

Blag 1b - Brukerhistorier

Vedlegg til kravspesifikasjon



## Innholdsfortegnelse

<b>1. Skriftlig beskrivelse og presentasjon .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Brukerbehov nr. 1: Arbeidsflate og skrivebordfunksjonalitet .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Brukerbehov nr. 2: Administrator- og arkivarfunksjonalitet .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Brukerbehov nr. 3: Saksbehandling - og lederfunksjonalitet .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Opsjon – kontrakt-/prosjektløsning .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Brukerbehov nr. 4: Møtevirksomhet .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1. Innkalling .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. Oversiktlig arbeidsflate for møtedeltakere .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Brukerhistorie nr. 5: HR og personal .....</b>	<b>9</b>
<b>6.1. Mappestruktur og tilgangsstyring .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2. Maler, masseproduksjon og digital signatur .....</b>	<b>9</b>

## 1. Skriftlig beskrivelse og presentasjon

I Ferde AS vil det være ulikt nivå på brukere av et sak-/arkivsystem. Noen saksbehandlere benytter løsningen svært sjelden, og kan lett glemme hvordan en journalfører og arkiverer. Andre saksbehandlere vil bruke løsningen mye i det daglige. En ny sak-/arkivløsning må derfor ha et lettfattelig og intuitivt grensesnitt, med få klikk, slik at terskelen for å sikre at arkivverdig dokumentasjon bevares er lav. Det er viktig at leverandør kan demonstrere høy fokus på innebygd arkivering, slik at saksbehandlere flest ikke må forholde seg til komplisert arkivfaglig regelverk for å utføre oppgavene sine.

På et overordnet nivå vil det være behov for en løsning som sikrer en helhetlig og standardisert struktur for organisasjonen for å kunne lagre dokumenter, saker og post (hovedsakelig e-post og Office-dokumenter). Løsningen må ha funksjoner som øker gjenfinnbarheten og reduserer mellomagring. Det er ønskelig at så mye som mulig av saksbehandling i Ferde AS kan settes opp i prosessflyt, med mest mulig automatiserte hendelser. Det er spesielt viktig å ivareta alle hensyn til personvern.

Det er ønskelig å kunne strukturere de ulike temaene som et prosjekt, og ved tilgangsstyring koble dem sammen med andre områder på tvers av avdelinger. En standardisert organisering av mappestruktur i et logisk, fastsatt og intuitivt oppsett tilsvarende Windows filutforsker, med undermapper og ulike grener basert på prosjekt, kunde, periode, område etc., vil være både logisk og oversiktlig, og enkelt å navigere i.

I det følgende presenteres ulike brukerbehov det er ønskelig at Leverandøren bruker som utgangspunkt for både en skriftlig og en praktisk demonstrasjon. Den skriftlige beskrivelsen kan inneholde både tekst og bilder. Som en forutsetning legges det til grunn av leverandøren allerede har opprettet et nødvendig antall ansatte, saker, dokumenter og andre element som trengs for å få fremvist hvordan funksjonaliteten i løsningen fungerer når den demonstreres live. Brukerbehovene er inndelt i fire emner, og leverandør står fritt til legge opp skriftlig og praktisk beskrivelse på en hensiktsmessig måte.

Oppdragsgiver ønsker å ta opp presentasjonen, dette for å sikre etterprøvbarehet og nøyaktighet i forhold til møtereferat og forståelse av krav. Opptaket vil danne grunnlaget for møtereferatet, og vil slettes etter møtereferat er skrevet.

Hver leverandør vil få 2 timer til presentasjonen. Det er viktig at leverandøren disponerer den tildelte tiden på en god måte, slik at samtlige punkter listet opp under delene i presentasjonen blir fremvist. Dersom noen av punktene ikke dekkes av presentasjonen vil oppdragsgiver måtte ta utgangspunkt i leverandørens skriftlige beskrivelse alene for å vurdere funksjonaliteten/brukervennligheten og løsningsforslagene.

## 2. Brukerbehov nr. 1: Arbeidsflate og skrivebordfunksjonalitet

Sluttbrukere har behov for et skrivebord som raskt gir den enkelte oversikt over nye dokumenter, ufordelte saker i kø, oppgaver som venter/må utføres, frister som nærmer seg osv.

Leverandøren skal presentere skrivebordet for ulike roller og tilgangsgrupper.

- Administrator
- Saksbehandler
- Leder
- Møtesekretær
- Møtedeltaker
- Arkivar

Det må være mulig å få oversikt over følgende funksjoner:

- Oppgaver som venter på behandling for de ulike rollene?
- Hvordan Oppdragsgiver kan tilpasse arbeidsflate etter egne behov, og konfigurere innholdet for de ulike rollene?
- Hvordan en med flere roller kan bytte skrivebord?
- Hvordan leder kan fordele oppgaver?
- Hvordan saksbehandler plukker saker?

### 3. Brukerbehov nr. 2: Administrator- og arkivarfunksjonalitet

Administratorer og arkivarer må kunne utføre oppgaver uten bistand fra Leverandør. Ulike behov er beskrevet punktvis under, og leverandør bes beskrive hvordan disse vil kunne utføres i løsningen.

- Registrere en sak, registrere en journalpost i saken, flytte journalposten til en annen sak
- Fordele innkommet post via ulike kanaler
- Utføre søk, journalføre og gjøre masseoppdateringer på både saker og journalposter, samt ekspedert dokumentasjon
- Utføre og lagre predefinerte for flere roller/tilgangsgrupper på tvers av organisasjonen
- Opprette malsaker, maldokumenter, standardtekst, klassifikasjonssystemer, arkivdeler, mappestruktur med mer
- Opprette (sekvensiell og parallell) saksflyt og oppgavekjede basert på eksisterende prosesskart, med tilhørende integrasjoner til nasjonale fellesløsninger, for ulike tilgangsgrupper eller sakstyper
- Demonstrere fleksibiliteten i søkefunksjonaliteten med tanke på søkekriterier og valgmuligheter
- Konfigurere (automatiserte) kassasjonsregler – hvordan blir en sak kassert?
- Konfigurering av arbeidsflate for ulike roller, minimum saksbehandler, leder, utvalgssekretær/møteleder og arkivar
- Kvalitetssikring av saker avsluttet av saksbehandler
- Sladding av dokument som ny versjon av journalpost
- Daglig kvalitetssikring og publisering av postjournalen/offentlige dokumenter
- Opprette saksflyt og oppgavekjede basert på eksisterende prosesskart, med tilhørende integrasjoner til nasjonale fellesløsninger
- Hvordan kan nettskjema opprettes og tilpasses slik at ulike saker opprettes direkte i saksløsningen uten å gå via e-postklient

## 4. Brukerbehov nr. 3: Saksbehandling - og lederfunksjonalitet

Ledere og saksbehandlere må kunne utføre sitt arbeid med god bistand fra løsningen. Varsler på oppgaver og frister, samt ny post, må være lett tilgjengelig fra skrivebordet. Leverandør bes beskrive hvordan løsningen vil bistå sluttbrukere i de ulike behovene beskrevet under.

- Hvordan opprettes en sak-/kundemappe basert på innsendt metadata, inkludert oppslag i infotorg, og hvordan ivaretas personopplysninger av særlig kategori?
- Hvordan skjermes fil, dokument og sak i den tilbudte løsningen
- Hvordan skjerme opplysninger i forbindelse med publisering til offentlig journal
- Hvordan flytte dokumenter fra én sak til en annen, og slå sammen saker
- Hvordan velge korrekt mal og innhold (standardtekst) fra en «meny»
- Hvordan kan metadata fra saken automatisk flettes inn i et dokument, og evt. autoflettes på nytt dersom saksbehandler må endre metadata på saksnivå
- Hvordan ekspedering av dokumentasjon (f.eks. via e-post) kan forhindres i de tilfeller saken eller dokumentet inneholder skjermede personopplysninger
- Filtrering og sortering av kunde-/saksmapper, samt påførsel av frister, varsler og oppgaver, både med og uten saksflyt
- Hvordan opprette et saksfremlegg som skal plasseres på møtekartet
- Hvordan opprette et dokument som sendes på arbeidsflyt til flere mottakere? Arbeidsflyten lukkes av mottakerne. Deretter skal man sende dokumentet til godkjenning til en annen kontakt (leder)
- Beskriv hvordan leder kan godkjenne, redigere og sende tilbake arbeidsflyter til saksbehandler for utbedringer, samt se fremgang i saksflyten
- Hvordan ekspedere dokument med flere filer, til flere mottakere, via ulike ekspederingsmetoder
- Beskriv hvordan leder kan ta ut data i rapportformat for å lage statistikk over avdelingen/organisasjonen/enkeltpersoner
- Hvordan journalføre e-post med eksterne samarbeidspartnere via e-postklient
- Hvordan kan dokumentasjon i delte kanaler som Teams (hvor eiere/ansvarlige er eksterne deltakere) eller fagsystemer, journalføres via integrasjoner - uten mellomlagring i Windows filutforsker
- Hvordan fylle ut habilitetsvurdering som et elektronisk skjema, påføre digital signatur og journalføre

Leverandør bes vurdere vedlagte prosesskart, og beskrive hvordan den ville løst oppgaven, og gjerne foreslå forbedringer til hvordan prosessen løses i dag.

## 4.1. Opsjon – kontrakt-/prosjektløsning

Noen punkter er relatert til opsjon og vil ikke inngå i evalueringen, men ønskes besvart av leverandøren:

- Ved offentlige anskaffelser må det være enkelt å opprette nye saker per kontrakt/innkjøp. Tilgangsstyrte områder med mulighet for ulike typer varsling er nødvendig for å kunne følge opp varighet på kontrakter, utstyr og anskaffelser.
- Vis hvordan en kan journalføre/arkivere direkte fra en anskaffelses-/kontraktsmappe
- Saksbehandler oppretter et nytt prosjekt som involverer flere ulike arbeidsområder. Hvordan kan man tilgangsstyre undermapper, samt starte parallelle og sekvensielle saksflyter i alle nivåer. Det er viktig at man kan opprette og systematisere varsling på oppgaver, frister eller andre milepæler i alle deler av prosjektet/områdene, spesielt dersom flere saksbehandlere er involvert i ulike undermapper samtidig

## 5. Brukerbehov nr. 4: Møtevirksomhet

### 5.1. Innkalling

Det skal innkalles til styremøte i Ferde AS 22. mars. Kalenderinvitasjon går ut til alle styremedlemmene. Det legges opp til at saker blir lagt frem ved innkalling og at det skrives protokoll. Vis stegvis hvordan dette kan gjøres fra;

1. Saksbehandlerne utarbeider og melder opp saker til styresekretær - basert på malsak/-dokument,
2. styresekretær ferdigstiller sakskartet og sender møteinnkalling,
3. styret mottar innkalling og saksdokumentasjon og gjør egne møteforberedelser,
4. styremøtet gjennomføres og det skrives protokoll fra mal, som sendes til signering via saksflyt, den signeres og journalføres i etterkant av møtet.

### 5.2. Oversiktlig arbeidsflate for møtedeltakere

Møtedeltakere har behov for en arbeidsflate/skrivebord/landingside med enkel tilgang til og informasjon om;

- Avholdte møter
- Tidligere protokoller
- Framtidige møter
- Kalender
- Møtedokumentasjon
- Styrende dokumenter, mm.

Vis hvordan møtedeltakerne får tilgang til arbeidsflaten, og hvordan landingssiden og møtesakene fra de enkelte møtene kan presenteres for møtedeltakerne.

Leverandør bes vurdere vedlagte prosesskart, og beskrive hvordan den ville løst oppgaven, og gjerne foreslå forbedringer til hvordan prosessen løses i dag.



## 6. Brukerhistorie nr. 5: HR og personal

### 6.1. Mappestruktur og tilgangsstyring

HR krever et ryddig og brukervennlig oppsett for å opprette og lagre dokumenter knyttet til personaladministrasjon, med muligheten for et funksjonsbasert mappesystem.

Det er viktig at kanaler og mapper knyttet til HR kan tilgangsstyres da disse inneholder personsensitiv informasjon som kun skal være tilgjengelig for et begrenset antall involverte. Foruten HR-personell, ønsker Ferde AS at den enkelte ansatte, samt dens nærmeste leder, skal ha tilgang til saksmapper som omhandler en selv.

Av hensyn til personvern er det viktig at sakstitler og dokumenter kan skjermes, og at hele eller deler av arkivdelen potensielt kan unntas fra publisert elektronisk postjournal.

### 6.2. Maler, masseproduksjon og digital signatur

HR har behov for å enkelt kunne opprette maler i systemet, slik at dokumenter raskt kan opprettes fra disse. Dette kan for eksempel være maler for arbeidsavtaler, taushetserklæring, lønnsbrev etc.

I noen tilfeller vil masseproduksjon av brev til alle ansatte være nødvendig (f.eks. årlig lønnsbrev), systemet bør ha støtte for å kunne flette metadata fra mange saksmapper inn i tilsvarende antall dokumenter. Det vil også være en fordel om det vil la seg gjøre å masse-ekspedere brevene, og at ekspederte dokumenter automatisk kan konverteres arkivformat og endre status til J - journalført etter ekspedering.

Enkelte HR-dokumenter skal sendes til digital signering, enten kun av ansatt eller av leder og ansatt. Dette kan for eksempel være arbeidsavtale og taushetserklæring. Det er ønskelig å kunne velge hvor mange som skal signere et dokument.

Leverandør bes beskrive hvordan et personalarkiv kan settes opp, og hvordan det vil se ut for de ulike tilgangsgruppene, for både HR-personell, leder og ansatt.