet</b>
Antall ansatte (totalt)	165	165		330

Hvorav IKT-personell	10	1		11
Nemndmedlemmer	0	60		60
Dokumentasjonsforvaltning og IT-drift	0	0	10	10

#### 4.2 Nøkkeltall

Nøkkeltall	NPE	Helseklage	Samlet
Nye saker	6 500	3 600	10 100
Vedtak	8 700	4 600	13 300
Aktive saker	5 000	4 500	9 500
Dokumenter (journalpost)	198 000	69 000	267 000
Filer			650 000

#### 4.3 Historisk alle år\*

Nøkkeltall	NPE	Helseklage	Samlet
Totalt antall saker	132 000	30 000	162 000
Dokumenter (journalpost)	3 300 000	363 000	3 663 000
Filer			6 195 000
Størrelse på fillager			11 TB

\*Historikk for NPE gjelder fra 1988.

\*Historikk fra Helseklage gjelder fra 2015.

## 5. Krav

### 5.1 Klassifisering av krav

Hvordan de ulike kravene er klassifisert, fremgår av kravtabellene. Kravtypene er som følger:

**A-krav** er absolutte krav som må innfris. Dersom ett eller flere A-krav ikke er oppfylt, vil tilbudet bli avvist.

**B-krav** er viktige krav, og vil bli evaluert.

For A-krav er ordlyden "Skal" og for B er ordlyden "Bør". I de tilfeller det er uklarheter, er det klassifisering (A, B) av kravet som gjelder.

I kolonnen JA/NEI skal leverandøren svare om kravet er oppfylt.

*Tekst i kursiv* i kolonnen Dokumentasjonskrav er instruksjoner til tilbydereren i tilbudsfasen og erstattes med tilbyderens besvarelse i bilag 2.

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

### 5.2 Ikke-funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
<b>Generelt</b>				
5.2.1	<b>SaaS</b> Den tilbudte løsningen skal leveres som en skytjeneste (SaaS).	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å bekrefte at kravet er oppfylt, og beskrive hvilken driftsmodell som tilbys.</i>
5.2.2	<b>Leveransemodeller for skyløsning</b> Løsningen bør kunne leveres på flere forskjellige leveransemodeller for skytjenester, for eksempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Allmenn tilgjengelig sky</li> <li>○ Privat tilgjengelig sky</li> <li>○ Community sky</li> <li>○ Hybrid sky</li> </ul>	<b>B</b>		<i>Beskriv hva slags leveransemodeller for sky som løsningen kan settes opp på.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.3	<p><b>Nøkler for kryptografisk beskyttelse hos tredjepart</b> Løsningen skal ha mulighet for å benytte en tredjepartsleverandør til nøkkelhåndtering. Etablering av Bring Your Own Key (BYOK)</p>	A		<p><i>Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen, både teknisk og funksjonelt.</i></p>
5.2.4	<p><b>Skytjeneste</b> <b>Digital lagring av arkiv</b> Skytjenesten skal ikke arkivere data på servere utenfor Norge. (Arkivloven § 9 b, forbud mot å føre offentlige arkiver ut av Norge.)</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å bekrefte at kravet er oppfylt, og beskrive hvilke lagringstjenester som tilbys og som sikrer at utførselsforbudet overholdes.</i></p>
5.2.5	<p><b>Løsningen</b> Det bør foreligge en overordnet beskrivelse og en modul/komponentskisse av tilbudt løsning.</p>	B		<p><i>Beskrivelsen bør inneholde enkel oversikt over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>navn på tilbudt løsning,</i></li> <li>✓ <i>relevante moduler og komponenter i løsningen og</i></li> <li>✓ <i>sammenhengen mellom disse.</i></li> </ul>
5.2.6	<p><b>Test</b> Leverandøren skal ha rutiner for testing og kvalitetssikring av sin løsning.</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å bekrefte at kravet er oppfylt</i></p>
5.2.7	<p><b>Test</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for testing og kvalitetssikring av sin løsning.</p>	B		<p><i>Leverandørens bes om å beskrive sitt testregime, strategi, organisering, verktøy og prosedyrer for hvordan det som utvikles testes og kvalitetssikres løpende.</i></p>
5.2.8	<p><b>Installasjon</b> Løsningen bør inneholde minst mulig lokalt installert programvare.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hva som må installeres og vedlikeholdes på klient for å ta i bruk løsningen.</i></p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.9	<b>Installasjon</b> Installasjon og konfigurasjon av lokalt installert programvare bør kunne administreres sentralt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan det som skal installeres og vedlikeholdes på klient for å ta i bruk løsningen distribueres.</i>
5.2.10	<b>Tredjeparts programvare</b> Dersom den tilbudte løsningen inkluderer standard tredjeparts programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, bør dette være uttrykkelig angitt i Bilag 2. Kopi av lisensbetingelsene vedlegges i så fall tilbudet som Bilag 9.	B		<i>Dersom aktuelt: Beskrives i Bilag 2 og vedlegges i Bilag 9 Dersom tilbudt produkt inkluderer standard tredjeparts programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette angis her. Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som Bilag 9.</i>
5.2.11	<b>System for tilgangsstyring</b> Løsningen skal ha et system for styring av tilganger, sikkerhet og autorisasjon.	A		<i>Leverandøren skal beskrive hvordan systemet for tilgangsstyring og autorisasjoner er bygget opp, og hvordan sikkerhet, autorisasjon og kontroll ivaretas i programvare, databaser eller begge deler.</i>
5.2.12	<b>Tilgangsstyring</b> Tilgangsrettigheter for en identifisert bruker skal kunne begrenses i tid, rettighetene må kunne gjelde fra dato til dato.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.13	<b>Tilgangsstyring Påloggingsidentifikator</b> Påloggingsidentifikator for en bruker som ikke lenger skal ha tilgang til løsningen skal kunne settes til status "passiv", som ikke gir muligheter for å logge på.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.14	<b>Tilgangsstyring Påloggingsidentifikator</b> Det skal finnes en oversikt over hvilket eller hvilke tidsrom påloggingsidentifikatoren har vært aktiv.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.15	<b>Tilgangsstyring Personlig identifikasjon</b> Løsningen skal lagre informasjon om hvilke tilgangsrettigheter en bruker har hatt, og når de var gyldige.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.16	<b>Tilgangsstyring</b> Det bør være mulig å søke opp deaktiverte brukere.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.17	<b>Tilgangsstyring Synliggjøring av brukers autorisasjon</b> For en gitt påloggingsidentifikator bør det være mulig å vise eller skrive ut en oversikt over hvilke rettigheter og fullmakter vedkommende har i løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.18	<b>Tilgangsstyring Synliggjøring av brukers autorisasjon</b> For et gitt objekt i løsningen bør det være mulig å vise eller skrive ut hvilke brukere, og hvilke rettigheter brukeren har til objektet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.19	<b>Tilgangsstyring</b> Løsningen skal ha rolle-/gruppebasert tilgangsstyring.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive tilgangsstyring for roller, profiler og organisasjonstilhørighet.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.20	<b>Tilgangsstyring</b> Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang til f.eks. saker, registreringer, oppgaver, referanser til registreringer, dokumenter eller kontakter, slik at ulike roller/brukergrupper bare har tilgang til relevant informasjon for eget arbeid.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan tilgangsstyring på ulike typer elementer kan gjøres.</i>
5.2.21	<b>Tilgangsstyring</b> Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang på metadata, slik at ulike brukergrupper bare har tilgang til relevant informasjon for eget arbeid.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan tilgangsstyring på ulike typer metadata kan gjøres.</i>
5.2.22	<b>Roller og rettigheter</b> Løsningen bør gi bruker muligheter for å ha flere roller.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.23	<b>Roller og rettigheter</b> Løsningen bør gi bruker mulighet for å endre aktiv rolle på en slik måte at rettigheter ikke «lekker» mellom en brukers ulike roller.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.24	<b>Roller og rettigheter</b> <b>Bytte mellom tilgangsprofiler</b> Det bør kunne byttes mellom roller på en måte som oppleves som enkel for brukeren.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.25	<b>Roller og rettigheter</b> Det bør være enkelt for saksansvarlig, eller andre med rettigheter, å få en oversikt over hvem som har, og har hatt tilgang til saken og sakens ulike informasjonselementer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive og vise hvordan løsningen kan produsere en samlet tilgangsløgg for en sak.</i>
5.2.26	<b>Stedfortreder</b> En bruker bør kunne registreres som fast stedfortreder for en annen bruker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.27	<b>Stedfortreder</b> En bruker bør kunne registreres som tidsavgrenset stedfortreder for en annen bruker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.28	<b>Stedfortreder</b> Dersom den man er stedfortreder for har flere roller, bør det være mulig å avgrense stedfortreder til én eller flere roller.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.29	<b>Stedfortreder</b> En stedfortreder skal kunne utføre de stedfortredende funksjonene pålogget med sin egen personlige påloggingsidentifikator.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.30	<b>Stedfortreder</b> Handlinger utført i egenskap av å være stedfortreder skal registreres med kode eller tekst som indikerer at de er utført av pålogget bruker som stedfortreder for en gitt bruker.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.31	<b>Stedfortreder</b> Handlinger utført i egenskap av å være stedfortreder skal loggføres.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.32	<b>Stedfortreder</b> Stedfortrederen bør enkelt få oversikt over oppgaver til brukeren man er stedfortreder for.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.33	<b>Midlertidig tilgang</b> Det bør være mulig å gi tidsbegrenset tilgang til enkeltbrukere til saker, registreringer, oppgaver og dokumenter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.34	<b>AD-synkronisering</b> Løsningen må kunne synkroniseres med kundens Azure AD.	A		<i>Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen kommuniserer med Azure AD for å f.eks. hente brukere og rettigheter.</i>
5.2.35	<b>Autentisering</b> Løsningen skal kunne benytte flere former for autentisering ved bruk av Azure AD for eksempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tofaktorautentisering</li> <li>✓ SSO fra angitte nettverkssoner.</li> </ul>	A		<i>Leverandøren skal beskrive alternativer for autentisering.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.36	<b>Autentisering</b> Det skal være mulig å aktivere/deaktivere bruk av single-sign-on eller to-faktor-autentisering for den enkelte bruker eller brukerrolle, inkludert administrator.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.37	<b>Responsivt design</b> Løsningen bør være plattformuavhengig og ha et fullverdig responsivt design.	B		<i>Beskriv hvordan dette er ivaretatt, inkludert en opplisting av løsnings eventuelle begrensninger og unntak når det gjelder plattformuavhengighet og fullverdig responsivt design. Beskriv hvilke nettlesere og versjoner som støttes av løsningen.</i>
5.2.38	<b>Universell utforming</b> Løsningen bør leve opp til kravene i forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjons-teknologiske (IKT-) løsninger.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan universell utforming er ivaretatt i løsningen.</i>
5.2.39	<b>Språk</b> Løsningens brukergrensesnitt skal være tilgjengelig på norsk språk.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas.</i>
5.2.40	<b>Nettlesere</b> Løsningen bør fungere for alle markedsledende nettlesere på alle markedsledende operativsystemer.	B		<i>Leverandøren bes om å angi hvilke nettlesere som anbefales brukt for løsningen, og hvilke nettlesere og versjoner som løsningen ikke fungerer for.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.41	<p><b>Automatisering</b> Arbeidsprosesser i løsningen bør kunne utføres ved forenkling, automatisering eller robotisering.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for forenkling, automatisering eller robotisering av arbeidsprosesser, herunder hva som er inkludert i standardproduktet, og hva som er tilleggstjenester.</i></p> <p><i>Eksempelvis automatisk utsendelse av dokumenter, oppfølging og purring av frister, eller tildeling av saker (avansert).</i></p> <p><i>Eventuell priskonsekvens beskrives leverandørens prismodell i bilag 6.</i></p>
5.2.42	<p><b>Logging</b> Logging bør skje i tråd med kundens retningslinjer, jf. vedlegg 7.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles i løsningen.</i></p>
5.2.43	<p><b>Logging</b> Løsningens logging bør kunne konfigureres mht. hva som logges, verbositet og lignende.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke muligheter som finnes i løsningen for å logge hendelser.</i></p>
5.2.44	<p><b>Logging</b> Løsningens logger bør kunne eksporteres til et utenforliggende system for oppbevaring, analyse med mer.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for eksport av logger til et utenforliggende system, samt metode for eksport.</i></p>
5.2.45	<p><b>Sporingslogg</b> Løsningen skal ha logging av hvem som har vært inne på hvilken sak (lese- og endringslogg per sak/dokument).</p>	A		<p><i>Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen</i></p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.46	<b>Metadata</b> Det skal være mulig å definere og opprette egne metadata som er nødvendige av hensyn til forretningsmessige behov, juridiske, forvaltningsmessige og andre forpliktelser.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å definere og opprette egne metadata.</i>
5.2.47	<b>Metadata</b> Kunden skal kunne definere og opprette metadata uten bistand fra leverandør.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter og forutsetninger for kunden til selv å kunne definere og opprette egne metadata.</i>
5.2.48	<b>Metadata Merknader</b> Det bør være mulig å opprette merknader til informasjonselementer i løsningen, for eksempel saker, registreringer og oppgaver.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å definere og opprette merknader.</i>
5.2.49	<b>Metadata Nøkkelord</b> Det bør være mulig å opprette et register med nøkkelord (metadataelement).	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å opprette et register over nøkkelord.</i>
5.2.50	<b>Metadata Nøkkelord</b> Det bør være mulig å knytte nøkkelord til informasjonselementer i løsningen, for eksempel saker, registreringer og klassifisering.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for knytte nøkkelord til informasjonselementer i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.51	<b>Metadata</b> Det bør være mulighet for å definere titler/innholdsbeskrivelser som enkelt kan gjenbrukes på alle saker/registreringer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene.</i>
5.2.52	<b>Metadata Presedens</b> Det bør være mulig å markere en sak eller en registrering som regeldannende eller kan brukes som en rettesnor for behandling av tilsvarende saker (for eksempel merke avgjørelser som presedens).	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å markere en sak eller en registrering som regeldannende.</i>
5.2.53	<b>Metadata Presedens</b> Det bør være mulig å angi hvorfor den enkelte saken eller registreringen er regledannende.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å for å angi hvorfor saken eller registreringen er regledannende.</i>
5.2.54	<b>Metadata Presedens</b> Det bør være mulig å ta ut oversikter over saker og registreringer som er regledannende.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å for å ta ut oversikter over registreringer som er regledannende.</i>
5.2.55	<b>Metadata Klassifikaasjonssystem</b> Løsningen skal kunne forvalte og vedlikeholde klassifikaasjonssystemer.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan klassifikaasjonssystemer kan forvaltes og vedlikeholdes i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.56	<b>Metadata Klassifisering av dokumentasjon</b> Løsningen må kunne knytte dokumentasjonen til den forretningsmessige/ oppgaverelaterte sammenhengen dokumentasjonen inngår i (for eksempel funksjonsbasert klassifisering).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å benytte metadata til klassifisering.</i>
5.2.57	<b>Skjerming for unntak fra offentlig journal</b> Løsningen skal gi mulighet for å skjerm informasjonselementer som er unntatt for offentlig innsyn.	A		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan for eksempel saker, registreringer kan merkes med skjerming for offentlig om innsyn.</i>
5.2.58	<b>Skjermingskoder</b> Informasjonselementene skal kunne påføres skjermingskoder og hjemler for unntak fra innsyn.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.59	<b>Skjermingskoder</b> Koder for skjerming og hjemler skal kunne forhåndsdefineres i løsningen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.60	<b>Skjermingskoder</b> Løsningen skal kunne lagre historikk over alle skjermingskoder som er eller har vært gyldige.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.61	<p><b>Skjermingskoder</b>  <b>Skjerming av opplysninger</b>                      I tilknytning til en skjermingskode skal det være mulig å skjerme følgende opplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ deler av titler, innholdsbeskrivelser</li> <li>✓ klassifikasjon, personnavn og fødselsnummer</li> <li>✓ kontakter/partner</li> <li>✓ alle opplysninger om et elektronisk dokument</li> </ul>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.62	<p><b>Metadata</b>  <b>Offentlig journal</b>                      Løsningen skal kunne sammenstille metadata og dokumenter til en offentlig journal/rapport. (Offentleglova § 10, arkivforskriften § 9 og arkivforskriften § 10.).</p>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.63	<p><b>Metadata</b>  <b>Offentlig journal</b>                      Løsningen skal kunne eksportere metadata og dokumenter til elnnsyn.</p>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.64	<p><b>Offentlig journal</b>                      Offentlig journal på Internett skal ikke inneholde informasjon som er unntatt fra offentlighet. Denne informasjonen skal allerede være skjermet i løsningen.</p>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.65	<b>Kontaktregister/ adresseregister</b> Løsningen skal ha et register over navn og adresse til korrespondansepartnere.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.66	<b>Kontaktregister/ adresseregister</b> Registeret bør ha fleksibel knytning mellom enkeltpersoner og virksomheter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive prinsippene for registerets oppbygging. Herunder definisjon av enkeltpersoner med fødselsnummer, virksomheter med organisasjonsnummer og hvordan enkeltpersoner kan knyttes til virksomheter.</i>
5.2.67	<b>Fangst av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne danne, fange og ta imot dokumenter med tilhørende metadata (dokumentasjon) fra analoge og digitale kanaler.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å opprette/danne og ta imot dokumentasjon fra analoge og digitale kanaler.</i>
5.2.68	<b>Fangst av dokumentasjon</b> Løsningen bør automatisk kunne plassere data fra elektroniske skjemaer på riktig sted/objekt/prosess.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.2.69	<b>Fangst av dokumentasjon</b> Løsningen bør kunne importere dokumentasjon med tilhørende metadata direkte fra eksterne systemer, enten individuelt eller samlet samtidig som dokumentasjonen som mottas opprettholder sin integritet – inkludert innhold, struktur og sammenheng.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.70	<b>Status i prosesser</b> Det bør være mulig å angi verdier/metadata som indikerer status i prosesssteg, eksempelvis aktiv, lukket, kassert, bevart, arkivert og slettet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.2.71	<b>Status i prosesser</b> Det bør være mulig å angi regler for metadataene i prosessstegene, eksempelvis å kunne fryse dokumenter i en arkivert sak eller å fryse dokumenter i status "arkivert".	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.2.72	<b>Kryssreferanse/ relasjoner</b> Fra sak og registrering bør det være mulig å referere til en eller flere saker og en eller flere registreringer. Relasjoner bør vises tydelig.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for relasjoner.</i>
<b>Frys, fangst og forvaltning av dokumentasjon</b>				
5.2.73	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere og ta vare på informasjon om hvem som har opprettet og endret dokumentasjonen (person eller løsning).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.74	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere og ta vare på informasjon om når dokumentasjonen er opprettet og endret.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.75	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere at dokumentasjonen er sendt av personen som gir seg ut for å ha sendt den.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.76	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere at dokumentasjonen har blitt skapt og sendt på det faktiske tidspunktet som er angitt.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.77	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal gi mulighet til å låse dokumenter og metadata (frys).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.78	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å angi regler for når dokumenter og metadata skal låses (fryses).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.79	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å opprette varianter av dokumenter, for eksempel offentlige varianter (varianter med sladdede opplysninger).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.80	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å slette varianter av dokumenter (filer).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.81	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Sletting av dokumentvarianter skal logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.82	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å lagre flere versjoner av dokumenter (filer).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.83	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å slette eldre versjoner av et dokument (fil).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.84	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Sletting av dokumentversjoner skal logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.85	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Kun autoriserte medarbeidere skal kunne rette opplysninger som er feil.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.86	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Endring og retting av opplysninger/metadata skal logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.87	<b>Dokumentformater Produksjonsformater</b> Løsningen bør støtte alle kjente filformater (også film) og det skal være enkelt å legge til nye formater i løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen, og eventuelt hvilke formater som ikke støttes.</i>
5.2.88	<b>OCR</b> Løsningen må gi mulighet for tekstgjenkjenning.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.89	<b>OCR</b> OCR-konvertering bør skje automatisk og fortløpende.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen. Dersom det løses ved hjelp av 3. parts verktøy skal dette fremkomme.</i>
5.2.90	<b>Dokumentformater Konvertering</b> Dokumenter skal kunne lagres i gyldige dokumentformater (Riksarkivarens forskrift, §5-17).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.917	<b>Konvertering</b> Det skal kunne settes opp regler i løsningen for når dokumenter skal konverteres til arkivformat.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.92	<b>Konvertering</b> Konvertering skal kunne skje automatisk, basert på regler.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.93	<b>Konvertering</b> Konvertering til arkivformat skal foretas senest ved endring av status der dokumentet fryses.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.94	<b>Konvertering</b> Alle konverteringer skal kunne logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.95	<b>Klassifikasjon ved kassasjon</b> Det må være mulig å kassere saker og dokumenter i henhold til klassifikasjonen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.96	<b>Klassifikasjon ved sletting</b> Det må være mulig å slette saker og dokumenter i henhold til klassifikasjonen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.97	<b>Kassasjon</b> Kunden skal kunne deaktivere metadata i saker og dokumenter i henhold til Kundens egne retningslinjer, f.eks. sette saker, dokumenter og registreringer til "utgår".	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.98	<b>Sletting</b> Kunden skal kunne slette dokumenter og metadata permanent i henhold til Kundens egne retningslinjer.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.99	<b>Bevaring og kassasjon</b> Det skal være mulig å angi vedtak og hjemmel for kassasjon, samt bevaringstid for dokumenter og saker.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.100	<b>Bevaring og kassasjon</b> Det skal være mulig å angi metadata for bevaring og kassasjon for dokumenter og saker.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.101	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å angi bevarings- og kassasjonskriterier på et overordnet nivå, for eksempel funksjonsbaserte kriterier (knyttet mot funksjonsbasert klassifisering).	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.102	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å angi automatiske handlinger knyttet til den funksjonsbaserte klassifiseringen, for eksempel som å angi dato for automatisk sletting etter bevaringsregler, automatisk kassasjon eller sletting etter bevaringsregler.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.103	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å kontrollere registreringene som knyttes til automatiske handlinger og eventuelt overstyre handlingene på en gitt registrering.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.104	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å angi automatiske handlinger knyttet til den funksjonsbaserte klassifikasjonen, for eksempel dato, automatisk kassasjon eller sletting etter bevaringsregler.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.105	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å utføre jevnlig kvalitetsrevisjon av dokumentasjonen (records management audits).	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.106	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon kvalitetsrevisjon</b> Det bør være mulig å få tilgang til oversikter for kvalitetssikring og oppdatering av informasjon fra løsningens brukerflate.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses i løsningen, f.eks. verktøy for å overvåke avvik.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.107	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon kvalitetsrevisjon</b> Statusverdier for informasjonselementer skal kunne oppdateres hver for seg, eller som masseoppdateringer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses i løsningen.</i>
5.2.108	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon kvalitetsrevisjon</b> Statusverdier for informasjonselementer bør kunne oppdateres som en automatisk prosess.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses i løsningen.</i>
5.2.109	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det bør være mulig å søke opp informasjonselementer i en spesifikk status, eksempelvis aktiv, lukket, kassert, bevart, arkivert og slettet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.110	<b>Livssyklus Periodisering</b> Det skal være mulig å dele opp dokumentasjonen i tidsperioder, og sette kontrollerte tidsskille (aktive og avsluttede perioder).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
Integrasjoner				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.111	<b>API</b> Løsningen skal ha et åpent, dokumentert utvekslingsformat/API som kan benyttes for å importere og eksportere innhold til og fra eksterne kilder.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens funksjonalitet.</i>
5.2.112	<b>Filstørrelse</b> Det bør være mulig å importere store filer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens størrelsesbegrensninger ved import.</i>
5.2.113	<b>Integrasjon med kundens API-er</b> Løsningen bør ha funksjonalitet slik at den kan integreres mot eksisterende REST-API-er hos kunden, for eksempel ✓ Min side og ✓ Tilskuddsordningen for privat helsetjeneste.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens funksjonalitet.</i>
5.2.114	<b>API-er i tilbudt løsning</b> Løsningen bør støtte tilkoblinger fra andre systemer via API-er.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens API-er for kommunikasjon med andre systemer, herunder API-er for å</i> ✓ hente ut data og ✓ oppdatere løsningen med eksterne data.
5.2.115	<b>API-er i tilbudt løsning</b> Løsningens API-er bør støtte standardfelt og tilpassede metadata.	B		<i>Beskriv løsningens støtte for ulike typer metadata.</i>
5.2.116	<b>Nasjonale fellesløsninger</b> Løsningen bør kunne integreres med nasjonale fellesløsninger og offentlige registre.	B		<i>Beskriv hvilke fellesløsninger og registre som løsningen kan integreres mot. Angi hvilke integrasjoner som er standard.</i>  <i>Eventuelle priser oppgis i bilag 6.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.117	<p><b>Nasjonale fellesløsninger</b> Ved integrasjon mot Folkeregisteret bør løsningen støtte overføring av informasjon som dødsdato og konfidensialitetskoder (kode 6 og kode 7).</p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive om dette er en del av standard integrasjon og hvordan dette er synlig på kontakten i kontaktregisteret.</i>
5.2.118	<p><b>DFØ</b> Løsningen bør kunne integreres mot fellestjenestene til Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). <a href="#">Home - DFØ API developer portal (dfo.no)</a></p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene i løsningen.</i>
5.2.119	<p><b>Eksterne tjenester</b> Løsningen bør ha muligheter for å starte eksterne tjenester med parametere hentet fra metadata på aktuell sak. For eksempel system for bildediagnostikk/røntgen med parametere som personnummer, sak, id til aktuell røntgenundersøkelse.</p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive, og vise hvordan man kan starte andre tjenester med parameter fra aktuell sak.</i>
5.2.120	<p><b>Eksterne systemer</b> Løsningen bør kunne integreres mot eksterne systemer/tjenester som for eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elektronisk meldingsutveksling (EDI) via Norsk helsenett</li> <li>✓ Compensatio</li> <li>✓ Bildediagnostikk</li> </ul>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.121	<b>Eksterne systemer</b> Løsningen skal ha integrasjoner med Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert office webapps.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive funksjonalitet.</i>
5.2.122	<b>Overføring av dokumentasjon fra Microsoft Office, Microsoft 365, office webapps</b> Brukere bør kunne arbeide i Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert office webapps og enkelt kunne overføre/synkronisere dokumentasjon til løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive muligheter og begrensninger for overføring av data fra Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert office webapps.</i>
5.2.123	<b>Datavarehus</b> Løsningen bør ha et åpent utvekslingsformat/API som gjør at løsningen kan avgi data for analyse og sammenstilling med andre data til styring og beslutningsstøtte, eksempelvis datavarehus og Power BI.	B		<i>Leverandøren bes beskrive hvilke data som er gjort tilgjengelig for datavarehus, og hvordan løsningen har innebygget funksjonalitet for uthenting gjennom for eksempel API eller databasetilgang.</i>
<b>Dokumentasjon</b>				
5.2.124	<b>Systemdokumentasjon</b> Løsningens arkitektur, teknologi, fysisk og logisk databasemodell og systemgrensesnitt skal dokumenteres.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivarett.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.125	<b>Systemdokumentasjon</b> Nødvendige installasjonsveiledninger skal tilgjengeliggjøres for kundens samtidig med etableringen av tjenesten.	A		<i>Beskriv kort veiledningene og hvordan de gjøres tilgjengelige.</i>
5.2.126	<b>Språk systemdokumentasjon</b> All systemdokumentasjon skal være tilgjengelig for kunden på norsk, skandinavisk eller engelsk språk.	A		<i>Beskriv hvordan kravet oppfylles.</i>
5.2.127	<b>Løsningsdesign</b> Leverandøren bør i designfasen utarbeide dokumentasjon av valgt løsningsdesign. Denne dokumentasjonen bør være på norsk og må som minimum presentere valgt strategi, prinsipper, arbeidsflyt og systemets virkemåte.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette vil bli ivaretatt.</i>
5.2.128	<b>Administrator-dokumentasjon</b> Løsningen bør leveres med dokumentasjon som kan benyttes av administrator av løsningen. Dokumentasjonen bør på en oversiktlig og lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt oppsett.	B		<i>Beskriv dokumentasjonen og hvordan den gjøres tilgjengelig.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.129	<p><b>Brukerdokumentasjon</b> Løsningen bør leveres med brukerdokumentasjon som på en lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt bruk.</p> <p>Brukerdokumentasjon bør leveres kunden samtidig med etablering av tjenesten.</p>	<b>B</b>		<i>Beskriv dokumentasjonen og hvordan den tilgjengeliggjøres for brukerne.</i>
5.2.130	<p><b>Språk brukermanualer og kursdokumentasjon</b> Brukermanualer og kursdokumentasjon bør være på norsk språk.</p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive system for brukerdokumentasjon og system for vedlikehold av disse dokumentene.</i>
<b>Tjenestenivåavtale (SLA)</b>				
5.2.131	<p><b>SLA</b> Leverandørens standard tjenestenivåer legges til grunn for tjenesten.</p>	<b>B</b>		<p><i>Leverandøren bes beskrive sin standard tjenestenivåavtale i bilag 4. Leverandøren skal beskrive sitt standard tjenestenivå i Bilag 4.</i></p> <p><i>Videre ønskes beskrivelse av eventuelle høyere tjenestenivåer, tilbudt som opsjon i bilag 4.</i></p>
5.2.132	<p><b>Brukerstøtte</b> Leverandøren bør tilby god brukerstøtte.</p>	<b>B</b>		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive sin tilbudte brukerstøtte i bilag 4.</i></p> <p><i>Besvarelsen bør omfatte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ rutiner for å bli kjent med Kundens løsning,</li> <li>✓ åpningstider,</li> <li>✓ responstider,</li> <li>✓ oppfølging av saker,</li> <li>✓ eskalering,</li> <li>✓ tilbakemelding til kunde etc.</li> </ul>
5.2.133	<p><b>Brukerstøtte</b> Leverandørens brukerstøtte bør snakke skandinavisk språk.</p>	<b>B</b>		<i>Språk oppgis her.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.134	<b>Oppetid</b> Løsningen bør ha en oppetid på 99,9 % av tiden, målt 24/7 per måned. Dette inkluderer ikke planlagt vedlikeholdsvindu.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å dokumentere historisk oppetid i løsningen.</i>
5.2.135	<b>Ytelse</b> Løsningen bør ha en rask responstid.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive forventet responstid ved ulike handlinger på sluttbrukers klient, hva leverandøren regner som rask responstid, og hvilke tiltak som gjøres for å sikre rask responstid i løsningen.</i>
5.2.136	<b>Kompensasjon</b> Ved brudd på tjenestenivå bør kunden har rett på kompensasjon.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes oppgi standardiserte kompensasjoner for brudd på tjenestenivå i bilag 4.</i>
5.2.137	<b>Overvåking</b> Leverandøren bør ha tilfredsstillende metoder for å måle oppetid og svartid.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen overvåkes og hvordan feilretting iverksettes for å oppfylle tilbudt reaksjonstid og svartid.</i>
5.2.138	<b>Overvåking</b> Tjenestenivå bør rapporteres til kunden månedlig, og inkludere alle sikkerhetsbrudd og hendelser som har hatt påvirkning på tjenestenivået.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan rapportering av tjenestenivå foregår, og hvilken informasjon som inkluderes i rapporteringen.</i>
5.2.139	<b>Oppdateringer</b> Leverandøren bør ha godt dokumenterte rutiner for oppdatering av tjenesten.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive gjeldende rutiner, herunder tidspunkt for nedetid, hvordan kunden hensyntas.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.140	<b>Oppgradering</b> Leverandøren bør gi kunden muligheter for å velge frekvens for oppgradering av standard løsning, inkludert kundespesifikk konfigurasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive anbefalt og minimum oppgraderingsfrekvens.</i>
5.2.141	<b>Oppgradering</b> Leverandøren bør gi kunden testmuligheter ved oppgradering av standard løsning inkludert kundespesifikk konfigurasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive testregime og testmuligheter av ny total løsning før nye versjoner produksjonsettes.</i>
5.2.142	<b>Oppgradering</b> Leverandøren bør gi kunden muligheter til å oppgradere kundespesifikk tilpasning uavhengig av standardproduktets oppgraderingsfrekvens.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive prosessen med å oppgradere kundespesifikk tilpasning.</i>
5.2.143	<b>Oppgradering</b> Det bør være mulig å gjennomføre normale oppgraderinger uten stans av systemet, f.eks. når nye versjoner installeres i produksjonsmiljøet.	B		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan patching/oppgradering av løsningen påvirker oppetiden i produksjon, også hvilke tiltak som gjøres for å unngå nedetid.</i>
5.2.144	<b>Varsel</b> Kunden bør varsles om planlagt arbeid (nedetid) før det utføres.	B		<i>Leverandøren bes beskrive sine rutiner for varsling av planlagt arbeid og rutiner for varsling av oppdateringsbehov for klientprogramvare.</i>
5.2.145	<b>Varsel</b> Varsel om planlagt arbeid bør inneholde dokumentasjon om den planlagte oppgraderingen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive rutiner for informasjon og dokumentasjon om oppdateringer og feilrettinger i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
<b>Etablering</b>				
5.2.146	<b>Tidspunkt for etablering</b> Løsningen(e) bør gjøres teknisk tilgjengelig(e) for kunden snarest etter kontraktsignering.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen vil gjøres teknisk tilgjengelig for kunden i Bilag 3. Beskrivelsen bør inneholde tidsestimater.</i>  <i>Pris for teknisk etablering oppgis i bilag 6.</i>
5.2.147	<b>Etablering</b> Prosjekt for etableringsfasen skal etableres umiddelbart etter kontraktsignering, med deltakere fra leverandør og kunde.	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive</i> ✓ <i>roller og ansvar hos Leverandør i etableringsfasen.</i>  <i>Besvarelsen gis i bilag 3.</i>
5.2.148	<b>Etablering</b> Leverandøren bør har god erfaring med etablering av tjenesten.  Endelig plan for etablering av tjenesten lages av Kunden og Leverandøren i fellesskap etter avtalesignering, jr. punkt 3.1 i den generelle avtaleteksten.	<b>B</b>		<i>Leverandørens gir sitt forslag til etableringsplan i bilag 3.</i>  <i>Planen bør minimum inneholde</i> ✓ <i>Tidsplan med milepæler for etablering, forberedelse, konfigurering og levering,</i> ✓ <i>planer for test,</i> ✓ <i>plan for opplæring,</i> ✓ <i>aktivitetsbeskrivelse,</i> ✓ <i>planlagt fremdrift og</i> ✓ <i>anslått timeforbruk for Leverandør og Kunde i de ulike fasene,</i> ✓ <i>Leverandørens timepriser i etableringsfasen,</i> ✓ <i>Leverandøren bes om å foreslå en plan med milepæler for betaling som er knyttet til leveranser i etableringsprosjektet.</i>  <i>Pris for den foreslåtte planen oppgis i bilag 6.</i>
5.2.149	<b>Etablering</b> Det bør gis god opplæring til kundens deltakere i etableringsprosjektet.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan god opplæring sikres.</i>  <i>Besvarelsen gis i bilag 3.</i>
<b>Opplæring</b>				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.150	<b>Brukere</b> Løsningens brukere bør gis god opplæring i løsningen.	B		<i>Beskriv opplæringsopplegg for løsningens brukere basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres.</i>  <i>Pris oppgis i bilag 6.</i>
5.2.151	<b>Planlegging</b> For de deler av opplæringen som tilligger leverandøren, skal leverandøren ha fullt ansvar for forberedelse, planlegging, gjennomføring og dokumentasjon av denne.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.152	<b>Klasseroms-undervisning</b> Opplæring bør kunne tilby klasseromsundervisning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.153	<b>E-læring</b> Opplæring bør kunne tilbys som e-læring.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.154	<b>Opplæringsmiljø</b> Opplæringen bør skje i eget teknisk miljø på kundens konfigurasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.155	<b>Systemadministrator</b> Det bør gjennomføres separat opplæring for systemadministrator.	B		<i>Beskriv opplæringsopplegg for systemadministratorer basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres.</i>  <i>Pris oppgis i bilag 6.</i>
5.2.156	<b>Sertifisering</b> Sertifisering i tilbudt løsning bør være mulig.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
Konvertering, migrering og historisk produsert materiale				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.157	<p><b>Tidligere produsert materiale</b> Løsningen bør gi mulighet for å ta vare på historisk produsert materiale.</p>	B		<p><i>Beskriv foreslått løsning for å ivareta tidligere produsert materiale i eller utenfor løsningen.</i></p>
5.2.158	<p><b>Tidligere produsert materiale</b> Brukere av løsningen bør ha tilgang til tidligere produsert materiale, fra ny løsning.</p>	B		<p><i>Beskriv hvordan dette kan gjøres uten at alle saker og dokumenter migreres over til ny løsning</i></p>
5.2.159	<p><b>Tidligere produsert materiale</b> Brukere av løsningen skal enkelt kunne hente/kopiere eller lage referanse til tidligere produsert materiale inn i ny løsning ved behov.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i></p>
5.2.160	<p><b>Migrering Kontaktregister</b> Løsningen bør ha mulighet for å migrere deler av dagens kontaktregister over på ny løsning.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive verktøy og metode.</i></p>
5.2.161	<p><b>Migrering/eksport</b> Løsningen må kunne eksportere eller migrere dokumentasjon med tilhørende metadata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ til oppdaterte filformater,</li> <li>✓ til et annet system,</li> <li>✓ til et system som er en etterkommer når systemet er i ferd med å gå ut av bruk og</li> <li>✓ til et system i en annen virksomhet.</li> </ul>	A		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i></p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.162	<p><b>Migrering/eksport</b> Løsningen skal kunne sikre at migrasjon eller eksport inkluderer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ All dokumentasjon, alle objekter, og alle metadata knyttet til dokumentasjonen og aktivitets- og hendelsehistorikk knyttet til dokumentasjonen.</li> </ul>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.163	<p><b>Migrering/eksport</b> Løsningen skal kunne migrere eller eksportere digitalt skapt dokumentasjon på en måte som sikrer at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ innholdet og struktur på den overførte dokumentasjonen ikke blir degradert eller svekket,</li> <li>✓ koblingene mellom dokumentasjonen og tilhørende metadata blir bevart,</li> <li>✓ sammenhengen mellom de eksporterte komponentene kan bli gjenskapt i mottakerapplikasjon,</li> <li>✓ er anvendbart og det tillates at dokumentasjonen kan migreres eller eksporteres mer enn en gang.</li> </ul>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.164	<b>Overføring av arkiv til depot</b> <b>Arkivversjon</b> Det skal kunne produseres en arkivversjon av dokumentasjonen for deponering (depositum) og avlevering til Arkivverket.	A		<i>Beskriv funksjonalitet for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.</i>
5.2.165	<b>Testavlevering</b> Leverandøren skal kunne produsere og få godkjent en testavlevering.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.</i>
5.2.166	<b>Avleveringspakke</b> Løsningen bør kunne produsere en avleveringspakke til Arkivverket.  For eksempel slik det er definert ISO 14721 OAIS (Open Archival Information System), referanse- og begrepsmodell for langtidslagring av digitale objekter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette kan gjøres. Beskriv metodikk for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.</i>
5.2.167	<b>Deponering og avlevering</b> Kunden bør selv kunne håndtere uttrekk og deponering/avlevering uten bistand fra leverandøren.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive muligheter og begrensninger for kunden til å kunne foreta uttrekk selv, f.eks. leverandørens verktøy.</i>
Pris				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.168	<b>Prismodell</b> Leverandøren bør ha en oversiktlig og forutsigbar prismodell.	<b>B</b>		Besvares i bilag 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leverandøren bes beskrive hvordan prisen påvirkes av volum, herunder hvordan prisen påvirkes av antall domener, underdomener, trafikk på sidene etc.,</li> <li>✓ skalering av tjenesten,</li> <li>✓ hvor snart prisendringer trer i kraft ved endringer,</li> <li>✓ integrasjoner mot nasjonale fellesløsninger,</li> <li>✓ automatisering og</li> <li>✓ hvordan prisen påvirkes av nytviklet funksjonalitet bestilt av kunden</li> </ul>
5.2.169	<b>Konsulentbistand</b> Kunden har anledning til å bestille konsulentbistand som står i naturlig forbindelse med tjenesten i et moderat omfang.	<b>A</b>		Leverandørens timepriser oppgis i bilag 6.

### 5.3 Krav til informasjonssikkerhet og personvern

Dersom Leverandør helt eller delvis benytter underleverandør for å ivareta krav kan underleverandørs besvarelse i Consensus Assessment Initiative Questionnaire benyttes. Navngivning av krav i dette dokumentet refererer til kravets navngivning i CAIQ/Cloud Control Matrix. De fleste Cloud Service Providers CAIQ er å finne på: <https://cloudsecurityalliance.org/star/registry/?level=1>

Nr.	Krav/ Kategori CCM	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.3.1	<b>STA</b> Ansvarsfordelingsmatrise (Shared Security Responsibility Model (SSRM)) bør være utarbeidet og beskriver fordelingen av sikkerhetsoppgaver mellom Leverandør og Kunde. Tilsvarende bør eksistere mellom Leverandør og underleverandører. Delte ansvarsområder bør være beskrevet særlig utfyllende. Leverandøren bør påse at alle	<b>B</b>		Legg ved SSRM eller beskriv hvordan ansvaret er fordelt mellom kunde/leverandør og eventuelle underleverandører.

	krav i avtaler med kunden implementeres videre i verdikjeden, og jevnlig følge opp med revisjoner for å påse at underleverandører utfører sine oppgaver iht SSRM.			
5.3.2	<b>AIS</b> Leverandøren bør jobbe strukturert med å ivareta sikring av applikasjoner og grensesnitt, fra utvikling og testing til deployering og drift. I dette ligger også prosedyrer og rutiner for å identifisere sårbarheter og følge dem opp.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette kravet ivaretas.</i>
5.3.3	<b>CCC</b> Leverandøren bør ha en etablert og dokumentert prosess for endringshåndtering, som innebærer risikovurdering, kvalitetssikring/testing, og har definerte kriterier for når det er tillatt å avvike fra denne prosessen. Prosessen bør være understøttet av tekniske tiltak for å hindre autorisert ending, og mulighet for roll-back til tidligere versjoner.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke prosesser og rutiner som ligger til grunn.</i>
5.3.4	<b>DCS</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte rutiner for transport av hardware utenfor datasenteret, og for sikker avhending og destruksjon av hardware. Driftssenter og relevante deler av kontorlokaler etc. bør sikres mot innbrudd med perimetersikring, adgangskontrollsystem og kameraovervåkning, og datasenter bør sikres mot naturkatastrofer. Dersom datasenter er etablert i et høyrisikoområde bør dette klart fremkomme.	<b>B</b>		<i>Beskriv hvilke rutiner dere har for sikring av fysiske komponenter og lokasjoner.</i>
5.3.5	<b>HRS</b> Leverandøren bør ha etablert policyer og rutiner som gir føringer for eget og innleid personells sikkerhetsadferd.	<b>B</b>		<i>Beskriv hvilke rutiner og policyer dere har.</i>



	<p>Leverandøren gir utførende personell relevant opplæring ved tiltredelse og dette jevnlig.</p> <p>Alt personell har signert taushetserklæring, og er kjent med interne instruksjoner om bruk av IKT-utstyr, herunder også krav om tilbakelevering av utstyr når utstyret bør avhendes eller om ansettelsesforholdet avsluttes.</p>			
5.3.6	<p><b>TVM</b></p> <p>Leverandør bør ha etablerte og dokumenterte policyer og prosedyrer for å identifisere og håndtere sårbarheter og malware. Understøttende prosesser bør innebære jevnlig sårbarhetsscanning og penetrasjonstester. Sårbarheter bør håndteres på en forutsigbar måte, og leverandøren bør kunne dokumentere at prosessene er etablert og fungerer.</p>	<b>B</b>		<i>Beskriv hvilke rutiner og policyer dere har.</i>
5.3.7	<p><b>UEM</b></p> <p>Leverandøren bør ha etablert policyer og prosedyrer for å håndtere og beskytte alle endepunkt. Programvare bør godkjennes før den tillates kjørt på endepunkt som har tilgang til kundens miljø eller informasjon. Det bør være etablert prosesser og teknologi for å verifisere at endepunkt er konform med policy. Alle endepunkt bør ha installert Anti-Malware Detection og Prevention, softwarebasert firewall, Data Loss Prevention (DLP) og mulighet for fjernsletting.</p>	<b>B</b>		<i>Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen.</i>
5.3.8	<p><b>DSP-08</b></p> <p>Leverandøren bør utvikle systemer/produkter basert på prinsipp om innebygd personvern.</p>	<b>B</b>		<i>Vis hvordan personvernet er ivaretatt opp mot veilederen til datatilsynet på innebygd personvern, vis også at systemets personverninnstillinger er konfigurert som default, i henhold til GDPR.</i>

5.3.9	<p><b>BCR</b> Leverandøren og løsningen som tilbys bør ha evne til kontinuitet og robusthet. Dette innebærer at leverandøren har etablert nødvendige planer og prosedyrer for å sikre kontinuitet og gjenopprettelsesevne, som er understøttet av tekniske tiltak som f.eks. backup og failover, og at planene, prosedyrene og tiltakene jevnlig testes og forbedres.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan virksomheten jobber med kontinuitet og robusthet.</i></p>
5.3.10	<p><b>CEK</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte policyer og rutiner for ivaretagelse av kryptografi. Nøkler bør forvaltes på en sikker måte, fra opprettelse til destruksjon. Informasjon bør være kryptert under transport og lagring.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan virksomheten jobber med å sikre nøkler/passord.</i></p>
5.3.11	<p><b>CEK-03</b> Løsningen bør gi kryptografisk beskyttelse til data i ro og under transit, ved hjelp av kryptografiske biblioteker sertifisert etter godkjente standarder. Nøkler bør ikke være tilgjengelige for leverandører utenfor EU/EØS.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen gir kryptografisk beskyttelse.</i></p>
5.3.12	<p><b>DSP</b> Det bør foreligge en oversikt over hvilke underleverandører som bidrar i behandling av informasjon (oppretting, lagring, prosessering, endring, transport og sletting) for å levere tjenesten.</p>	B		<p><i>Alle underleverandører som benyttes oppgis her.</i></p>
5.3.13	<p><b>DSP-13</b> Leverandøren skal definere, implementere og evaluere prosesser, prosedyrer og tekniske tiltak for overføringer av personopplysninger til tredjeparter i verdikjeden, i henhold til GDPR.</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.</i></p>

5.3.14	<p><b>Overføringsgrunnlag</b> Ved bruk av underleverandører som er plassert i tredjeland skal det benyttes gyldige overføringsgrunnlag i henhold til kravene i GDPR.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet er ivaretatt. Hvis mulig oversend eventuelle Transfer Impact Assessment som er utført mot underleverandører.</i></p>
5.3.15	<p><b>IAM</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte rutiner og prosedyrer for tilgangsstyring for sitt personell, basert på tjenstlige behov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruk av tilganger bør logges, og tilgangen/brukeridentitet bør kunne spores til en identifisert person.</li> <li>• Når behovet for tilgang bortfaller bør tilgangen fjernes. Det bør jevnlig gjennomføres revisjon for å kartlegge tilganger som er gitt til hvem.</li> <li>• For tilganger til virtuell infrastruktur eller applikasjoner bør Separation of Duties være implementert slik at alle endringer bestilles, kontrolleres og godkjennes av en annen person enn den som utarbeider endringen. Alle brukere bør autentiseres før tilgang til tjenesten eller informasjon.</li> </ul>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet er ivaretatt.</i></p>
5.3.16	<p><b>Databehandleravtale</b> Dersom den tilbudte tjenesten skal behandle personopplysninger bør Kundens databehandleravtale benyttes.</p> <p>Databehandleravtalen bør oppdateres jevnlig ved behov.</p>	B		<p><i>Beskriv hvordan kravet oppfylles. Se også vedlegg 10 og 11.</i></p>

5.3.17	<p><b>IVS</b> Ressursbruk bør monitoreres slik at leverandøren om nødvendig kan skalere opp for å etterleve SLA.</p> <p>Kommunikasjon mellom forskjellige miljø bør kun skje ved autentiserte, autoriserte og dokumenterte forbindelser.</p> <p>Administrasjonsplan bør herdes i henhold til etablert baseline, og</p> <p>Intrusion Detection (IDS) og Intrusion Protection (IPS) bør benyttes.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt i løsningen.</i></p>
5.3.18	<p><b>SEF</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte policyer, planer og prosedyrer for håndtering av uønskede hendelser, herunder triage, varsling, identifisering av rotårsak, sikring av bevis, og restore, basert på et anerkjent rammeverk.</p> <p>Planverket bør testes og øves jevnlig, og relevant personell bør gis opplæring.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt, og hvordan vi som kunde blir informert om uønskede hendelser.</i></p>
5.3.19	<p><b>Databehandling</b> Behandling av personopplysninger skal kun foregå i EU/EØS eller fra europakommisjonens til enhver tid forhåndsgodkjente tredjeland. Dette gjelder også remote aksess for drift, vedlikehold og support av tjenesten.</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å redegjøre for hvilke opplysninger som behandles hvor.</i></p>
5.3.20	<p><b>Innsyn i personopplysninger</b> Leverandør bør føre oversikt over innsynskrav fra myndigheter. Dette gjelder også for innsynskrav på eventuelle underleverandører.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i></p>

5.3.21	<b>Innsyn i egne opplysninger</b> Løsningen skal ha en mulighet for registrerte å begjære innsyn og få innsyn i de opplysninger som er lagret på den registrerte	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan innsynsbegjæringer er ivaretatt i løsningen</i>
5.3.22	<b>Bruk av opplysninger</b> Leverandør av løsningen og eventuelle underleverandører skal ikke benytte helse og personopplysninger i løsningen til egne formål.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt i løsningen.</i>

#### 5.4 Funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
<b>Konfigurerbarhet</b>				
5.4.1	<b>Konfigurering</b> Løsningen bør ha gode muligheter for konfigurering innenfor standardløsning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke deler av løsningen som kan konfigureres.</i>
5.4.2	<b>Konfigurering</b> Løsningen bør ha gode muligheter for at virksomheten skal kunne konfigurere den selv.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan bruker selv kan konfigurere de forskjellige delene i løsningen. eksempelvis</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brukergrensesnitt,</li> <li>✓ metadata,</li> <li>✓ prosesser,</li> <li>✓ tilganger,</li> <li>✓ informasjonselementer, eller</li> <li>✓ frister.</li> </ul>
5.4.3	<b>Kundetilpasninger</b> Leverandøren bør gi kunden muligheter for selv å gjøre kundetilpasninger.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene, samt om det stilles spesielle krav til kundens personell, f.eks. sertifisering.</i>
<b>Arbeidsflate</b>				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.4	<b>Hjelp-funksjon</b> Løsningen bør ha en hjelp-funksjon som kan inkludere egenkonfigurerte deler av løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens hjelp-funksjon - hjelperessurser.</i>
5.4.5	<b>Hjelp-funksjon</b> Løsningen bør gi tilgang til hjelp knyttet til konkrete oppgaver som skal løses.	B		<i>Beskriv hvordan løsningen gir tilgang til hjelp for å løse konkrete oppgaver, f.eks. felthjelp, tool-tip, veiledninger eller lignende.</i>
5.4.6	<b>Arbeidsflaten</b> I arbeidsflaten bør brukeren gis enkel tilgang til og oversikt over oppgaver.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.7	<b>Arbeidsflaten</b> Arbeidsflaten bør kunne konfigureres av kunde.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.8	<b>Forhåndsvisning av dokumenter</b> Løsningen bør ha funksjonalitet for å forhåndsvisse dokumenter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.9	<b>Leder</b> Leders bør ha mulighet til å ha oversikt over medarbeideres og enhetens ventende arbeidsoppgaver.	B		<i>Beskriv løsningens muligheter for å gi leder oversikt over ventende arbeidsoppgaver.</i>
5.4.10	<b>Varsling</b> Løsningen bør varsle om aktiviteter og oppgaver som venter på behandling.	B		<i>Beskriv løsningens muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.11	<b>Varsling</b> Det bør være mulig for kunden å konfigurere varsling av aktiviteter og oppgaver.	B		<i>Beskriv løsningsens muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver.</i>
5.4.12	<b>Varsling</b> Det bør være mulig å se om det kommer inn ny post til saker som ligger i kø, eller hvor dokumenter kommer inn på saker hvor saksansvarlig har sluttet/i permisjon bør synliggjøres.	B		<i>Beskriv løsningsens muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver.</i>
<b>Prosess-støtte/arbeidsflyt</b>				
5.4.13	<b>Prosess-støtte</b> Løsningen bør ha stor grad av prosess-støtte med mulighet for konfigurering i hele saksbehandlingsprosessen.	B		<i>Beskriv hvilke handlinger som kan utføres i en slik prosess. Beskriv grad av konfigurerbarhet.</i>
5.4.14	<b>Arbeidsflyt</b> Autoriserte brukere bør kunne definere arbeidsflyt (lage maler) med egne forhåndsdefinerte aktiviteter og milepæler, uten involvering av leverandør.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningsens muligheter.</i>
5.4.15	<b>Arbeidsflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for sekvensiell og parallell/samtidig arbeidsflyt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningsens muligheter.</i>
5.4.16	<b>Godkjenningsflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for å sende et dokument eller en oppgave til godkjenning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningsens muligheter.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.17	<b>Godkjenningsflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for tidsbegrensede tilganger tilknyttet godkjenningsprosessen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.18	<b>Dokumentflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for ulike typer dokumentflyt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
<b>Søk og gjenfinning</b>				
5.4.19	<b>Søk</b> Det skal være mulig å søke i alle metadata i løsningen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.20	<b>Fritekstsøk i fulltekst</b> Det skal være mulig å utføre fritekstsøk i et dokument hvis formatet legger til rette for det.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.21	<b>Tilganger ved søk</b> Søkeresultat skal avspeile brukers aktuelle tilgang.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.22	<b>Tilganger ved søk</b> Søkeresultat skal være nødvendig skjermet.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.23	<b>Sammenstillinger av søk</b> Ved søking skal det være mulig å lage logiske sammenstillinger av metadata (oversikter, rapporter).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.24	<b>Søk i historisk dokumentasjon</b> Det bør være mulig å søke og vise felles søkeresultat på tvers av kilder, for eksempel historisk dokumentasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.25	<b>Lage søk</b> Det bør være mulig å lage og lagre egne søk slik at de gjøres lett tilgjengelig for bruker i arbeidsflaten.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.26	<b>Filtrere søk</b> Det bør være mulig å filtrere søket for å begrense søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.27	<b>Sortere søkeresultat</b> Det bør være mulig å sortere søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.28	<b>Konfigurere søkeresultat</b> Det bør være mulig å konfigurere visning av søketreff, dvs. kunne velge hvilke data som skal vises i søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.29	<b>Metadata</b> Det bør være enkelt å endre på metadata fra søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.30	<b>Eksportere søkeresultat</b> Søkeresultatet bør kunne eksporteres til andre verktøy, for eksempel regneark og tekstbehandling.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke verktøy og formater søkeresultatet kan overføres til.</i>
<b>Ekspedering</b>				
5.4.31	<b>Ekspederingskanal</b> Løsningen bør velge ekspederingskanal selv, basert på mottaker og et sett med konfigurerbare regler.	<b>B</b>		<i>Beskriv hvordan det er mulig å konfigurere hvilken ekspederingskanal som skal benyttes.</i>
5.4.32	<b>Ekspederingskanal</b> Det bør være mulig å definere ekspederingskanaler per kontakt (For eksempel til Min Side).	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.33	<b>Ekspederingslogg</b> Løsningen bør ha en detaljert logg fra ekspederingskanalen som beskriver f.eks. mottaker, hvilken kanal som er brukt, hvor meldingen er levert og når det ble det sendt, levert og lest.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.34	<b>Varsel</b> Løsningen bør varsle dersom ekspederingen feiler.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar varsling ved feil.</i>
<b>Dokumentproduksjon</b>				
5.4.35	<b>Maler</b> Løsningen bør støtte bruk av maler.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.36	<b>Maler</b> Løsningen bør støtte automatisk oppdatering av ulike datoer, metadata/kontakter og lignende på dokumentet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette håndteres i maler, og hvordan metadata overføres til dokumenter.</i>
5.4.37	<b>Standardtekster</b> Løsningen bør støtte oppsett for standardisert tekst som kan hentes inn i dokument.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.38	<b>Automatisk dokumentproduksjon</b> Løsningen bør støtte automatisk produksjon av dokumenter med standardisert innhold ved gitte prosesssteg.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
<b>Fagsaksbehandling</b>				
5.4.39	<b>Sakskø</b> Det bør være mulig for saksbehandlere/brukere å plukke saker fra kø.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.40	<b>Sakskø</b> Autoriserte brukere bør kunne tildele saker fra kø til saksbehandlere/brukere.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.41	<b>Sakskø</b> Saksbehandlere bør kunne frigjøre egne saker til kø.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.42	<b>Sakskø</b> Det bør være mulig å håndtere post til saker i køen uten å bli satt som sakbehandler på saken.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.43	<b>Oppgaver</b> Det bør være mulig å håndtere oppgaver i en sak som har organisatorisk tilknytning, men ikke definert saksansvarlig.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.44	<b>Fordeling av saker</b> Autoriserte brukere bør kunne omfordele saker til saksbehandlere/brukere.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.45	<b>Fordeling av saker</b> Det bør være mulig å fordele/omfordele saksbehandler-/bruker-ansvar på dokumenter og oppgaver.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.46	<b>Filsammenslåing</b> Det bør være mulig å slå sammen flere dokumenter til et felles arbeidsdokument med bruk av bokmerker per opprinnelig fil.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
<b>Statistikk og rapportering</b>				
5.4.47	<b>Statistikk og rapportering</b> Løsningen bør ha et innebygget verktøy for statistikk og rapportering.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive det innebygde verktøyet.</i>
5.4.48	<b>Statistikk</b> Løsningen bør ha gode muligheter for å generere avansert statistikk.	B		<i>Beskriv hvordan løsningen kan generere avansert statistikk, f.eks. til bruk i</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>pasientsikkerhetsarbeid/skadeforebyggende arbeid i helsetjenesten,</i></li> <li>✓ <i>forskning,</i></li> <li>✓ <i>informasjon om rettigheter/ordningene eller</i></li> <li>✓ <i>saker i media.</i></li> </ul>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.49	<p><b>Statistikk</b> Løsningen bør ha støtte for å definere og eksportere egne målepunkter på ulike prosesssteg.</p> <p>Se vedlegg 5 for eksempler på prosesssteg hos NPE.</p>	B		<i>Leverandør bes om å vise hvordan det er mulig å lage og lagre egne målepunkter i en prosess.</i>
5.4.50	<p><b>Statistikk</b> Løsningen bør ha støtte for å rette feil ved målepunktene.</p>	B		<i>Leverandør bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.4.51	<p><b>Rapportering</b> Løsningen må kunne generere rapporter basert på (egendefinerte) metadata.</p>	A		<i>Leverandør bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.4.52	<p><b>Eksport av data</b> Løsningen bør ha gode muligheter for å eksportere tilgjengelig informasjon (data og metadata).</p>	B		<p><i>Beskriv hvordan løsningen har støtte for å eksportere tilgjengelig informasjon (data og metadata), herunder f.eks.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ data,</li> <li>✓ metadata,</li> <li>✓ logger,</li> <li>✓ målepunkter,</li> <li>✓ standard og egendefinerte felter.</li> </ul>

## 5.5 Krav til nemnd-behandling

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.5.1	<p><b>Mobile enheter</b> Løsningen bør kunne brukes fra mobile enheter.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

5.5.2	<p><b>Filformater</b>                  Det bør være mulig å registrere lyd- og videofiler på saker, og dersom de ikke støttes bør det være synlig hvilke filer som ligger på saken.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.3	<p><b>Nemndregister</b>                  Det er behov for et register over ulike nemnder og tilhørende nemndmedlemmer.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.4	<p><b>Data om nemndmedlemmer</b>                  Det er behov for å registrere data om nemndmedlemmene, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kontaktinformasjon,</li> <li>✓ rolle og arbeidsplass.</li> </ul>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.5	<p><b>Møtekalender</b>                  Det skal være mulig å opprette møter i en kalender i løsningen.</p>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.6	<p><b>Saksoversikt</b>                  Det bør være enkelt i løsningen å holde oversikt over hvilke saker som er innmeldt til hver enkelt nemnd.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.7	<p><b>Notatfelt</b>                  Det bør være et notatfelt i løsningen tilknyttet hver enkelt registrering/saksdokument.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.8	<p><b>Notatfelt</b>                  Notatfeltet bør være synlig i oversikten over innmeldte saker når man registrerer møteagenda.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

5.5.9	<b>Saker</b> Det bør være enkelt å legge til og å fjerne saker til hvert nemndmøte.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.10	<b>Saker</b> Det bør være enkelt å endre rekkefølgen på innmeldte saker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.11	<b>Nemndmedlemmer</b> Det bør være enkelt å legge til og å fjerne medlemmer til hvert nemndmøte.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.12	<b>Sakstilganger</b> Det bør være enkelt å legge til å fjerne tilganger til hver enkelt sak.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.13	<b>Saksdokumenter</b> Det bør være mulig for saksbehandler å opprette saksdokumenter med egen dokumenttype som tilgjengeliggjøres for medlemmene i en nemnd.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.14	<b>Filoverføring</b> Det bør være støtte for overføring av store filer fra saksbehandlingsløsningen til nemndmøteløsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive eventuelle kapasitetsbegrensninger.</i>
5.5.15	<b>Samskriving</b> Det bør være mulig med samskriving på saksframlegg før, under og etter nemndmøter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.16	<b>Tilbakemelding saker</b> Det bør være mulig for nemndmedlemmene å kunne gi tilbakemelding på saker i forkant av nemndmøter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

5.5.17	<b>Varsel</b> Saksbehandler bør varsles om nemndmedlemmer har gitt tilbakemelding eller redigert på saker.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.18	<b>Sakskommentarer</b> Det bør være mulig for nemndmedlemmene å kommentere og overstryke direkte i saksdokumentene.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.19	<b>Sakskommentarer</b> Det bør være mulig å velge om kommentarer i saksdokumentene skal deles med øvrige nemndmedlemmer.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.20	<b>Sakskommentarer</b> Det bør være enkelt å gjenfinne sine egne kommentarer i saksdokumenter.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.21	<b>Lest</b> Det bør være mulig for nemndmedlemmer å se hvilke filer de har lest.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.22	<b>Ettersendelse</b> Det bør være mulig å ettersende dokumenter.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.23	<b>Ettersendelse</b> Det bør være enkelt å se hvilke dokumenter som er ettersendt.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.24	<b>Godkjenning</b> Det bør være mulig for saksbehandler å sende dokumenter på godkjenning til nemndmedlemmer i etterkant av nemndmøter.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.25	<b>Votering</b>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>



	Løsningen bør gi mulighet for votering på saker i forkant av og i møter.			
--	--	--	--	--

## 5.6 Brukskvalitet og brukeropplevelse

5.6.1	<p><b>Brukskvalitet og brukeropplevelse</b> Løsningen bør ha god brukskvalitet og nytteverdi; være anvendbar, konsistent, robust, feiltolerant, sikre effektivitet og gi gode brukeropplevelser. (For eksempel jf. ISO 9241-11, Brukskvalitet (usability) og ISO 9241-210 brukersentrert design (user-centered design).)</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å gi en overordnet beskrivelse av systemets brukskvalitet, herunder nytteverdi og brukeropplevelse.</i></p>
5.6.2	<p><b>Brukskvalitet og brukeropplevelse</b> Løsningen bør ha god brukskvalitet og nytteverdi, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ et moderne og intuitivt brukergrensesnitt,</li> <li>✓ enkel og logisk navigering mellom feltene i skjermbilder og mellom ulike skjermbilder.</li> </ul>	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Leverandøren bes om å beskrive, og eventuelt illustrere, en mulig realisering for brukerscenariet i punkt 5.6.1 Brukerscenarie avansert flyt og</i></li> <li>✓ <i>Leverandøren bes om å demonstrere realiseringen i sin løsning.</i></li> </ul> <p><i>Den skriftlige besvarelsen gis i tabellen under punkt 5.6.1 i bilag 2.</i></p> <p><i>For gjennomføring av demonstrasjonen, se konkurransebestemmelsene punkt 1.5 og 1.6.</i></p>

### 5.6.1 Brukerscenarie avansert flyt (Pasientskade fra NPE til Helseklage)

<p><b>Introduksjon</b></p> <p>NPE og Helseklage har totalt sett mange ulike sakstyper. Eksempelvis behandler NPE både legemiddelsaker og pasientskadesaker, der det kun er klagesaker fra pasientskadesaker som går videre til Helseklage. Legemiddelsaker behandles videre av Finansklagenemnda eller av rettsapparatet. Helseklage har på sin side flere førsteinstanser som genererer flere sakstyper med til dels ulike prosesser. Det er stor variasjon i kompleksiteten i sakene.</p> <p>Dette brukerscenariet beskriver en avansert flyt der NPE er førsteinstans og Helseklage behandler klagen, og det gis medhold. Ved eventuelt avslag avsluttes sakene ved punkt 12, og gjenopptas ved punkt 20. Det er i dette tilfellet ikke tatt inn et mulig løp i rettsapparatet eller utbetaling i forbindelse med juridisk bistand (eget vedtak i saken).</p> <p>Under vises hovedstegene i denne flyten. Stegene i brukerscenariet beskriver dagens arbeidsform, og er ikke nødvendigvis optimalisert.</p>
--

### Steg i brukerscenariet

1. Ny sak opprettes i NPE basert på de opplysninger som sendes inn fra erstatningssøker via søknadsskjema.
2. Dokumentasjonsforvaltningen (NHN) kvalitetssikrer metadata på saken.
3. Saken overføres til kø for en egen seksjon som gjennomgår og kvalitetssikrer alle sakene.
4. Saksbehandler i denne seksjonen kvalitetssikrer innholdet i saken, og beslutter å ikke beholde saken selv. Han registrerer saken som prioritert på grunn av dårlig prognose hos pasienten. Fordi saken er prioritert, legger den seg først i alle køer.
5. Saksbehandler overfører saken til kø i en av de to saksbehandlingsavdelingene.
6. Saken plukkes opp av rett seksjon enten ved at saksbehandler plukker saken selv eller ved at leder tildeler saken.
7. Saksbehandler gjør en kontroll av opplysningene på saken og vurderer neste skritt i saken.
8. Saksbehandler innhenter journalopplysninger fra behandlingssteder som har vært involvert.
9. Saksbehandler purrer på de behandlingsstedene som man ikke mottar dokumentasjon fra.
10. Saksbehandler oppretter et dokument med sykehistorie og spørsmål (mandat) som skal besvares i et sakkyndigmøte med en allmennlege. Dokumentet besvares i et møte hvor saksbehandler deler skjerm og skriver svarene fra sakkyndig inn i dokumentet. Sakkyndig settes som mottaker av dokumentet så man kan ta ut statistikk for denne sakkyndige og for allmennleger.
11. Saksbehandler skriver et mandat til en sakkyndig ortoped for å få vurdert en annen del av saken. Mandatet legges i en liste som sakkyndige med spesialiteten ortopedi kan plukke fra. Mandatet besvares av en sakkyndig ortoped. Ortopeden ønsker at saksbehandler skal lese gjennom dokumentet før det er endelig. Saksbehandler sender ut et foreløpig svar (medhold).
12. Saksbehandler innhenter opplysninger fra NAV, Skatteetaten og ev behandlingssted.
13. Tapsskjema fylles ut av erstatningssøker.
14. Saken overføres til kø.
15. Saken plukkes opp av rett seksjon.
16. Saksbehandler utarbeider og sender ut erstatningsforslag til erstatningssøker.
17. Erstatningssøker har innspill/merknader til forslaget.
18. Saksbehandler lager vedtak til erstatning og utbetaler.
19. Erstatningssøker klager på vedtaket.
20. Saksbehandler vurderer klagen fra erstatningssøker og beslutter å sende klagen videre til Helseklage for klagebehandling.
21. Saksbehandler hos Helseklage vurderer saken med hensyn til fullstendighet, samt prioriterer saken.
22. Saken legges i kø for videre behandling.
23. Saken plukkes og oppdatert informasjon innhentes.
24. Saksbehandler i Helseklage mener at saken ikke er godt nok utredet i NPE og returnerer saken med begrunnelse.
25. Saksbehandler hos NPE gjør ny utredning og skriver nytt vedtak med tilleggsbegrunnelse til erstatningssøker.
26. Det nye vedtaket påklages og sendes til Helseklage på nytt.
27. Helseklage gjenåpner saken.
28. Helseklage oppretter mandat til ortoped og allmennlege.
29. Videre behandling avklares (nemnd (cirka 80 %) eller delegasjon).
30. Saksbehandler skriver forslag til vedtak og sender dette ut på godkjenning til annenhånd.
31. Annenhånd legger inn eventuelle merknader og godkjenner.
32. Saken meldes opp til nemnd og saksbehandler varsler om at saken må tas på møte der ortoped deltar.
33. Brev sendes til klager om møtedato og gir frist for eventuelle tilleggsopplysninger.
34. Tilleggsopplysninger blir mottatt og distribuert til nemndmedlemmene til det konkrete møtet.
35. Nemndmøte avholdes, men saken blir ikke ferdigbehandlet i møtet.
36. Vedtaket sendes ut til gjennomgang til alle nemndmedlemmene.
37. Hvert medlem skriver inn sine korrigeringer/merknader
38. Nemndleder godkjenner og fjerner spor endringer i dokumentet.
39. Saksbehandler varsles om at saken kan sendes ut.

40. Vedtak sendes ut til klager og NPE.

41. NPE oppdaterer status på saken og utbetaler eventuelt tilleggserstatning.

## Bilag 2: Leverandørens beskrivelse av tjenesten

<Nedenfor skal Leverandøren beskrive hvordan han oppfyller Kundens krav og behov beskrevet i Bilag 1. Instruksjonene til tilbyderer i kolonnen "Dokumentasjonskrav" erstattes med tilbyderens besvarelse.>

### 5.2 Ikke-funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
<b>Generelt</b>				
5.2.1	<b>SaaS</b> Den tilbudte løsningen skal leveres som en skytjeneste (SaaS).	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å bekrefte at kravet er oppfylt, og beskrive hvilken driftsmodell som tilbys.</i>
5.2.2	<b>Leveransemodeller for skyløsning</b> Løsningen bør kunne leveres på flere forskjellige leveransemodeller for skytjenester, for eksempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Allmenn tilgjengelig sky</li> <li>○ Privat tilgjengelig sky</li> <li>○ Community sky</li> <li>○ Hybrid sky</li> </ul>	<b>B</b>		<i>Beskriv hva slags leveransemodeller for sky som løsningen kan settes opp på.</i>
5.2.3	<b>Nøkler for kryptografisk beskyttelse hos tredjepart</b> Løsningen skal ha mulighet for å benytte en tredjepartsleverandør til nøkkelhåndtering. Etablering av Bring Your Own Key (BYOK)	<b>A</b>		<i>Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen, både teknisk og funksjonelt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.4	<b>Skytjeneste</b> <b>Digital lagring av arkiv</b> Skytjenesten skal ikke arkivere data på servere utenfor Norge. (Arkivloven § 9 b, forbud mot å føre offentlige arkiver ut av Norge.)	A		<i>Leverandøren bes om å bekrefte at kravet er oppfylt, og beskrive hvilke lagringstjenester som tilbys og som sikrer at utførselsforbudet overholdes.</i>
5.2.5	<b>Løsningen</b> Det bør foreligge en overordnet beskrivelse og en modul/komponentskisse av tilbudt løsning.	B		<i>Beskrivelsen bør inneholde enkel oversikt over:</i> ✓ navn på tilbudt løsning, ✓ relevante moduler og komponenter i løsningen og ✓ sammenhengen mellom disse.
5.2.6	<b>Test</b> Leverandøren skal ha rutiner for testing og kvalitetssikring av sin løsning.	A		<i>Leverandøren bes om å bekrefte at kravet er oppfylt</i>
5.2.7	<b>Test</b> Leverandøren bør ha gode rutiner for testing og kvalitetssikring av sin løsning.	B		<i>Leverandørens bes om å beskrive sitt testregime, strategi, organisering, verktøy og prosedyrer for hvordan det som utvikles testes og kvalitetssikres løpende.</i>
5.2.8	<b>Installasjon</b> Løsningen bør inneholde minst mulig lokalt installert programvare.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hva som må installeres og vedlikeholdes på klient for å ta i bruk løsningen.</i>
5.2.9	<b>Installasjon</b> Installasjon og konfigurasjon av lokalt installert programvare bør kunne administreres sentralt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan det som skal installeres og vedlikeholdes på klient for å ta i bruk løsningen distribueres.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.10	<b>Tredjeparts programvare</b> Dersom den tilbudte løsningen inkluderer standard tredjeparts programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, bør dette være uttrykkelig angitt i Bilag 2. Kopi av lisensbetingelsene vedlegges i så fall tilbudet som Bilag 9.	B		<i>Dersom aktuelt: Beskrives i Bilag 2 og vedlegges i Bilag 9 Dersom tilbudt produkt inkluderer standard tredjeparts programvare som må leveres under standard lisensbetingelser og avtalevilkår, skal dette angis her. Kopi av lisensbetingelsene skal i så fall vedlegges tilbudet som Bilag 9.</i>
5.2.11	<b>System for tilgangsstyring</b> Løsningen skal ha et system for styring av tilganger, sikkerhet og autorisasjon.	A		<i>Leverandøren skal beskrive hvordan systemet for tilgangsstyring og autorisasjoner er bygget opp, og hvordan sikkerhet, autorisasjon og kontroll ivaretas i programvare, databaser eller begge deler.</i>
5.2.12	<b>Tilgangsstyring</b> Tilgangsrettigheter for en identifisert bruker skal kunne begrenses i tid, rettighetene må kunne gjelde fra dato til dato.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.13	<b>Tilgangsstyring Påloggingsidentifikator</b> Påloggingsidentifikator for en bruker som ikke lenger skal ha tilgang til løsningen skal kunne settes til status "passiv", som ikke gir muligheter for å logge på.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.14	<b>Tilgangsstyring Påloggingsidentifikator</b> Det skal finnes en oversikt over hvilket eller hvilke tidsrom påloggingsidentifikatoren har vært aktiv.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.15	<b>Tilgangsstyring</b> <b>Personlig identifikasjon</b> Løsningen skal lagre informasjon om hvilke tilgangsrettigheter en bruker har hatt, og når de var gyldige.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.16	<b>Tilgangsstyring</b> Det bør være mulig å søke opp deaktiverte brukere.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.17	<b>Tilgangsstyring</b> <b>Synliggjøring av brukers autorisasjon</b> For en gitt påloggingsidentifikator bør det være mulig å vise eller skrive ut en oversikt over hvilke rettigheter og fullmakter vedkommende har i løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.18	<b>Tilgangsstyring</b> <b>Synliggjøring av brukers autorisasjon</b> For et gitt objekt i løsningen bør det være mulig å vise eller skrive ut hvilke brukere, og hvilke rettigheter brukeren har til objektet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.19	<b>Tilgangsstyring</b> Løsningen skal ha rolle-/gruppebasert tilgangsstyring.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive tilgangsstyring for roller, profiler og organisasjonstilhørighet.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.20	<b>Tilgangsstyring</b> Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang til f.eks. saker, registreringer, oppgaver, referanser til registreringer, dokumenter eller kontakter, slik at ulike roller/brukergrupper bare har tilgang til relevant informasjon for eget arbeid.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan tilgangsstyring på ulike typer elementer kan gjøres.</i>
5.2.21	<b>Tilgangsstyring</b> Løsningen bør ha muligheter for å styre tilgang på metadata, slik at ulike brukergrupper bare har tilgang til relevant informasjon for eget arbeid.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan tilgangsstyring på ulike typer metadata kan gjøres.</i>
5.2.22	<b>Roller og rettigheter</b> Løsningen bør gi bruker muligheter for å ha flere roller.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.23	<b>Roller og rettigheter</b> Løsningen bør gi bruker mulighet for å endre aktiv rolle på en slik måte at rettigheter ikke «lekker» mellom en brukers ulike roller.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.24	<b>Roller og rettigheter</b> <b>Bytte mellom tilgangsprofiler</b> Det bør kunne byttes mellom roller på en måte som oppleves som enkel for brukeren.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.25	<b>Roller og rettigheter</b> Det bør være enkelt for saksansvarlig, eller andre med rettigheter, å få en oversikt over hvem som har, og har hatt tilgang til saken og sakens ulike informasjonselementer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive og vise hvordan løsningen kan produsere en samlet tilgangsløgg for en sak.</i>
5.2.26	<b>Stedfortreder</b> En bruker bør kunne registreres som fast stedfortreder for en annen bruker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.27	<b>Stedfortreder</b> En bruker bør kunne registreres som tidsavgrenset stedfortreder for en annen bruker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.28	<b>Stedfortreder</b> Dersom den man er stedfortreder for har flere roller, bør det være mulig å avgrense stedfortreder til én eller flere roller.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.29	<b>Stedfortreder</b> En stedfortreder skal kunne utføre de stedfortredende funksjonene pålogget med sin egen personlige påloggingsidentifikator.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.30	<b>Stedfortreder</b> Handlinger utført i egenskap av å være stedfortreder skal registreres med kode eller tekst som indikerer at de er utført av pålogget bruker som stedfortreder for en gitt bruker.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.31	<b>Stedfortreder</b> Handlinger utført i egenskap av å være stedfortreder skal loggføres.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.32	<b>Stedfortreder</b> Stedfortrederen bør enkelt få oversikt over oppgaver til brukeren man er stedfortreder for.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.33	<b>Midlertidig tilgang</b> Det bør være mulig å gi tidsbegrenset tilgang til enkeltbrukere til saker, registreringer, oppgaver og dokumenter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.34	<b>AD-synkronisering</b> Løsningen må kunne synkroniseres med kundens Azure AD.	A		<i>Leverandøren skal beskrive hvordan løsningen kommuniserer med Azure AD for å f.eks. hente brukere og rettigheter.</i>
5.2.35	<b>Autentisering</b> Løsningen skal kunne benytte flere former for autentisering ved bruk av Azure AD for eksempel: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tofaktorautentisering</li> <li>✓ SSO fra angitte nettverkssoner.</li> </ul>	A		<i>Leverandøren skal beskrive alternativer for autentisering.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.36	<b>Autentisering</b> Det skal være mulig å aktivere/deaktivere bruk av single-sign-on eller to-faktor-autentisering for den enkelte bruker eller brukerrolle, inkludert administrator.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>
5.2.37	<b>Responsivt design</b> Løsningen bør være plattformuavhengig og ha et fullverdig responsivt design.	B		<i>Beskriv hvordan dette er ivaretatt, inkludert en opplisting av løsningens eventuelle begrensninger og unntak når det gjelder plattformuavhengighet og fullverdig responsivt design. Beskriv hvilke nettlesere og versjoner som støttes av løsningen.</i>
5.2.38	<b>Universell utforming</b> Løsningen bør leve opp til kravene i forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjons-teknologiske (IKT-) løsninger.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan universell utforming er ivaretatt i løsningen.</i>
5.2.39	<b>Språk</b> Løsningens brukergrensesnitt skal være tilgjengelig på norsk språk.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet ivaretas.</i>
5.2.40	<b>Nettlesere</b> Løsningen bør fungere for alle markedsledende nettlesere på alle markedsledende operativsystemer.	B		<i>Leverandøren bes om å angi hvilke nettlesere som anbefales brukt for løsningen, og hvilke nettlesere og versjoner som løsningen ikke fungerer for.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.41	<p><b>Automatisering</b> Arbeidsprosesser i løsningen bør kunne utføres ved forenkling, automatisering eller robotisering.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for forenkling, automatisering eller robotisering av arbeidsprosesser, herunder hva som er inkludert i standardproduktet, og hva som er tilleggstjenester.</i></p> <p><i>Eksempelvis automatisk utsendelse av dokumenter, oppfølging og purring av frister, eller tildeling av saker (avansert).</i></p> <p><i>Eventuell priskonsekvens beskrives leverandørens prismodell i bilag 6.</i></p>
5.2.42	<p><b>Logging</b> Logging bør skje i tråd med kundens retningslinjer, jf. vedlegg 7.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles i løsningen.</i></p>
5.2.43	<p><b>Logging</b> Løsningens logging bør kunne konfigureres mht. hva som logges, verbositet og lignende.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke muligheter som finnes i løsningen for å logge hendelser.</i></p>
5.2.44	<p><b>Logging</b> Løsningens logger bør kunne eksporteres til et utenforliggende system for oppbevaring, analyse med mer.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for eksport av logger til et utenforliggende system, samt metode for eksport.</i></p>
5.2.45	<p><b>Sporingslogg</b> Løsningen skal ha logging av hvem som har vært inne på hvilken sak (lese- og endringslogg per sak/dokument).</p>	A		<p><i>Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen</i></p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.46	<b>Metadata</b> Det skal være mulig å definere og opprette egne metadata som er nødvendige av hensyn til forretningsmessige behov, juridiske, forvaltningsmessige og andre forpliktelser.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å definere og opprette egne metadata.</i>
5.2.47	<b>Metadata</b> Kunden skal kunne definere og opprette metadata uten bistand fra leverandør.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter og forutsetninger for kunden til selv å kunne definere og opprette egne metadata.</i>
5.2.48	<b>Metadata Merknader</b> Det bør være mulig å opprette merknader til informasjonselementer i løsningen, for eksempel saker, registreringer og oppgaver.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å definere og opprette merknader.</i>
5.2.49	<b>Metadata Nøkkelord</b> Det bør være mulig å opprette et register med nøkkelord (metadataelement).	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å opprette et register over nøkkelord.</i>
5.2.50	<b>Metadata Nøkkelord</b> Det bør være mulig å knytte nøkkelord til informasjonselementer i løsningen, for eksempel saker, registreringer og klassifisering.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for knytte nøkkelord til informasjonselementer i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.51	<b>Metadata</b> Det bør være mulighet for å definere titler/innholdsbeskrivelser som enkelt kan gjenbrukes på alle saker/registreringer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene.</i>
5.2.52	<b>Metadata Presedens</b> Det bør være mulig å markere en sak eller en registrering som regeldannende eller kan brukes som en rettesnor for behandling av tilsvarende saker (for eksempel merke avgjørelser som presedens).	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å markere en sak eller en registrering som regeldannende.</i>
5.2.53	<b>Metadata Presedens</b> Det bør være mulig å angi hvorfor den enkelte saken eller registreringen er regledannende.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å for å angi hvorfor saken eller registreringen er regledannende.</i>
5.2.54	<b>Metadata Presedens</b> Det bør være mulig å ta ut oversikter over saker og registreringer som er regledannende.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å for å ta ut oversikter over registreringer som er regledannende.</i>
5.2.55	<b>Metadata Klassifikasjonssystem</b> Løsningen skal kunne forvalte og vedlikeholde klassifikasjonssystemer.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan klassifikasjonssystemer kan forvaltes og vedlikeholdes i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.56	<b>Metadata</b> <b>Klassifikasjon av dokumentasjon</b> Løsningen må kunne knytte dokumentasjonen til den forretningsmessige/ oppgaverelaterte sammenhengen dokumentasjonen inngår i (for eksempel funksjonsbasert klassifikasjon).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å benytte metadata til klassifikasjon.</i>
5.2.57	<b>Skjerming for unntak fra offentlig journal</b> Løsningen skal gi mulighet for å skjerm informasjonselementer som er unntatt for offentlig innsyn.	A		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan for eksempel saker, registreringer kan merkes med skjerming for offentlig om innsyn.</i>
5.2.58	<b>Skjermingskoder</b> Informasjonselementene skal kunne påføres skjermingskoder og hjemler for unntak fra innsyn.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.59	<b>Skjermingskoder</b> Koder for skjerming og hjemler skal kunne forhåndsdefineres i løsningen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.60	<b>Skjermingskoder</b> Løsningen skal kunne lagre historikk over alle skjermingskoder som er eller har vært gyldige.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.61	<p><b>Skjermingskoder</b>  <b>Skjerming av opplysninger</b>            I tilknytning til en skjermingskode skal det være mulig å skjerme følgende opplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ deler av titler, innholdsbeskrivelser</li> <li>✓ klassifikasjon, personnavn og fødselsnummer</li> <li>✓ kontakter/partner</li> <li>✓ alle opplysninger om et elektronisk dokument</li> </ul>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.62	<p><b>Metadata</b>  <b>Offentlig journal</b>            Løsningen skal kunne sammenstille metadata og dokumenter til en offentlig journal/rapport. (Offentleglova § 10, arkivforskriften § 9 og arkivforskriften § 10.).</p>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.63	<p><b>Metadata</b>  <b>Offentlig journal</b>            Løsningen skal kunne eksportere metadata og dokumenter til elnnsyn.</p>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>
5.2.64	<p><b>Offentlig journal</b>            Offentlig journal på Internett skal ikke inneholde informasjon som er unntatt fra offentlighet. Denne informasjonen skal allerede være skjermet i løsningen.</p>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.65	<p><b>Kontaktregister/ adresseregister</b> Løsningen skal ha et register over navn og adresse til korrespondansepartnere.</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive kravoppfyllelsen.</i></p>
5.2.66	<p><b>Kontaktregister/ adresseregister</b> Registeret bør ha fleksibel knytning mellom enkeltpersoner og virksomheter.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive prinsippene for registerets oppbygging. Herunder definisjon av enkeltpersoner med fødselsnummer, virksomheter med organisasjonsnummer og hvordan enkeltpersoner kan knyttes til virksomheter.</i></p>
5.2.67	<p><b>Fangst av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne danne, fange og ta imot dokumenter med tilhørende metadata (dokumentasjon) fra analoge og digitale kanaler.</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for å opprette/danne og ta imot dokumentasjon fra analoge og digitale kanaler.</i></p>
5.2.68	<p><b>Fangst av dokumentasjon</b> Løsningen bør automatisk kunne plassere data fra elektroniske skjemaer på riktig sted/objekt/prosess.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i></p>
5.2.69	<p><b>Fangst av dokumentasjon</b> Løsningen bør kunne importere dokumentasjon med tilhørende metadata direkte fra eksterne systemer, enten individuelt eller samlet samtidig som dokumentasjonen som mottas opprettholder sin integritet – inkludert innhold, struktur og sammenheng.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i></p>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.70	<b>Status i prosesser</b> Det bør være mulig å angi verdier/metadata som indikerer status i prosesssteg, eksempelvis aktiv, lukket, kassert, bevart, arkivert og slettet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.2.71	<b>Status i prosesser</b> Det bør være mulig å angi regler for metadataene i prosessstegene, eksempelvis å kunne fryse dokumenter i en arkivert sak eller å fryse dokumenter i status "arkivert".	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.2.72	<b>Kryssreferanse/ relasjoner</b> Fra sak og registrering bør det være mulig å referere til en eller flere saker og en eller flere registreringer. Relasjoner bør vises tydelig.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter for relasjoner.</i>
<b>Frys, fangst og forvaltning av dokumentasjon</b>				
5.2.73	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere og ta vare på informasjon om hvem som har opprettet og endret dokumentasjonen (person eller løsning).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.74	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere og ta vare på informasjon om når dokumentasjonen er opprettet og endret.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.75	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere at dokumentasjonen er sendt av personen som gir seg ut for å ha sendt den.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.76	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal kunne dokumentere at dokumentasjonen har blitt skapt og sendt på det faktiske tidspunktet som er angitt.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.77	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Løsningen skal gi mulighet til å låse dokumenter og metadatas (frys).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.78	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å angi regler for når dokumenter og metadatas skal låses (fryses).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.79	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å opprette varianter av dokumenter, for eksempel offentlige varianter (varianter med sladdede opplysninger).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.80	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å slette varianter av dokumenter (filer).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.81	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Sletting av dokumentvarianter skal logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.82	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å lagre flere versjoner av dokumenter (filer).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.83	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å slette eldre versjoner av et dokument (fil).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.84	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Sletting av dokumentversjoner skal logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.85	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Kun autoriserte medarbeidere skal kunne rette opplysninger som er feil.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.86	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Endring og retting av opplysninger/metadata skal logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.87	<b>Dokumentformater Produksjonsformater</b> Løsningen bør støtte alle kjente filformater (også film) og det skal være enkelt å legge til nye formater i løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen, og eventuelt hvilke formater som ikke støttes.</i>
5.2.88	<b>OCR</b> Løsningen må gi mulighet for tekstgjenkjenning.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.89	<b>OCR</b> OCR-konvertering bør skje automatisk og fortløpende.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen. Dersom det løses ved hjelp av 3. parts verktøy skal dette fremkomme.</i>
5.2.90	<b>Dokumentformater Konvertering</b> Dokumenter skal kunne lagres i gyldige dokumentformater (Riksarkivarens forskrift, §5-17).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.917	<b>Konvertering</b> Det skal kunne settes opp regler i løsningen for når dokumenter skal konverteres til arkivformat.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.92	<b>Konvertering</b> Konvertering skal kunne skje automatisk, basert på regler.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.93	<b>Konvertering</b> Konvertering til arkivformat skal foretas senest ved endring av status der dokumentet fryses.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.94	<b>Konvertering</b> Alle konverteringer skal kunne logges.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.95	<b>Klassifikasjon ved kassasjon</b> Det må være mulig å kassere saker og dokumenter i henhold til klassifikasjonen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.96	<b>Klassifikasjon ved sletting</b> Det må være mulig å slette saker og dokumenter i henhold til klassifikasjonen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.97	<b>Kassasjon</b> Kunden skal kunne deaktivere metadata i saker og dokumenter i henhold til Kundens egne retningslinjer, f.eks. sette saker, dokumenter og registreringer til "utgår".	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.98	<b>Sletting</b> Kunden skal kunne slette dokumenter og metadata permanent i henhold til Kundens egne retningslinjer.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.99	<b>Bevaring og kassasjon</b> Det skal være mulig å angi vedtak og hjemmel for kassasjon, samt bevaringstid for dokumenter og saker.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.100	<b>Bevaring og kassasjon</b> Det skal være mulig å angi metadata for bevaring og kassasjon for dokumenter og saker.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.101	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å angi bevarings- og kassasjonskriterier på et overordnet nivå, for eksempel funksjonsbaserte kriterier (knyttet mot funksjonsbasert klassifisering).	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.102	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å angi automatiske handlinger knyttet til den funksjonsbaserte klassifiseringen, for eksempel som å angi dato for automatisk sletting etter bevaringsregler, automatisk kassasjon eller sletting etter bevaringsregler.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.103	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å kontrollere registreringene som knyttes til automatiske handlinger og eventuelt overstyre handlingene på en gitt registrering.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.104	<b>Bevaring og kassasjonskriterier</b> Det bør være mulig å angi automatiske handlinger knyttet til den funksjonsbaserte klassifikasjonen, for eksempel dato, automatisk kassasjon eller sletting etter bevaringsregler.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.2.105	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det skal være mulig å utføre jevnlig kvalitetsrevisjon av dokumentasjonen (records management audits).	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.106	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon kvalitetsrevisjon</b> Det bør være mulig å få tilgang til oversikter for kvalitetssikring og oppdatering av informasjon fra løsningens brukerflate.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses i løsningen, f.eks. verktøy for å overvåke avvik.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.107	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon kvalitetsrevisjon</b> Statusverdier for informasjonselementer skal kunne oppdateres hver for seg, eller som masseoppdateringer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses i løsningen.</i>
5.2.108	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon kvalitetsrevisjon</b> Statusverdier for informasjonselementer bør kunne oppdateres som en automatisk prosess.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses i løsningen.</i>
5.2.109	<b>Forvaltning og vedlikehold av dokumentasjon</b> Det bør være mulig å søke opp informasjonselementer i en spesifikk status, eksempelvis aktiv, lukket, kassert, bevart, arkivert og slettet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.110	<b>Livssyklus Periodisering</b> Det skal være mulig å dele opp dokumentasjonen i tidsperioder, og sette kontrollerte tidsskille (aktive og avsluttede perioder).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
Integrasjoner				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.111	<b>API</b> Løsningen skal ha et åpent, dokumentert utvekslingsformat/API som kan benyttes for å importere og eksportere innhold til og fra eksterne kilder.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens funksjonalitet.</i>
5.2.112	<b>Filstørrelse</b> Det bør være mulig å importere store filer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens størrelsesbegrensninger ved import.</i>
5.2.113	<b>Integrasjon med kundens API-er</b> Løsningen bør ha funksjonalitet slik at den kan integreres mot eksisterende REST-API-er hos kunden, for eksempel ✓ Min side og ✓ Tilskuddsordningen for privat helsetjeneste.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens funksjonalitet.</i>
5.2.114	<b>API-er i tilbudt løsning</b> Løsningen bør støtte tilkoblinger fra andre systemer via API-er.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens API-er for kommunikasjon med andre systemer, herunder API-er for å</i> ✓ hente ut data og ✓ oppdatere løsningen med eksterne data.
5.2.115	<b>API-er i tilbudt løsning</b> Løsningens API-er bør støtte standardfelt og tilpassede metadata.	B		<i>Beskriv løsningens støtte for ulike typer metadata.</i>
5.2.116	<b>Nasjonale fellesløsninger</b> Løsningen bør kunne integreres med nasjonale fellesløsninger og offentlige registre.	B		<i>Beskriv hvilke fellesløsninger og registre som løsningen kan integreres mot. Angi hvilke integrasjoner som er standard.</i>  <i>Eventuelle priser oppgis i bilag 6.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.117	<p><b>Nasjonale fellesløsninger</b> Ved integrasjon mot Folkeregisteret bør løsningen støtte overføring av informasjon som dødsdato og konfidensialitetskoder (kode 6 og kode 7).</p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive om dette er en del av standard integrasjon og hvordan dette er synlig på kontakten i kontaktregisteret.</i>
5.2.118	<p><b>DFØ</b> Løsningen bør kunne integreres mot fellestjenestene til Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). <a href="#">Home - DFØ API developer portal (dfo.no)</a></p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene i løsningen.</i>
5.2.119	<p><b>Eksterne tjenester</b> Løsningen bør ha muligheter for å starte eksterne tjenester med parametere hentet fra metadata på aktuell sak. For eksempel system for bildediagnostikk/røntgen med parametere som personnummer, sak, id til aktuell røntgenundersøkelse.</p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive, og vise hvordan man kan starte andre tjenester med parameter fra aktuell sak.</i>
5.2.120	<p><b>Eksterne systemer</b> Løsningen bør kunne integreres mot eksterne systemer/tjenester som for eksempel:  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elektronisk meldingsutveksling (EDI) via Norsk helsenett</li> <li>✓ Compensatio</li> <li>✓ Bildediagnostikk</li> </ul> </p>	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.121	<b>Eksterne systemer</b> Løsningen skal ha integrasjoner med Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert office webapps.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive funksjonalitet.</i>
5.2.122	<b>Overføring av dokumentasjon fra Microsoft Office, Microsoft 365, office webapps</b> Brukere bør kunne arbeide i Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert office webapps og enkelt kunne overføre/synkronisere dokumentasjon til løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive muligheter og begrensninger for overføring av data fra Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert office webapps.</i>
5.2.123	<b>Datavarehus</b> Løsningen bør ha et åpent utvekslingsformat/API som gjør at løsningen kan avgi data for analyse og sammenstilling med andre data til styring og beslutningsstøtte, eksempelvis datavarehus og Power BI.	B		<i>Leverandøren bes beskrive hvilke data som er gjort tilgjengelig for datavarehus, og hvordan løsningen har innebygget funksjonalitet for uthenting gjennom for eksempel API eller databasetilgang.</i>
<b>Dokumentasjon</b>				
5.2.124	<b>Systemdokumentasjon</b> Løsningens arkitektur, teknologi, fysisk og logisk databasemodell og systemgrensesnitt skal dokumenteres.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.125	<b>Systemdokumentasjon</b> Nødvendige installasjonsveiledninger skal tilgjengeliggjøres for kundens samtidig med etableringen av tjenesten.	A		<i>Beskriv kort veiledningene og hvordan de gjøres tilgjengelige.</i>
5.2.126	<b>Språk systemdokumentasjon</b> All systemdokumentasjon skal være tilgjengelig for kunden på norsk, skandinavisk eller engelsk språk.	A		<i>Beskriv hvordan kravet oppfylles.</i>
5.2.127	<b>Løsningsdesign</b> Leverandøren bør i designfasen utarbeide dokumentasjon av valgt løsningsdesign. Denne dokumentasjonen bør være på norsk og må som minimum presentere valgt strategi, prinsipper, arbeidsflyt og systemets virkemåte.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette vil bli ivaretatt.</i>
5.2.128	<b>Administrator-dokumentasjon</b> Løsningen bør leveres med dokumentasjon som kan benyttes av administrator av løsningen. Dokumentasjonen bør på en oversiktlig og lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt oppsett.	B		<i>Beskriv dokumentasjonen og hvordan den gjøres tilgjengelig.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.129	<b>Brukerdokumentasjon</b> Løsningen bør leveres med brukerdokumentasjon som på en lettfattelig måte beskrive systemet, og sikre korrekt bruk.  Brukerdokumentasjon bør leveres kunden samtidig med etablering av tjenesten.	<b>B</b>		<i>Beskriv dokumentasjonen og hvordan den tilgjengeliggjøres for brukerne.</i>
5.2.130	<b>Språk brukermanualer og kursdokumentasjon</b> Brukermanualer og kursdokumentasjon bør være på norsk språk.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive system for brukerdokumentasjon og system for vedlikehold av disse dokumentene.</i>
<b>Tjenestenivåavtale (SLA)</b>				
5.2.131	<b>SLA</b> Leverandørens standard tjenestenivåer legges til grunn for tjenesten.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive sin standard tjenestenivåavtale i bilag 4.  Leverandøren skal beskrive sitt standard tjenestenivå i Bilag 4.</i>  <i>Videre ønskes beskrivelse av eventuelle høyere tjenestenivåer, tilbudt som opsjon i bilag 4.</i>
5.2.132	<b>Brukerstøtte</b> Leverandøren bør tilby god brukerstøtte.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive sin tilbudte brukerstøtte i bilag 4.</i>  <i>Besvarelsen bør omfatte</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ rutiner for å bli kjent med Kundens løsning,</li> <li>✓ åpningstider,</li> <li>✓ responstider,</li> <li>✓ oppfølging av saker,</li> <li>✓ eskalering,</li> <li>✓ tilbakemelding til kunde etc.</li> </ul>
5.2.133	<b>Brukerstøtte</b> Leverandørens brukerstøtte bør snakke skandinavisk språk.	<b>B</b>		<i>Språk oppgis her.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.134	<b>Oppetid</b> Løsningen bør ha en oppetid på 99,9 % av tiden, målt 24/7 per måned. Dette inkluderer ikke planlagt vedlikeholdsvindu.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å dokumentere historisk oppetid i løsningen.</i>
5.2.135	<b>Ytelse</b> Løsningen bør ha en rask responstid.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive forventet responstid ved ulike handlinger på sluttbrukers klient, hva leverandøren regner som rask responstid, og hvilke tiltak som gjøres for å sikre rask responstid i løsningen.</i>
5.2.136	<b>Kompensasjon</b> Ved brudd på tjenestenivå bør kunden har rett på kompensasjon.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes oppgi standardiserte kompensasjoner for brudd på tjenestenivå i bilag 4.</i>
5.2.137	<b>Overvåking</b> Leverandøren bør ha tilfredsstillende metoder for å måle oppetid og svartid.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen overvåkes og hvordan feilretting iverksettes for å oppfylle tilbudt reaksjonstid og svartid.</i>
5.2.138	<b>Overvåking</b> Tjenestenivå bør rapporteres til kunden månedlig, og inkludere alle sikkerhetsbrudd og hendelser som har hatt påvirkning på tjenestenivået.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan rapportering av tjenestenivå foregår, og hvilken informasjon som inkluderes i rapporteringen.</i>
5.2.139	<b>Oppdateringer</b> Leverandøren bør ha godt dokumenterte rutiner for oppdatering av tjenesten.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive gjeldende rutiner, herunder tidspunkt for nedetid, hvordan kunden hensyntas.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.140	<b>Oppgradering</b> Leverandøren bør gi kunden muligheter for å velge frekvens for oppgradering av standard løsning, inkludert kundespesifikk konfigurasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive anbefalt og minimum oppgraderingsfrekvens.</i>
5.2.141	<b>Oppgradering</b> Leverandøren bør gi kunden testmuligheter ved oppgradering av standard løsning inkludert kundespesifikk konfigurasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive testregime og testmuligheter av ny total løsning før nye versjoner produksjonsettes.</i>
5.2.142	<b>Oppgradering</b> Leverandøren bør gi kunden muligheter til å oppgradere kundespesifikk tilpasning uavhengig av standardproduktets oppgraderingsfrekvens.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive prosessen med å oppgradere kundespesifikk tilpasning.</i>
5.2.143	<b>Oppgradering</b> Det bør være mulig å gjennomføre normale oppgraderinger uten stans av systemet, f.eks. når nye versjoner installeres i produksjonsmiljøet.	B		<i>Leverandøren bes beskrive hvordan patching/oppgradering av løsningen påvirker oppetiden i produksjon, også hvilke tiltak som gjøres for å unngå nedetid.</i>
5.2.144	<b>Varsel</b> Kunden bør varsles om planlagt arbeid (nedetid) før det utføres.	B		<i>Leverandøren bes beskrive sine rutiner for varsling av planlagt arbeid og rutiner for varsling av oppdateringsbehov for klientprogramvare.</i>
5.2.145	<b>Varsel</b> Varsel om planlagt arbeid bør inneholde dokumentasjon om den planlagte oppgraderingen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive rutiner for informasjon og dokumentasjon om oppdateringer og feilrettinger i løsningen.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
<b>Etablering</b>				
5.2.146	<b>Tidspunkt for etablering</b> Løsningen(e) bør gjøres teknisk tilgjengelig(e) for kunden snarest etter kontraktsignering.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen vil gjøres teknisk tilgjengelig for kunden i Bilag 3. Beskrivelsen bør inneholde tidsestimater.</i>  <i>Pris for teknisk etablering oppgis i bilag 6.</i>
5.2.147	<b>Etablering</b> Prosjekt for etableringsfasen skal etableres umiddelbart etter kontraktsignering, med deltakere fra leverandør og kunde.	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive</i> ✓ <i>roller og ansvar hos Leverandør i etableringsfasen.</i>  <i>Besvarelsen gis i bilag 3.</i>
5.2.148	<b>Etablering</b> Leverandøren bør har god erfaring med etablering av tjenesten.  Endelig plan for etablering av tjenesten lages av Kunden og Leverandøren i fellesskap etter avtalesignering, jr. punkt 3.1 i den generelle avtaleteksten.	<b>B</b>		<i>Leverandørens gir sitt forslag til etableringsplan i bilag 3.</i>  <i>Planen bør minimum inneholde</i> ✓ <i>Tidsplan med milepæler for etablering, forberedelse, konfigurering og levering,</i> ✓ <i>planer for test,</i> ✓ <i>plan for opplæring,</i> ✓ <i>aktivitetsbeskrivelse,</i> ✓ <i>planlagt fremdrift og</i> ✓ <i>anslått timeforbruk for Leverandør og Kunde i de ulike fasene,</i> ✓ <i>Leverandørens timepriser i etableringsfasen,</i> ✓ <i>Leverandøren bes om å foreslå en plan med milepæler for betaling som er knyttet til leveranser i etableringsprosjektet.</i>  <i>Pris for den foreslåtte planen oppgis i bilag 6.</i>
5.2.149	<b>Etablering</b> Det bør gis god opplæring til kundens deltakere i etableringsprosjektet.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan god opplæring sikres.</i>  <i>Besvarelsen gis i bilag 3.</i>
<b>Opplæring</b>				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.150	<b>Brukere</b> Løsningens brukere bør gis god opplæring i løsningen.	B		<i>Beskriv opplæringsopplegg for løsningens brukere basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres.</i>  <i>Pris oppgis i bilag 6.</i>
5.2.151	<b>Planlegging</b> For de deler av opplæringen som tilligger leverandøren, skal leverandøren ha fullt ansvar for forberedelse, planlegging, gjennomføring og dokumentasjon av denne.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravopplyllelsen.</i>
5.2.152	<b>Klasseroms-undervisning</b> Opplæring bør kunne tilby klasseromsundervisning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravopplyllelsen.</i>
5.2.153	<b>E-læring</b> Opplæring bør kunne tilbys som e-læring.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravopplyllelsen.</i>
5.2.154	<b>Opplæringsmiljø</b> Opplæringen bør skje i eget teknisk miljø på kundens konfigurasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravopplyllelsen.</i>
5.2.155	<b>Systemadministrator</b> Det bør gjennomføres separat opplæring for systemadministrator.	B		<i>Beskriv opplæringsopplegg for systemadministratorer basert på leverandørens beste praksis, og hvordan god opplæring sikres.</i>  <i>Pris oppgis i bilag 6.</i>
5.2.156	<b>Sertifisering</b> Sertifisering i tilbudt løsning bør være mulig.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive kravopplyllelsen.</i>
Konvertering, migrering og historisk produsert materiale				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.157	<b>Tidligere produsert materiale</b> Løsningen bør gi mulighet for å ta vare på historisk produsert materiale.	B		<i>Beskriv foreslått løsning for å ivareta tidligere produsert materiale i eller utenfor løsningen.</i>
5.2.158	<b>Tidligere produsert materiale</b> Brukere av løsningen bør ha tilgang til tidligere produsert materiale, fra ny løsning.	B		<i>Beskriv hvordan dette kan gjøres uten at alle saker og dokumenter migreres over til ny løsning</i>
5.2.159	<b>Tidligere produsert materiale</b> Brukere av løsningen skal enkelt kunne hente/kopiere eller lage referanse til tidligere produsert materiale inn i ny løsning ved behov.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.2.160	<b>Migrering Kontaktregister</b> Løsningen bør ha mulighet for å migrere deler av dagens kontaktregister over på ny løsning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive verktøy og metode.</i>
5.2.161	<b>Migrering/eksport</b> Løsningen må kunne eksportere eller migrere dokumentasjon med tilhørende metadata <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ til oppdaterte filformater,</li> <li>✓ til et annet system,</li> <li>✓ til et system som er en etterkommer når systemet er i ferd med å gå ut av bruk og</li> <li>✓ til et system i en annen virksomhet.</li> </ul>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.162	<p><b>Migrering/eksport</b> Løsningen skal kunne sikre at migrasjon eller eksport inkluderer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ All dokumentasjon, alle objekter, og alle metadata knyttet til dokumentasjonen og</li> <li>✓ aktivitets- og hendelsehistorikk knyttet til dokumentasjonen.</li> </ul>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>
5.2.163	<p><b>Migrering/eksport</b> Løsningen skal kunne migrere eller eksportere digitalt skapt dokumentasjon på en måte som sikrer at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ innholdet og struktur på den overførte dokumentasjonen ikke blir degradert eller svekket,</li> <li>✓ koblingene mellom dokumentasjonen og tilhørende metadata blir bevart,</li> <li>✓ sammenhengen mellom de eksporterte komponentene kan bli gjenskapt i mottakerapplikasjon,</li> <li>✓ er anvendbart og det tillates at dokumentasjonen kan migreres eller eksporteres mer enn en gang.</li> </ul>	<b>A</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette løses og dokumenteres i løsningen.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.164	<b>Overføring av arkiv til depot</b> <b>Arkivversjon</b> Det skal kunne produseres en arkivversjon av dokumentasjonen for deponering (depositum) og avlevering til Arkivverket.	A		<i>Beskriv funksjonalitet for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.</i>
5.2.165	<b>Testavlevering</b> Leverandøren skal kunne produsere og få godkjent en testavlevering.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.</i>
5.2.166	<b>Avleveringspakke</b> Løsningen bør kunne produsere en avleveringspakke til Arkivverket.  For eksempel slik det er definert ISO 14721 OAIS (Open Archival Information System), referanse- og begrepsmodell for langtidslagring av digitale objekter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette kan gjøres. Beskriv metodikk for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.</i>
5.2.167	<b>Deponering og avlevering</b> Kunden bør selv kunne håndtere uttrekk og deponering/avlevering uten bistand fra leverandøren.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive muligheter og begrensninger for kunden til å kunne foreta uttrekk selv, f.eks. leverandørens verktøy.</i>
Pris				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.2.168	<b>Prismodell</b> Leverandøren bør ha en oversiktlig og forutsigbar prismodell.	<b>B</b>		Besvares i bilag 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Leverandøren bes beskrive hvordan prisen påvirkes av volum, herunder hvordan prisen påvirkes av antall domener, underdomener, trafikk på sidene etc.,</li> <li>✓ skalering av tjenesten,</li> <li>✓ hvor snart prisendringer trer i kraft ved endringer,</li> <li>✓ integrasjoner mot nasjonale fellesløsninger,</li> <li>✓ automatisering og</li> <li>✓ hvordan prisen påvirkes av nytviklet funksjonalitet bestilt av kunden</li> </ul>
5.2.169	<b>Konsulentbistand</b> Kunden har anledning til å bestille konsulentbistand som står i naturlig forbindelse med tjenesten i et moderat omfang.	<b>A</b>		Leverandørens timepriser oppgis i bilag 6.

### 5.3 Krav til informasjonssikkerhet og personvern

Dersom Leverandør helt eller delvis benytter underleverandør for å ivareta krav kan underleverandørs besvarelse i Consensus Assessment Initiative Questionnaire benyttes. Navngivning av krav i dette dokumentet refererer til kravets navngivning i CAIQ/Cloud Control Matrix. De fleste Cloud Service Providers CAIQ er å finne på: <https://cloudsecurityalliance.org/star/registry/?level=1>

Nr.	Krav/ Kategori CCM	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.3.1	<b>STA</b> Ansvarsfordelingsmatrise (Shared Security Responsibility Model (SSRM)) bør være utarbeidet og beskriver fordelingen av sikkerhetsoppgaver mellom Leverandør og Kunde. Tilsvarende bør eksistere mellom Leverandør og underleverandører. Delte ansvarsområder bør være beskrevet særlig utfyllende. Leverandøren bør påse at alle	<b>B</b>		Legg ved SSRM eller beskriv hvordan ansvaret er fordelt mellom kunde/leverandør og eventuelle underleverandører.

	krav i avtaler med kunden implementeres videre i verdikjeden, og jevnlig følge opp med revisjoner for å påse at underleverandører utfører sine oppgaver iht SSRM.			
5.3.2	<b>AIS</b> Leverandøren bør jobbe strukturert med å ivareta sikring av applikasjoner og grensesnitt, fra utvikling og testing til deployering og drift. I dette ligger også prosedyrer og rutiner for å identifisere sårbarheter og følge dem opp.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette kravet ivaretas.</i>
5.3.3	<b>CCC</b> Leverandøren bør ha en etablert og dokumentert prosess for endringshåndtering, som innebærer risikovurdering, kvalitetssikring/testing, og har definerte kriterier for når det er tillatt å avvike fra denne prosessen. Prosessen bør være understøttet av tekniske tiltak for å hindre autorisert ending, og mulighet for roll-back til tidligere versjoner.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke prosesser og rutiner som ligger til grunn.</i>
5.3.4	<b>DCS</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte rutiner for transport av hardware utenfor datasenteret, og for sikker avhending og destruksjon av hardware. Driftssenter og relevante deler av kontorlokaler etc. bør sikres mot innbrudd med perimetersikring, adgangskontrollsystem og kameraovervåkning, og datasenter bør sikres mot naturkatastrofer. Dersom datasenter er etablert i et høyrisikoområde bør dette klart fremkomme.	<b>B</b>		<i>Beskriv hvilke rutiner dere har for sikring av fysiske komponenter og lokasjoner.</i>
5.3.5	<b>HRS</b> Leverandøren bør ha etablert policyer og rutiner som gir føringer for eget og innleid personells sikkerhetsadferd.	<b>B</b>		<i>Beskriv hvilke rutiner og policyer dere har.</i>

	<p>Leverandøren gir utførende personell relevant opplæring ved tiltredelse og dette jevnlig.</p> <p>Alt personell har signert taushetserklæring, og er kjent med interne instruksjoner om bruk av IKT-utstyr, herunder også krav om tilbakelevering av utstyr når utstyret bør avhendes eller om ansettelsesforholdet avsluttes.</p>			
5.3.6	<p><b>TVM</b></p> <p>Leverandør bør ha etablerte og dokumenterte policyer og prosedyrer for å identifisere og håndtere sårbarheter og malware. Understøttende prosesser bør innebære jevnlig sårbarhetsscanning og penetrasjonstester. Sårbarheter bør håndteres på en forutsigbar måte, og leverandøren bør kunne dokumentere at prosessene er etablert og fungerer.</p>	<b>B</b>		<i>Beskriv hvilke rutiner og policyer dere har.</i>
5.3.7	<p><b>UEM</b></p> <p>Leverandøren bør ha etablert policyer og prosedyrer for å håndtere og beskytte alle endepunkt. Programvare bør godkjennes før den tillates kjørt på endepunkt som har tilgang til kundens miljø eller informasjon. Det bør være etablert prosesser og teknologi for å verifisere at endepunkt er konform med policy. Alle endepunkt bør ha installert Anti-Malware Detection og Prevention, softwarebasert firewall, Data Loss Prevention (DLP) og mulighet for fjernsletting.</p>	<b>B</b>		<i>Beskriv hvordan dette ivaretas i løsningen.</i>
5.3.8	<p><b>DSP-08</b></p> <p>Leverandøren bør utvikle systemer/produkter basert på prinsipp om innebygd personvern.</p>	<b>B</b>		<i>Vis hvordan personvernet er ivaretatt opp mot veilederen til datatilsynet på innebygd personvern, vis også at systemets personverninnstillinger er konfigurert som default, i henhold til GDPR.</i>



5.3.9	<p><b>BCR</b> Leverandøren og løsningen som tilbys bør ha evne til kontinuitet og robusthet. Dette innebærer at leverandøren har etablert nødvendige planer og prosedyrer for å sikre kontinuitet og gjenopprettelsesevne, som er understøttet av tekniske tiltak som f.eks. backup og failover, og at planene, prosedyrene og tiltakene jevnlig testes og forbedres.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan virksomheten jobber med kontinuitet og robusthet.</i>
5.3.10	<p><b>CEK</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte policyer og rutiner for ivaretagelse av kryptografi. Nøkler bør forvaltes på en sikker måte, fra opprettelse til destruksjon. Informasjon bør være kryptert under transport og lagring.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan virksomheten jobber med å sikre nøkler/passord.</i>
5.3.11	<p><b>CEK-03</b> Løsningen bør gi kryptografisk beskyttelse til data i ro og under transit, ved hjelp av kryptografiske biblioteker sertifisert etter godkjente standarder. Nøkler bør ikke være tilgjengelige for leverandører utenfor EU/EØS.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen gir kryptografisk beskyttelse.</i>
5.3.12	<p><b>DSP</b> Det bør foreligge en oversikt over hvilke underleverandører som bidrar i behandling av informasjon (oppretting, lagring, prosessering, endring, transport og sletting) for å levere tjenesten.</p>	B		<i>Alle underleverandører som benyttes oppgis her.</i>
5.3.13	<p><b>DSP-13</b> Leverandøren skal definere, implementere og evaluere prosesser, prosedyrer og tekniske tiltak for overføringer av personopplysninger til tredjeparter i verdikjeden, i henhold til GDPR.</p>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet oppfylles.</i>

5.3.14	<p><b>Overføringsgrunnlag</b> Ved bruk av underleverandører som er plassert i tredjeland skal det benyttes gyldige overføringsgrunnlag i henhold til kravene i GDPR.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet er ivaretatt. Hvis mulig oversend eventuelle Transfer Impact Assessment som er utført mot underleverandører.</i></p>
5.3.15	<p><b>IAM</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte rutiner og prosedyrer for tilgangsstyring for sitt personell, basert på tjenstlige behov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruk av tilganger bør logges, og tilgangen/brukeridentitet bør kunne spores til en identifisert person.</li> <li>• Når behovet for tilgang bortfaller bør tilgangen fjernes. Det bør jevnlig gjennomføres revisjon for å kartlegge tilganger som er gitt til hvem.</li> <li>• For tilganger til virtuell infrastruktur eller applikasjoner bør Separation of Duties være implementert slik at alle endringer bestilles, kontrolleres og godkjennes av en annen person enn den som utarbeider endringen. Alle brukere bør autentiseres før tilgang til tjenesten eller informasjon.</li> </ul>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan kravet er ivaretatt.</i></p>
5.3.16	<p><b>Databehandleravtale</b> Dersom den tilbudte tjenesten skal behandle personopplysninger bør Kundens databehandleravtale benyttes.</p> <p>Databehandleravtalen bør oppdateres jevnlig ved behov.</p>	B		<p><i>Beskriv hvordan kravet oppfylles. Se også vedlegg 10, 11a og 11b</i></p>

5.3.17	<p><b>IVS</b> Ressursbruk bør monitoreres slik at leverandøren om nødvendig kan skalere opp for å etterleve SLA.</p> <p>Kommunikasjon mellom forskjellige miljø bør kun skje ved autentiserte, autoriserte og dokumenterte forbindelser.</p> <p>Administrasjonsplan bør herdes i henhold til etablert baseline, og</p> <p>Intrusion Detection (IDS) og Intrusion Protection (IPS) bør benyttes.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt i løsningen.</i></p>
5.3.18	<p><b>SEF</b> Leverandøren bør ha etablerte og dokumenterte policyer, planer og prosedyrer for håndtering av uønskede hendelser, herunder triage, varsling, identifisering av rotårsak, sikring av bevis, og restore, basert på et anerkjent rammeverk.</p> <p>Planverket bør testes og øves jevnlig, og relevant personell bør gis opplæring.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt, og hvordan vi som kunde blir informert om uønskede hendelser.</i></p>
5.3.19	<p><b>Databehandling</b> Behandling av personopplysninger skal kun foregå i EU/EØS eller fra europakommisjonens til enhver tid forhåndsgodkjente tredjeland. Dette gjelder også remote aksess for drift, vedlikehold og support av tjenesten.</p>	A		<p><i>Leverandøren bes om å redegjøre for hvilke opplysninger som behandles hvor.</i></p>
5.3.20	<p><b>Innsyn i personopplysninger</b> Leverandør bør føre oversikt over innsynskrav fra myndigheter. Dette gjelder også for innsynskrav på eventuelle underleverandører.</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt.</i></p>

5.3.21	<b>Innsyn i egne opplysninger</b> Løsningen skal ha en mulighet for registrerte å begjære innsyn og få innsyn i de opplysninger som er lagret på den registrerte	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan innsynsbegjæringer er ivaretatt i løsningen</i>
5.3.22	<b>Bruk av opplysninger</b> Leverandør av løsningen og eventuelle underleverandører skal ikke benytte helse og personopplysninger i løsningen til egne formål.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette er ivaretatt i løsningen.</i>

#### 5.4 Funksjonelle krav

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
<b>Konfigurerbarhet</b>				
5.4.1	<b>Konfigurering</b> Løsningen bør ha gode muligheter for konfigurering innenfor standardløsning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke deler av løsningen som kan konfigureres.</i>
5.4.2	<b>Konfigurering</b> Løsningen bør ha gode muligheter for at virksomheten skal kunne konfigurere den selv.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan bruker selv kan konfigurere de forskjellige delene i løsningen. eksempelvis</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brukergrensesnitt,</li> <li>✓ metadata,</li> <li>✓ prosesser,</li> <li>✓ tilganger,</li> <li>✓ informasjonselementer, eller</li> <li>✓ frister.</li> </ul>
5.4.3	<b>Kundetilpasninger</b> Leverandøren bør gi kunden muligheter for selv å gjøre kundetilpasninger.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive mulighetene, samt om det stilles spesielle krav til kundens personell, f.eks. sertifisering.</i>
<b>Arbeidsflate</b>				

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.4	<b>Hjelp-funksjon</b> Løsningen bør ha en hjelp-funksjon som kan inkludere egenkonfigurerte deler av løsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens hjelp-funksjon - hjelperessurser.</i>
5.4.5	<b>Hjelp-funksjon</b> Løsningen bør gi tilgang til hjelp knyttet til konkrete oppgaver som skal løses.	B		<i>Beskriv hvordan løsningen gir tilgang til hjelp for å løse konkrete oppgaver, f.eks. felthjelp, tool-tip, veiledninger eller lignende.</i>
5.4.6	<b>Arbeidsflaten</b> I arbeidsflaten bør brukeren gis enkel tilgang til og oversikt over oppgaver.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.7	<b>Arbeidsflaten</b> Arbeidsflaten bør kunne konfigureres av kunde.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.8	<b>Forhåndsvisning av dokumenter</b> Løsningen bør ha funksjonalitet for å forhåndsvisse dokumenter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.9	<b>Leder</b> Leders bør ha mulighet til å ha oversikt over medarbeideres og enhetens ventende arbeidsoppgaver.	B		<i>Beskriv løsningens muligheter for å gi leder oversikt over ventende arbeidsoppgaver.</i>
5.4.10	<b>Varsling</b> Løsningen bør varsle om aktiviteter og oppgaver som venter på behandling.	B		<i>Beskriv løsningens muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.11	<b>Varsling</b> Det bør være mulig for kunden å konfigurere varsling av aktiviteter og oppgaver.	B		<i>Beskriv løsnings muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver.</i>
5.4.12	<b>Varsling</b> Det bør være mulig å se om det kommer inn ny post til saker som ligger i kø, eller hvor dokumenter kommer inn på saker hvor saksansvarlig har sluttet/i permisjon bør synliggjøres.	B		<i>Beskriv løsnings muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver.</i>
<b>Prosess-støtte/arbeidsflyt</b>				
5.4.13	<b>Prosess-støtte</b> Løsningen bør ha stor grad av prosess-støtte med mulighet for konfigurering i hele saksbehandlingsprosessen.	B		<i>Beskriv hvilke handlinger som kan utføres i en slik prosess. Beskriv grad av konfigurerbarhet.</i>
5.4.14	<b>Arbeidsflyt</b> Autoriserte brukere bør kunne definere arbeidsflyt (lage maler) med egne forhåndsdefinerte aktiviteter og milepæler. uten involvering av leverandør.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.15	<b>Arbeidsflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for sekvensiell og parallell/samtidig arbeidsflyt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>
5.4.16	<b>Godkjenningsflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for å sende et dokument eller en oppgave til godkjenning.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsnings muligheter.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.17	<b>Godkjenningsflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for tidsbegrensede tilganger tilknyttet godkjenningsprosessen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.18	<b>Dokumentflyt</b> Løsningen bør gi mulighet for ulike typer dokumentflyt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
<b>Søk og gjenfinning</b>				
5.4.19	<b>Søk</b> Det skal være mulig å søke i alle metadata i løsningen.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.20	<b>Fritekstsøk i fulltekst</b> Det skal være mulig å utføre fritekstsøk i et dokument hvis formatet legger til rette for det.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.21	<b>Tilganger ved søk</b> Søkeresultat skal avspeile brukers aktuelle tilgang.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.22	<b>Tilganger ved søk</b> Søkeresultat skal være nødvendig skjermet.	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.23	<b>Sammenstillinger av søk</b> Ved søking skal det være mulig å lage logiske sammenstillinger av metadata (oversikter, rapporter).	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.24	<b>Søk i historisk dokumentasjon</b> Det bør være mulig å søke og vise felles søkeresultat på tvers av kilder, for eksempel historisk dokumentasjon.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.25	<b>Lage søk</b> Det bør være mulig å lage og lagre egne søk slik at de gjøres lett tilgjengelig for bruker i arbeidsflaten.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.26	<b>Filtrere søk</b> Det bør være mulig å filtrere søket for å begrense søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.27	<b>Sortere søkeresultat</b> Det bør være mulig å sortere søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.28	<b>Konfigurere søkeresultat</b> Det bør være mulig å konfigurere visning av søketreff, dvs. kunne velge hvilke data som skal vises i søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>
5.4.29	<b>Metadata</b> Det bør være enkelt å endre på metadata fra søkeresultatet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive løsningens muligheter.</i>



Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.30	<b>Eksportere søkeresultat</b> Søkeresultatet bør kunne eksporteres til andre verktøy, for eksempel regneark og tekstbehandling.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvilke verktøy og formater søkeresultatet kan overføres til.</i>
<b>Ekspedering</b>				
5.4.31	<b>Ekspederingskanal</b> Løsningen bør velge ekspederingskanal selv, basert på mottaker og et sett med konfigurerbare regler.	<b>B</b>		<i>Beskriv hvordan det er mulig å konfigurere hvilken ekspederingskanal som skal benyttes.</i>
5.4.32	<b>Ekspederingskanal</b> Det bør være mulig å definere ekspederingskanaler per kontakt (For eksempel til Min Side).	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.33	<b>Ekspederingslogg</b> Løsningen bør ha en detaljert logg fra ekspederingskanalen som beskriver f.eks. mottaker, hvilken kanal som er brukt, hvor meldingen er levert og når det ble det sendt, levert og lest.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.34	<b>Varsel</b> Løsningen bør varsle dersom ekspederingen feiler.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar varsling ved feil.</i>
<b>Dokumentproduksjon</b>				
5.4.35	<b>Maler</b> Løsningen bør støtte bruk av maler.	<b>B</b>		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.36	<b>Maler</b> Løsningen bør støtte automatisk oppdatering av ulike datoer, metadata/kontakter og lignende på dokumentet.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan dette håndteres i maler, og hvordan metadata overføres til dokumenter.</i>
5.4.37	<b>Standardtekster</b> Løsningen bør støtte oppsett for standardisert tekst som kan hentes inn i dokument.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.38	<b>Automatisk dokumentproduksjon</b> Løsningen bør støtte automatisk produksjon av dokumenter med standardisert innhold ved gitte prosesssteg.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
<b>Fagsaksbehandling</b>				
5.4.39	<b>Sakskø</b> Det bør være mulig for saksbehandlere/brukere å plukke saker fra kø.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.40	<b>Sakskø</b> Autoriserte brukere bør kunne tildele saker fra kø til saksbehandlere/brukere.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.41	<b>Sakskø</b> Saksbehandlere bør kunne frigjøre egne saker til kø.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.42	<b>Sakskø</b> Det bør være mulig å håndtere post til saker i køen uten å bli satt som sakbehandler på saken.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.43	<b>Oppgaver</b> Det bør være mulig å håndtere oppgaver i en sak som har organisatorisk tilknytning, men ikke definert saksansvarlig.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.44	<b>Fordeling av saker</b> Autoriserte brukere bør kunne omfordele saker til saksbehandlere/brukere.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.45	<b>Fordeling av saker</b> Det bør være mulig å fordele/omfordele saksbehandler-/bruker-ansvar på dokumenter og oppgaver.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.4.46	<b>Filsammenslåing</b> Det bør være mulig å slå sammen flere dokumenter til et felles arbeidsdokument med bruk av bokmerker per opprinnelig fil.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
<b>Statistikk og rapportering</b>				
5.4.47	<b>Statistikk og rapportering</b> Løsningen bør ha et innebygget verktøy for statistikk og rapportering.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive det innebygde verktøyet.</i>
5.4.48	<b>Statistikk</b> Løsningen bør ha gode muligheter for å generere avansert statistikk.	B		<i>Beskriv hvordan løsningen kan generere avansert statistikk, f.eks. til bruk i</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>pasientsikkerhetsarbeid/skadeforebyggende arbeid i helsetjenesten,</i></li> <li>✓ <i>forskning,</i></li> <li>✓ <i>informasjon om rettigheter/ordningene eller</i></li> <li>✓ <i>saker i media.</i></li> </ul>

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.4.49	<p><b>Statistikk</b> Løsningen bør ha støtte for å definere og eksportere egne målepunkter på ulike prosesssteg.</p> <p>Se vedlegg 5 for eksempler på prosesssteg hos NPE.</p>	B		<i>Leverandør bes om å vise hvordan det er mulig å lage og lagre egne målepunkter i en prosess.</i>
5.4.50	<p><b>Statistikk</b> Løsningen bør ha støtte for å rette feil ved målepunktene.</p>	B		<i>Leverandør bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.4.51	<p><b>Rapportering</b> Løsningen må kunne generere rapporter basert på (egendefinerte) metadata.</p>	A		<i>Leverandør bes om å beskrive hvordan dette gjøres i løsningen.</i>
5.4.52	<p><b>Eksport av data</b> Løsningen bør ha gode muligheter for å eksportere tilgjengelig informasjon (data og metadata).</p>	B		<p><i>Beskriv hvordan løsningen har støtte for å eksportere tilgjengelig informasjon (data og metadata), herunder f.eks.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ data,</li> <li>✓ metadata,</li> <li>✓ logger,</li> <li>✓ målepunkter,</li> <li>✓ standard og egendefinerte felter.</li> </ul>

## 5.5 Krav til nemnd-behandling

Nr.	Krav	Kravtype A/B	Krav oppfylt ? ja/nei	Dokumentasjonskrav
5.5.1	<p><b>Mobile enheter</b> Løsningen bør kunne brukes fra mobile enheter.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

5.5.2	<p><b>Filformater</b> Det bør være mulig å registrere lyd- og videofiler på saker, og dersom de ikke støttes bør det være synlig hvilke filer som ligger på saken.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.3	<p><b>Nemndregister</b> Det er behov for et register over ulike nemnder og tilhørende nemndmedlemmer.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.4	<p><b>Data om nemndmedlemmer</b> Det er behov for å registrere data om nemndmedlemmene, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kontaktinformasjon,</li> <li>✓ rolle og arbeidsplass.</li> </ul>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.5	<p><b>Møtekalender</b> Det skal være mulig å opprette møter i en kalender i løsningen.</p>	A		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.6	<p><b>Saksoversikt</b> Det bør være enkelt i løsningen å holde oversikt over hvilke saker som er innmeldt til hver enkelt nemnd.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.7	<p><b>Notatfelt</b> Det bør være et notatfelt i løsningen tilknyttet hver enkelt registrering/saksdokument.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.8	<p><b>Notatfelt</b> Notatfeltet bør være synlig i oversikten over innmeldte saker når man registrerer møteagenda.</p>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

5.5.9	<b>Saker</b> Det bør være enkelt å legge til og å fjerne saker til hvert nemndmøte.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.10	<b>Saker</b> Det bør være enkelt å endre rekkefølgen på innmeldte saker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.11	<b>Nemndmedlemmer</b> Det bør være enkelt å legge til og å fjerne medlemmer til hvert nemndmøte.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.12	<b>Sakstilganger</b> Det bør være enkelt å legge til å fjerne tilganger til hver enkelt sak.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.13	<b>Saksdokumenter</b> Det bør være mulig for saksbehandler å opprette saksdokumenter med egen dokumenttype som tilgjengeliggjøres for medlemmene i en nemnd.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.14	<b>Filoverføring</b> Det bør være støtte for overføring av store filer fra saksbehandlingsløsningen til nemndmøteløsningen.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive eventuelle kapasitetsbegrensninger.</i>
5.5.15	<b>Samskriving</b> Det bør være mulig med samskriving på saksframlegg før, under og etter nemndmøter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.16	<b>Tilbakemelding saker</b> Det bør være mulig for nemndmedlemmene å kunne gi tilbakemelding på saker i forkant av nemndmøter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

5.5.17	<b>Varsel</b> Saksbehandler bør varsles om nemndmedlemmer har gitt tilbakemelding eller redigert på saker.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.18	<b>Sakskommentarer</b> Det bør være mulig for nemndmedlemmene å kommentere og overstryke direkte i saksdokumentene.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.19	<b>Sakskommentarer</b> Det bør være mulig å velge om kommentarer i saksdokumentene skal deles med øvrige nemndmedlemmer.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.20	<b>Sakskommentarer</b> Det bør være enkelt å gjenfinne sine egne kommentarer i saksdokumenter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.21	<b>Lest</b> Det bør være mulig for nemndmedlemmer å se hvilke filer de har lest.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.22	<b>Ettersendelse</b> Det bør være mulig å ettersende dokumenter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.23	<b>Ettersendelse</b> Det bør være enkelt å se hvilke dokumenter som er ettersendt.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.24	<b>Godkjenning</b> Det bør være mulig for saksbehandler å sende dokumenter på godkjenning til nemndmedlemmer i etterkant av nemndmøter.	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>
5.5.25	<b>Votering</b>	B		<i>Leverandøren bes om å beskrive hvordan løsningen ivaretar dette.</i>

	Løsningen bør gi mulighet for votering på saker i forkant av og i møter.			
--	--	--	--	--

## 5.6 Brukskvalitet og brukeropplevelse

5.6.1	<p><b>Brukskvalitet og brukeropplevelse</b> Løsningen bør ha god brukskvalitet og nytteverdi; være anvendbar, konsistent, robust, feiltolerant, sikre effektivitet og gi gode brukeropplevelser. (For eksempel jf. ISO 9241-11, Brukskvalitet (usability) og ISO 9241-210 brukersentrert design (user-centered design).)</p>	B		<p><i>Leverandøren bes om å gi en overordnet beskrivelse av systemets brukskvalitet, herunder nytteverdi og brukeropplevelse.</i></p>
5.6.2	<p><b>Brukskvalitet og brukeropplevelse</b> Løsningen bør ha god brukskvalitet og nytteverdi, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ et moderne og intuitivt brukergrensesnitt,</li> <li>✓ enkel og logisk navigering mellom feltene i skjermbilder og mellom ulike skjermbilder.</li> </ul>	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Leverandøren bes om å beskrive, og eventuelt illustrere, en mulig realisering for brukerscenariet i punkt 5.6.1 Brukerscenarie avansert flyt og</i></li> <li>✓ <i>Leverandørens bes om å demonstrere realiseringen i sin løsning.</i></li> </ul> <p><i>Den skriftlige besvarelsen gis i tabellen under punkt 5.6.1 i bilag 2.</i></p> <p><i>For gjennomføring av demonstrasjonen, se konkurransebestemmelsene punkt 1.5 og 1.6.</i></p>

### 5.6.1 Brukerscenarie avansert flyt (Pasientskade fra NPE til Helseklage)

<p><b>Introduksjon</b></p> <p>NPE og Helseklage har totalt sett mange ulike sakstyper. Eksempelvis behandler NPE både legemiddelsaker og pasientskadesaker, der det kun er klagesaker fra pasientskadesaker som går videre til Helseklage. Legemiddelsaker behandles videre av Finansklagenemnda eller av rettsapparatet. Helseklage har på sin side flere førsteinstanser som genererer flere sakstyper med til dels ulike prosesser. Det er stor variasjon i kompleksiteten i sakene.</p> <p>Dette brukerscenariet beskriver en avansert flyt der NPE er førsteinstans og Helseklage behandler klagen, og det gis medhold. Ved eventuelt avslag avsluttes sakene ved punkt 12, og gjenopptas ved punkt 20. Det er i dette tilfellet ikke tatt inn et mulig løp i rettsapparatet eller utbetaling i forbindelse med juridisk bistand (eget vedtak i saken).</p> <p>Under vises hovedstegene i denne flyten. Stegene i brukerscenariet beskriver dagens arbeidsform, og er ikke nødvendigvis optimalisert.</p>
--



### Steg i brukerscenariet

42. Ny sak opprettes i NPE basert på de opplysninger som sendes inn fra erstatningssøker via søknadsskjema.
43. Dokumentasjonsforvaltningen (NHN) kvalitetssikrer metadata på saken.
44. Saken overføres til kø for en egen seksjon som gjennomgår og kvalitetssikrer alle sakene.
45. Saksbehandler i denne seksjonen kvalitetssikrer innholdet i saken, og beslutter å ikke beholde saken selv. Han registrerer saken som prioritert på grunn av dårlig prognose hos pasienten. Fordi saken er prioritert, legger den seg først i alle køer.
46. Saksbehandler overfører saken til kø i en av de to saksbehandlingsavdelingene.
47. Saken plukkes opp av rett seksjon enten ved at saksbehandler plukker saken selv eller ved at leder tildeler saken.
48. Saksbehandler gjør en kontroll av opplysningene på saken og vurderer neste skritt i saken.
49. Saksbehandler innhenter journalopplysninger fra behandlingssteder som har vært involvert.
50. Saksbehandler purrer på de behandlingsstedene som man ikke mottar dokumentasjon fra.
51. Saksbehandler oppretter et dokument med sykehistorie og spørsmål (mandat) som skal besvares i et sakkyndigmøte med en allmennlege. Dokumentet besvares i et møte hvor saksbehandler deler skjerm og skriver svarene fra sakkyndig inn i dokumentet. Sakkyndig settes som mottaker av dokumentet så man kan ta ut statistikk for denne sakkyndige og for allmennleger.
52. Saksbehandler skriver et mandat til en sakkyndig ortoped for å få vurdert en annen del av saken. Mandatet legges i en liste som sakkyndige med spesialiteten ortopedi kan plukke fra. Mandatet besvares av en sakkyndig ortoped. Ortopeden ønsker at saksbehandler skal lese gjennom dokumentet før det er endelig. Saksbehandler sender ut et foreløpig svar (medhold).
53. Saksbehandler innhenter opplysninger fra NAV, Skatteetaten og ev behandlingssted.
54. Tapsskjema fylles ut av erstatningssøker.
55. Saken overføres til kø.
56. Saken plukkes opp av rett seksjon.
57. Saksbehandler utarbeider og sender ut erstatningsforslag til erstatningssøker.
58. Erstatningssøker har innspill/merknader til forslaget.
59. Saksbehandler lager vedtak til erstatning og utbetaler.
60. Erstatningssøker klager på vedtaket.
61. Saksbehandler vurderer klagen fra erstatningssøker og beslutter å sende klagen videre til Helseklage for klagebehandling.
62. Saksbehandler hos Helseklage vurderer saken med hensyn til fullstendighet, samt prioriterer saken.
63. Saken legges i kø for videre behandling.
64. Saken plukkes og oppdatert informasjon innhentes.
65. Saksbehandler i Helseklage mener at saken ikke er godt nok utredet i NPE og returnerer saken med begrunnelse.
66. Saksbehandler hos NPE gjør ny utredning og skriver nytt vedtak med tilleggsbegrunnelse til erstatningssøker.
67. Det nye vedtaket påklages og sendes til Helseklage på nytt.
68. Helseklage gjenåpner saken.
69. Helseklage oppretter mandat til ortoped og allmennlege.
70. Videre behandling avklares (nemnd (cirka 80 %) eller delegasjon).
71. Saksbehandler skriver forslag til vedtak og sender dette ut på godkjenning til annenhånd.
72. Annenhånd legger inn eventuelle merknader og godkjenner.
73. Saken meldes opp til nemnd og saksbehandler varsler om at saken må tas på møte der ortoped deltar.
74. Brev sendes til klager om møtedato og gir frist for eventuelle tilleggsopplysninger.
75. Tilleggsopplysninger blir mottatt og distribuert til nemndmedlemmene til det konkrete møtet.
76. Nemndmøte avholdes, men saken blir ikke ferdigbehandlet i møtet.
77. Vedtaket sendes ut til gjennomgang til alle nemndmedlemmene.
78. Hvert medlem skriver inn sine korrigeringer/merknader
79. Nemndleder godkjenner og fjerner spor endringer i dokumentet.

- 80. Saksbehandler varsles om at saken kan sendes ut.
- 81. Vedtak sendes ut til klager og NPE.
- 82. NPE oppdaterer status på saken og utbetaler eventuelt tilleggserstatning.

*Leverandøren bes om å beskrive, og eventuelt illustrere, en mulig realisering for brukerscenariet i punkt 5.6.1 Brukerscenarie avansert flyt her:*

## **Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang**

[Eventuell tekst]

Dersom det etter Leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i Kundens kravspesifikasjon skal Leverandøren påpeke dette her.

## Bilag 3: Plan for etableringsfasen

*<Leverandøren beskriver roller og ansvar hos leverandøren i etableringsfasen her, jf. kravtabellens punkt 5.2.147: >*

*<Leverandørens gir sitt forslag til etableringsplan her, jf. krav 5.2.148:*

*Planen bør minimum inneholde*

- ✓ Tidsplan med milepæler for etablering, forberedelse, konfigurering og levering,*
- ✓ planer for test,*
- ✓ plan for opplæring,*
- ✓ aktivitetsbeskrivelse,*
- ✓ planlagt fremdrift og*
- ✓ anslått timeforbruk for Leverandør og Kunde i de ulike fasene.*
- ✓ Leverandørens timepriser i etableringsfasen,*
- ✓ Leverandøren bes om å foreslå en plan med milepæler for betaling som er knyttet til leveranser i etableringsprosjektet. >*

*<Leverandøren beskriver hvordan god opplæring sikres kundens deltakere i etableringsprosjektet her, jf. krav 5.2.149: >*

## Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

### **1. SLA**

*Leverandøren bes beskrive sin standard tjenestenivåavtale her, jf. krav 5.2.131:*

### **2. Høyere tjenestenivåer**

*Videre ønskes beskrivelse av eventuelle høyere tjenestenivåer, tilbudt som opsjon her:*

### **3. Kompensasjoner**

*Leverandøren bes oppgi standardiserte kompensasjoner for brudd på tjenestenivå her, jf. krav 5.2.136:*

### **4. Brukerstøtte**

*Leverandøren bes om å beskrive sin tilbudte brukerstøtte her, jf. krav 5.2.132.*

*Besvarelsen bør omfatte*

- ✓ rutiner for å bli kjent med Kundens løsning,*
- ✓ åpningstider,*
- ✓ responstider,*
- ✓ oppfølging av saker,*
- ✓ eskalering,*
- ✓ tilbakemelding til kunde etc.:*

## Bilag 5: Administrative bestemmelser

*Administrative bestemmelser tas inn i bilaget i forbindelse med signering.*

### **Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter**

[Eventuell tekst]

Bemyndiget representant for partene (som kan opptre i saker som angår avtalen) skal oppgis her.

Hvem som er bemyndiget avtales av gjerne av partene ved kontraktssignering og trenger ikke fylles ut før dette tidspunktet.)

Prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av bemyndiget personell, spesifiseres her. (Dette kan fylles ut av partene etter kontraktssignering.)

### **Avtalens punkt 11.2. Lønns- og arbeidsvilkår**

[Eventuell tekst]

Dersom det foreligger allmenngjort tariffavtale eller landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje kontrakten gjelder skal dokumentasjon av Leverandørens oppfyllelse av forpliktelser som nevnt i avtalens punkt 11.2 (Lønns- og arbeidsvilkår) fremkomme her.

Dokumentasjonen kan bestå av en egenerklæring eller en tredjepartserklæring om at det er samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser.

Dersom Kunden ønsker å angi nærmere presiseringer om gjennomføring av avtalens punkt 11.2, skal dette fremkomme av bilag 5.

## Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

### 1 PRISER

Enhet	Pris ekskl. mva.
Pris for teknisk etablering av tjenesten, jf. krav 5.2.146.	<NOK>
Pris for foreslått etableringsplan, jf. krav 5.2.148.	<NOK>
Årlig kostnad for bruk av løsningen – tjenesteavgift, jf. punkt 4. Omfang	<NOK>
Årlig kostnad for bruk av løsning for nemnd-behandling - tjenesteavgift, jf. punkt 5.5 Krav til nemnd-behandling.	<NOK>
Pris for opplæring av brukere, jf. krav 5.2.150.	<NOK>
Pris for opplæring av systemadministrator, jf. krav 5.2.154.	<NOK>
Årlig kostnad for test- og produksjonsmiljø	<NOK>

### 2 PRISMODELL

*<Leverandøren beskriver sin prismodell her, jf. kravtabellens punkt 5.2.167.*

*Leverandøren bes beskrive hvordan prisen påvirkes av*

- ✓ volum, herunder hvordan prisen påvirkes av antall domener, underdomener, trafikk på sidene etc.*
- ✓ skalering av tjenesten,*
- ✓ hvor snart prisendringer trer i kraft ved endringer,*
- ✓ integrasjoner mot nasjonale fellesløsninger,*
- ✓ automatisering og*
- ✓ hvordan prisen påvirkes av nyutviklet funksjonalitet bestilt av kunden:*

### 3 TILLEGGSTJENESTER

Enhet	Pris ekskl. mva.
Timepris seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	<NOK>
Timepris konsulent (minimum 2 års relevant erfaring)	<NOK>
Eventuell tilleggsfunksjonalitet	<NOK>
Høyere tjenestenivåer	

### 4 PRISREGULERING

Prisregulering kan tidligst skje ett år etter kontraktsinngåelse. Se for øvrig den punkt 4.5 i den generelle avtaleteksten.

## **5 FAKTURERING**

Fakturaadresse: Faktura i EHF-format til 984 936 923

Faktura skal merkes med:

Navn: Avtales i forbindelse med avtalesignering

## Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

### Avtalens punkt 1.3 Tolkning - rangordning

[Eventuell tekst]

Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles her med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag, jf. avtalens punkt 1.3.

Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor avtaleteksten ikke eksplisitt åpner for dette. Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at avvik, forbehold og endringer i avtalen kan medføre at tilbudet blir avvist.

Alle endringer skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til samt resultatet av endringen.

Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt	Erstattes med
3.3 Godkjenningssprøve og leveringsdag, 1. avsnitt	Dersom ikke annet er avtalt i bilag 3, skal Kunden undersøke tjenesten i en periode på 20 (tjue) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransmelding til Kunden (godkjenningssprøven).



## Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

### Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

[Eventuell tekst]

Dette bilaget skal ikke fylles ut før avtaleinngåelse, men må ligge ved selv om det foreløpig er tomt.

Dersom Kunden og Leverandøren har kommet til enighet om en endringsavtale (både i forhold til innhold, eventuelt endring i vederlag og endring i tidsplan), skal endringen (innhold, justert vederlag og justert tidsplan) fremkomme her.

Hver endring skal være underskrevet av bemyndiget representant for partene.

Det er Leverandøren som er ansvarlig for at det føres en fortløpende katalog over endringene som utgjør bilag 8. Leverandøren er også ansvarlig for at Kunden uten ugrunnet opphold gis en oppdatert kopi. Kunden må selv holde oversikt over hvilke endringsanmodninger de har sendt og hvilke endringsoverslag de har mottatt.

Kunden er ansvarlig for at endringene det er anmodet om ikke er i strid med regelverket for offentlige anskaffelser. Endringer som anses som vesentlige vil kunne bli betraktet som en ulovlig direkte anskaffelse. Ulovlige direkteanskaffelser er sanksjonsbelagt med et overtredelsesgebyr på inntil 15 % av den ulovlige anskaffelsens verdi. Kontrakten kan også kjennes «uten virkning»

Eksempel på endringskatalog:

Endringsnummer	Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan	Ikraftsettelsesdato

## Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

### Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

[Eventuell tekst]

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her. Vilkårene er bindende for Kunden. I en anskaffelse kan vilkårene gjøres til gjenstand for evaluering.

Eksempel på tabell over tredjepartsleveranser

Tredjepart	Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart	Referanse til vilkår som er bindende for kunden ( <i>kan være en lenke</i> )

Leverandøren skal her, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger Kunden og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Dette skal ikke være urimelig byrdefullt for Leverandøren og må tilpasses den enkelte leveranses kompleksitet. Det må også tilpasses den enkelte tredjepartsleveranse og hvor kritisk/risikofull denne er inn i leveransen. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.

## Bilag til SSA-B – Bistandsavtalen – versjon 2015 Bokmål

---

## **Innhold:**

Bilag 1 Beskrivelse av Bistanden .....	3
Bilag 2 Prosjekt- og fremdriftsplan .....	4
Bilag 3 Administrative bestemmelser .....	5
Bilag 4 Pris og prisbestemmelser .....	6
Bilag 5 Endringer i den generelle avtaleteksten .....	7
Bilag 6 Endringer i ytelsen etter avtaleinngåelsen .....	8

## **BILAG 1 BESKRIVELSE AV BISTANDEN**

### **1. OPPDRAGSGIVER**

Oppdragsgiver i anskaffelsen er Norsk pasientskadeerstatning (NPE) og Nasjonalt klageorgan for helsetjenesten (Helseklage).

NHN bistår NPE og Helseklage i arbeidet med denne anskaffelsen gjennom sin rolle som tjenestesenter for anskaffelser i den statlige helseforvaltningen.

NPE er en statlig etat underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. NPE behandler erstatningskrav fra pasienter som mener de har fått en skade etter behandlingssvikt i helsetjenesten.

NPE har tre forskriftsfestede oppgaver:

- avgjøre om erstatningssøkere har krav på erstatning og fastsette størrelsen på erstatningen
- bidra med statistiske data til kvalitetsforbedring og skadeforebyggende arbeid i helsetjenesten
- informere om pasientskadeordningen til pasienter, helsetjenesten og publikum

Helseklage er en statlig etat underlagt Helse- og omsorgsdepartementet. Helseklage behandler klagesaker fra helse- og omsorgssektoren, med klager på vedtak fra tolv offentlige instanser. Virksomheten er sekretariat for Apotekklagenemnda, Klagenemnda for behandling i utlandet, Pasientskadenemnda og Statens helsepersonellnemnd. Helseklage fører rettssaker for alle landets domstoler.

For nærmere informasjon, se [www.nhn.no](http://www.nhn.no), [www.npe.no](http://www.npe.no) og [www.helseklage.no](http://www.helseklage.no).

### **2. FORMÅL**

Bistandsavtalens formål er å sikre Oppdragsgiver tilgang til timebasert konsulentbistand. Tjenesten behovet er knyttet til fremgår av bilag 1 og 2 i vedlagte avtale for løpende tjenestekjøp (SSA-L).

### **3. OMFANG** (Avtalen punkt 1.1)

Totalt omfang inkludert opsjoner antas å utgjøre totalt cirka 30 MNOK ekskl. mva. i avtaleperioden.

Det knytter seg usikkerhet til omfanget, som vil kunne variere fra år til år. Behovet for bistand antas å være størst i begynnelsen av avtaleperioden, og deretter gradvis synkende. Kunden er ikke forpliktet til å kjøpe et bestemt antall konsulenttimer i avtaleperioden.

Bistandsavtalen omfatter ikke aktiviteter knyttet til etableringsprosjektet, jf. bilag 3 Plan for etableringsfasen i vedlagte avtale for løpende tjenestekjøp (SSA-L).

## **BILAG 2 PROSJEKT- OG FREMDRIFTSPLAN**

### **1. OPPSTART**

Bistand kan bestilles gjennom avtalen etter kontraktsignering.

### **2. VARIGHET**

Avtalen har en varighet på tre år fra signeringsdato. Kunden har opsjon på forlengelse av avtalen i ett år av gangen i inntil ni år (3+1+1+1+1+1+1+1+1). Avtalen fornyes automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp Kunden med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

### **3. ARBEIDSSTED**

Arbeidssted tilpasses Kundens behov og avtales konkret i hver enkelt bestilling.

## BILAG 3 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

### 1. PARTENES REPRESENTANTER

Bemyndigede representanter for partene er oppgitt nederst på avtalens forside. Utskifting av representantene skal varsles skriftlig, senest 30 dager før tidspunkt for utskifting.

### 2. NØKKELPERSONELL (Avtalens punkt 1.6)

Konsulentens nøkkelpersonell i forbindelse med utførelsen av Bistanden:

Navn	Kategori	Kompetanseområde
<Navn 1>	Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Prosjektleder
<Navn 2>	Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Teknisk arkitekt
<Navn 3>	Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Funksjonell arkitekt
<Navn 4>	Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Utvikler/konfigurator
<Navn 5>	Konsulent (minimum 2 års relevant erfaring)	Utvikler/konfigurator

Kunden forbeholder seg retten til å gjennomføre intervju og referansesjekk i forbindelse med utskifting av nøkkelpersonell.

### 3. BESTILLING

Ved bestilling beskriver Kunden sitt behov for bistand og angir tidsperiode, som kompletteres av Leverandøren innen 5 arbeidsdager. Oppstart for bistanden bør skje etter avtale, og senest innen 30 dager. Bestillingen skal undertegnes av bemyndigede personer hos partene.

### 4. LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR

Leverandøren skal bekrefte dokumentert oppfyllelse av sine forpliktelser jfr. avtaletestens pkt. 3.2:

*<Her identifiseres allmenngjort tariffavtale eller aktuell landsomfattende tariffavtale, samt inntas egenerklæring evt. tredjepartserklæring om samsvar mellom aktuell tariffavtale og faktiske lønns- og arbeidsvilkår for oppfyllelse av Leverandørens og eventuelle underleverandørers forpliktelser>*

# BILAG 4 PRIS OG PRISBESTEMMELSER

## 1. TIMEPRISER

Kategori	Kompetanseområde	Timepris ekskl. mva.
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Prosjektleder/testleder	<NOK>
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Teknisk arkitekt	<NOK>
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Funksjonell arkitekt/forretningsrådgiver	<NOK>
Seniorkonsulent (minimum 4 års relevant erfaring)	Utvikler/konfigurator	<NOK>
Konsulent (minimum 2 års relevant erfaring)	Utvikler/konfigurator	<NOK>

## 2. FAKTURERBAR ARBEIDSTID OG UTLEGG

Ved ytelser som utføres i Kundens lokaler starter fakturerbar arbeidstid tidligst ved fremmøte i Kundens lokaler, og avsluttes senest ved avreise.

Reise- og diettkostnader dekkes ikke.

Konsulentenes daglige spisepause skal ikke faktureres Kunden. Konsulenten skal fakturere faktisk medgåtte tid.

Leverandøren kan fakturere inntil 7,5 timer per virkedag og inntil 37,5 timer per uke. Timeantall som overstiger dette, skal godkjennes skriftlig av Kunden.

## 3. PRISREGULERING

Prisregulering kan tidligst skje ett år etter kontraktsinngåelse. Se for øvrig punkt 4.5 i den generelle avtaleteksten.

## 4. FAKTURERING

Fakturaadresse: Faktura i EHF-format til 984 936 923

Faktura skal merkes med: XXX

Navn: XXX



## BILAG 5 ENDRINGER I DEN GENERELLE AVTALETEKSTEN

*Endringer til den generelle avtaleteksten skal samles i bilag 5, med mindre den generelle avtaleteksten henviser slike endringer til et annet bilag.*

*Det er mulig å gjøre endringer til alle punkter i avtalen, også der hvor det ikke klart henvises til at endringer kan avtales. Endringene til avtaleteksten skal fremkomme her, slik at teksten i den generelle avtaleteksten forblir uendret. Det må fremkomme klart og utvetydig hvilke bestemmelser i avtalen det er gjort endringer til.*

**Leverandøren bør imidlertid være oppmerksom på at forbehold og endringer i avtalen ved tilbudsinnlevering kan medføre at tilbudet blir avvist av Kunden.**

Punkt	Erstattes med

## BILAG 6 ENDRINGER I YTELSEN ETTER AVTALEINNGÅELEN

### 1. Avtalen punkt 2.1 Endringer av avtalen

*Endringer av ytelsen etter avtaleinngåelsen skal avtales skriftlig. Konsulenten skal føre en fortløpende katalog over endringene som utgjør dette bilaget.*

Nr	Dato	Endringen gjelder	