



Kundens beskrivelse av oppdraget

31. oktober 2023

Anskaffelse av EPJ-integrasjoner til nasjonale tjenester for digital dialog på Helsenorge

Saksnr. 23/01545

SSA-O Bilag 1 – Kundens beskrivelse av oppdraget

Innhold

1.	Helsenorge – DDFL og DDAS	4
1.1.	Bakgrunn for anskaffelsen	4
1.1.1.	Digital dialog fastlege (DDFL)	4
1.1.2.	Digital dialog avtalespesialist (DDAS)	4
2.	Anskaffelsens formål og rammer	5
2.1.	Forutsetninger	5
2.1.1.	Generell forutsetning for samhandling med Helsenorge	5
2.1.2.	Forutsetninger spesifikt samhandling med Helsenorge	5
2.2.	Omfang og avgrensninger	6
3.	Brukere og behovsbeskrivelse DDFL og DDAS	6
3.1.	Digital Dialog brukerhistorier for DDFL	7
3.2.	Digital Dialog brukerhistorier for avtalespesialister (DDAS)	9
4.	Kravspesifikasjon for oppdraget	14
4.1.	Om kravspesifikasjonen	14
4.2.	Forklaring og instruksjoner for besvarelsen	14
4.3.	Kvalifikasjon for deltakelse i tilbudsfasen	16
4.4.	Ikke-funksjonelle krav	17
4.4.1.	Grunnleggende krav for Oppdraget	17
5.	Funksjonelle krav	18
5.1.	Funksjonelle felles krav for både DDFL og DDAS	18
5.2.	Funksjonelle nye krav til Digital dialog fastlege (DDFL)	18
5.2.1.	Krav til hver enkelt brukerhistorie og krav til Oppdragspris DDFL	18
5.3.	Funksjonelle krav til Digital dialog avtalespesialist (DDAS)	20
5.3.1.	Krav til hver enkelt brukerhistorie og krav til Oppdragspris DDAS	20
6.	Krav til gjennomføring av oppdraget	22
6.1.	Krav til leveranseprosess og ressurser fra Leverandøren	22
6.2.	Krav til informasjon, utbredelse og støtte	23

1. Helsenorge – DDFL og DDAS

1.1. Bakgrunn for anskaffelsen

Mange fastleger benytter i dag Helsenorge som sin foretrukne plattform for digital dialog med sine liste-innbyggere. Siden Helsenorge ble etablert som plattform har brukergruppens digitale kompetanse, forventninger og behov utviklet seg betydelig. Skal Helsenorge fortsette å være en attraktiv tjeneste må eksisterende dialogtjenester videreutvikles.

EPJ-løftet er et samarbeid mellom Direktoratet for e-helse, Helsedirektoratet, Den norske legeforening og EPJ-leverandører. EPJ-løftet finansieres av midler fra takstforhandlingene for fastleger og avtalespesialister, samt fra Helse- og omsorgsdepartementet (HOD). Det er partene i forhandlinger som beslutter prosjektporteføljen. EPJ-løftet har over tid fått mange tilbakemeldinger på at det er behov for økt kvalitet i den digitale kommunikasjonen mellom innbyggeren og fastlegen. Dialogtjenestene må også på en bedre måte understøtte fastlegenes behov.

Avtalespesialister, som også er en primærgruppe for EPJ-løftet, kan i dag ikke benytte dialogtjenestene på Helsenorge. Denne gruppen ønsker også å etablere god digital kommunikasjon med sine innbyggere gjennom Helsenorge som portal.

Ved takstforhandlingen mellom Legeforeningen og Helse- og omsorgsdepartementet den 9. juni 2022, ble EPJ-løftet bedt om å igangsette følgende to prosjekter:

- 22.1 Videreutvikle digitale dialogtjenester for avtalespesialister (DDAS)
- 22.2 Endringsbehov i digital dialog med innbygger på Helsenorge (DDFL)

1.1.1. Digital dialog fastlege (DDFL)

Digital Dialog Fastlege (DDFL) er en tjeneste mellom fastlege og innbygger som gjør det mulig med sikker kommunikasjon over internett. Over 70% av legekantorene i Norge bruker nå Helsenorge som innbyggers kontaktflate til kontoret.

DDFL består av 4 hovedtjenester:

Timebestilling, reseptfornyelse, e-konsultasjon og kontakt legekantoret.

Alle de fire tjenestene er integrert i fastlegens elektroniske innbyggerjournalssystem. Tjenestene kan skrues av og på av legen selv. Dette gjør at det er mulig å bruke bare noen av tjenestene. Digital dialog er toveis, ved at både innbygger og fastlege kan starte dialogen.

1.1.2. Digital dialog avtalespesialist (DDAS)

Digital dialog avtalespesialister (DDAS) skal realisere tjenester tilsvarende DDFL tilpasset avtalespesialistenes behov.

2. Anskaffelsens formål og rammer

Det overordnede formålet med anskaffelsen er å realisere kontrollert, trygg og vid utbredelse av forbedrede og nye digitale dialogtjenester på Helsenorge plattformen, slik at disse tjenestene kan tas i bruk i helsetjenesten via deres etablerte brukergrensesnitt. Det er videre denne anskaffelsens mål at dette vil gi en stor andel av befolkning forbedrede og mer tilgjengelige digitale dialogtjenester. Det er derfor vesentlig at EPJ-leverandørene har et godt utviklet kundegrunnlag som kan ta forbedringene i bruk innen rimelig tid. Den ønskede effekten ved tiltaket er at digitale dialoger mellom behandlere og befolkningen benyttes i økende grad, er tilgjengelig for flest mulig og ikke minst møter både behandlere og befolkningens forventninger til kvalitet i den digitale dialogen.

For å kunne realisere ønskede forbedringer i eksisterende integrasjoner til DDFL, samt ny integrasjonsfunksjonalitet for DDAS er det behov for utvikling av EPJ-systemene.

Formålet med anskaffelsen er:

- Å inngå avtale(r) med EPJ-leverandører om å utvikle integrasjonsfunksjonalitet for fastleger og avtalespesialister
- At flest mulig fastleger og avtalespesialister skal kunne ta i bruk løsningene slik at man oppnår best mulig effekt av prosjektene

2.1. Forutsetninger

2.1.1. Generell forutsetning for samhandling med Helsenorge

Leverandører må signere [bruksvilkår for nasjonale e-helseløsninger](#) for å kunne drive effektiv utvikling for nasjonale tjenester.

Krav til aktører er basert på standarden [Krav til elektronisk meldingsutveksling](#)

2.1.2. Forutsetninger spesifikt samhandling med Helsenorge

Det pekes spesielt på følgende forutsetninger som må være til stede for å benytte meldingsutveksling med Helsenorge:

- Virksomheten skal ha inngått kundeavtale med Norsk helsenett SF (NHN) for elektronisk kommunikasjon av helse- og personopplysninger over Helsenettet, og virksomheten skal sikre at meldinger sendes via [Helsenettet](#) (Krav 1 i refererte dokument)
 - Helsenorge benytter tjenesten "Tjenestebuss" (NHN - tjeneste for AMQP meldingsutveksling). Avtalen om kopling til Helsenettet må inkludere denne tjenesten.
- Krav til anskaffelse og vedlikehold av Virksomhets sertifikater, (krav 12)
- Gyldig sertifikat og informasjon i [NHN-adresseregister](#) (krav 14) og bruk av tjenestebasert adressering (krav 15)

I tillegg til kravene gitt generelt for meldingsutveksling, er det krav til bruk av [kommunikasjonsparametere](#) i all meldingsutveksling med Helsenorge.

2.2. Omfang og avgrensninger

DDFL består av 4 hovedtjenester:

Timebestilling, reseptfornyelse, e-konsultasjon og kontakt legekantoret. Brukerhistoriene beskrevet i kapittel 3 er enten direkte knyttet til en av tjenestene eller generiske behov på tvers av tjenestene.

Alle de fire tjenestene er integrert i fastlegens elektroniske innbyggerjournalssystem. Tjenestene kan skrur av og på av legen selv. Dette gjør at det er mulig å bruke bare noen av tjenestene. Digital dialog er toveis, ved at både innbygger og fastlege kan starte dialogen.

DDAS:

Digital dialog avtalespesialister (DDAS) skal realisere tjenester tilsvarende DDFL tilpasset avtalespesialistenes behov.

Denne anskaffelsen skal realisere brukerhistorier som beskrevet i kapittel 3 med hovedvekt på historiene merket med V (høy viktighet). Disse utgjør basis funksjonalitet.

Brukerhistorier merket med N (normal viktighet) er funksjonalitet som utgjør opsjoner i anskaffelsen.

Brukerhistorier merket med L er også opsjoner og ønskelig funksjonalitet, men har lavere prioritet.

3. Brukere og behovsbeskrivelse DDFL og DDAS

Kapittel 3 beskriver brukere og aktørene i den digitale dialogen og behovene er beskrevet som brukerhistorier. Kapittel 3 er for informasjon og innsikt. Leverandøren skal ikke besvare brukerhistoriene direkte i kapittel 3. I kapittel 5 nedenfor, følger konkrete krav til hvordan Kunden ønsker at Leverandørens besvarelse i Bilag 2 og øvrige bilag, imøtekommer på de beskrevne behovene. Leverandørens besvarelse bør være innrettet på å synliggjøre god oppdragsforståelse og mest mulig konkrete svar på en forpliktende gjennomføring av oppdraget.

Tabell 1 - Oversikt over sentral brukere/aktører

Bruker / Aktør	Beskrivelse
EPJ-leverandører	Utvikler funksjonalitet i EPJ-system (Elektronisk innbyggerjournal)
Avtalespesialister med avtale med det offentlige	Avtalespesialistene er praktiserende spesialister, leger eller psykologer, som får driftstilskudd fra staten.
Fastlege	Kommunene og legene har inngått avtaler som sikrer at innbygger har en fast lege å forholde seg til.

Norsk Helsenett	Norsk Helsenett (NHN) er et statlig foretak, eid av Helse- og omsorgsdepartementet. NHN Utvikler og drifter Helsenorge og andre nasjonale e-helseløsninger og infrastruktur.
Innbygger	Innbygger får mulighet til å se og administrere timer hos avtalespesialister og fastlege og ha dialog med behandleren på Helsenorge.
Helsenorge (www.helsenorge.no)	Nasjonalt digital portal for pårørende og innbygger for helseinformasjon og samhandling med helsetjenesten. Helsenorge omfatter offentlige helsetjenester i Norge, ikke private.

3.1. Digital Dialog brukerhistorier for DDFL

Viktighet/Prioritet: Behovene knyttet til løsningen er klassifisert som følger;

- **V** – Behov har *høy* viktighet og inngår i **basis løsningen** Kunden prioriterer disse høyt
- **N** – Behov har *normal* viktighet og inngår **som opsjon** Kunden prioriterer N lavere enn V
- **L** – Behov har *lav* viktighet og inngår **som opsjon** Kunden prioriterer L lavere enn N

Tabell 2 – Brukerhistorier Digital Dialog Fastlege

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
E-konsultasjon			
FL1	N	<i>Uleste ekonsultasjoner</i> Som behandler ønsker jeg å følge opp spesielt viktige meldinger til innbygger slik at jeg kan være sikker på at innbygger får informasjonen	<ul style="list-style-type: none"> • Behandler må kunne markere en ekonsultasjonsmelding som viktig • Hvis melding ikke er lest etter x dager sender Helsenorge informasjon om det til EPJ • Behandler får beskjed om at innbygger ikke har lest viktig melding og kan følge opp på annen måte • Løses teknisk ved ny versjon av meldingstypen ekonsultasjon
FL2	L	<i>Trekke ekonsultasjon</i> Som innbygger ønsker jeg å trekke tilbake ekonsultasjon hvis jeg ikke lenger ønsker at behandler skal svare, slik at jeg slipper å betale for ekonsultasjonen og behandler slipper å bruke tid på å besvare den	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger har mulighet til å trekke tilbake ekonsultasjoner der de ikke har fått svar • Behandler ser tydelig at ekonsultasjonen er trukket tilbake • Løses teknisk ved ny versjon av meldingstypen ekonsultasjon
Alle meldingstyper			
FL3	N	<i>Avvise melding</i> Som behandler ønsker jeg at det skal være enkelt å avvise en melding fra innbygger	<ul style="list-style-type: none"> • Behandler kan enkelt avvise en melding med en god forklaring til innbygger

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
		Slik at jeg ikke bruker tid på meldinger som er feilsendt eller gjelder situasjoner som ikke omfattes av gjeldende meldingstyper	<ul style="list-style-type: none"> Innbygger får beskjed om hvorfor meldingen er avvist Teknisk støttet i meldinger som sendes til Helsenorge (versjon1.2)
FL4	V	<i>Blokkere</i> Som behandler ønsker jeg at det skal være enkelt å blokkere enkelte innbyggere slik at jeg slipper å få mange henvendelser fra innbyggere som misbruker digital dialog	<ul style="list-style-type: none"> Enkelt å blokkere enkelte innbyggere i EPJ
FL-5	V	<i>Snu bildevedlegg</i> Som behandler kan jeg snu bilder som er sendt som vedlegg til e-konsultasjon, slik at jeg kan se bildene på en hensiktsmessig måte	<ul style="list-style-type: none"> Det er mulig å snu bilder i EPJ
FL-6	N	<i>Standardtekster/fraser</i> Som behandler ønsker jeg at tekstene i meldingene til innbygger gir god informasjon for innbygger slik at jeg slipper ekstra henvendelser eller usikkerhet hos innbyggerne mine	<ul style="list-style-type: none"> Felles gjennomgang av tekster i hhv EPJ og Helsenorge for å sikre konsistens
Timeløsning			
FL7	V	<i>Henting av timebøker</i> Som innbygger ønsker jeg å se de timebøkene som er tilgjengelig for meg med informasjon om hver timebok, slik at jeg kan velge en timebok å bestille timer i	<ul style="list-style-type: none"> Helsenorge spør etter tilgjengelige timebøker EPJ returnerer tilgjengelige timebøker (både for behandlere og ressurser) med informasjon om: <ul style="list-style-type: none"> Beskrivelse av timeboken Periode med tilgjengelige timer Evt informasjon om fravær Type timebok (behandler eller ressurs) Løses teknisk ved ny kommunikasjonsprosess Timebok-oversikt, som videreutvikling av ressursoversikt.
FL8	N	<i>Tilgjengeliggjøre timebok for en gruppe innbyggere</i> Som behandler ønsker jeg å tilgjengeliggjøre en timebok for en gruppe av innbyggere Slik at jeg begrenser hvilke innbyggere som benytter en tjeneste	<ul style="list-style-type: none"> Behandler kan sette opp timebøker som bare er tilgjengelig for en gruppe innbyggere Når Helsenorge spør etter tilgjengelige timebøker for innbygger returnerer EPJ bare de som er tilgjengelig for den spesifikke innbyggeren

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
FL9	V	<p><i>Tilgjengelighet for timebestilling i timebøker</i></p> <p>Som behandler kan jeg velge om en timebok skal være tilgjengelig for timebestilling på Helsenorge</p> <p>Slik at bare de timebøkene der jeg legger ut timer vises for innbygger</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvis en timebok ikke er tilgjengelig for timebestilling vises den ikke for innbygger på Helsenorge • Behandler kan fremdeles sende ut timer til innbygger fra en timebok som ikke er tilgjengelig for bestilling slik at innbygger får timene på Helsenorge
FL10	N	<p><i>Flere timetyper</i></p> <p>Som behandler ønsker jeg å kunne velge mellom et sett med aktuelle timetyper, slik at innbygger får god informasjon om timen de skal til</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bli enige om et sett med felles timetyper både EPJ og Helsenorge støtter
Fravær			
FL11	V	<p><i>Fraværsregistrering</i></p> <p>Som behandler ønsker jeg å forhindre at innbygger sender meg henvendelser jeg må svare på når jeg er fraværende, slik at jeg sikrer at innbygger får god oppfølging og at henvendelser ikke blir liggende lenge</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Behandler kan deaktivere tjenester i en periode når de er fraværende • Innbygger får informasjon om at tjenesten er deaktivert og når den blir åpnet igjen • Hvis det er flere behandlere tilgjengelige for innbygger, skal innbygger kontakte de andre behandlerne • Deaktivering av tjenester kan gjøres i Helsetilbud administrering, men EPJ bør ikke returnere behandlere som er fraværende i behandleroversikt

3.2. Digital Dialog brukerhistorier for avtalespesialister (DDAS)

Tabell 3 - Brukerhistorier Digital Dialog Avtalespesialist

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
AS1	V	<p><i>Avtalespesialist velger tilgjengelige tjenester</i></p> <p>Som avtalespesialist kan jeg velge hvilke tjenester som skal være tilgjengelig for innbygger på Helsenorge</p>	<p>Avtalespesialist kan velge å tilby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avtaleutsending • Avbestilling av time • Timebestilling

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
		Slik at jeg bare trenger å tilby de tjenestene som passer for meg	<ul style="list-style-type: none"> • Ekonsultasjon • Ekontakt • Enveiskontakt • Reseptfornyelse • Kopi av innbyggerjournal <p>Funksjonaliteten skal være integrert i EPJ og løses ved API direkte mot samhandlingsprofil (CPP).</p>
AS2	V	<i>Helsenorge-aktiv</i> Som avtalespesialist ønsker jeg å se om innbygger er digitalt aktiv på Helsenorge eller ikke Slik at jeg kan velge hvordan jeg kontakter vedkommende	<ul style="list-style-type: none"> • Behandler kan se om innbygger er aktiv på Helsenorge som seg selv eller via representasjon • Representasjonsforhold kan være: foreldrerepresentasjon, ordinær fullmakt eller tildelt fullmakt
AS3		<i>Helsekontakter: Opprette og vise helsekontakter for avtalespesialister</i> Som Helsenorge kan jeg opprette og vise helsekontakter slik at innbygger får tilgang på digitale tjenester TATT INN FOR INFORMASJON TIL LEVERANDØR (skal ikke besvares)	<ul style="list-style-type: none"> • Kun utvikling på Helsenorge • Ved mottak av time eller melding, opprettes helsekontakten for aktøren dersom innbygger ikke har den fra før. • Helsekontakten viser navn på virksomheten og behandler.
AS4		<i>Helsekontakter: Administrere helsekontakt for avtalespesialister</i> Som innbygger vil jeg fjerne helsekontakten når jeg ikke trenger den lenger TATT INN FOR INFORMASJON TIL LEVERANDØR (Skal ikke besvares)	<ul style="list-style-type: none"> • Kun utvikling på Helsenorge • Innbygger skal kunne fjerne helsekontakten slik at den ikke lenger er aktiv. • Hvis innbygger har fjernet helsekontakten på Helsenorge kan innbygger ikke lenger starte dialog. • Hvis avtalespesialisten sender en ny time eller en ny melding, vil helsekontakten opprettes på nytt.
AS5	V	<i>Timeavtaler: Timevisning for avtalespesialister</i> Se mine timer slik at jeg har oversikt og tilgang til mine timer hos avtalespesialister	<ul style="list-style-type: none"> • Time sendes fra EPJ, mottas av Helsenorge og vises til innbygger på samme måte som andre timer • Helsenorge kan motta endringer på en timeavtale • Innbygger varsles likt som andre nye/endrede timer.

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
			<ul style="list-style-type: none"> Løses teknisk ved eksisterende funksjonalitet for avtaleutsending.
AS6	N	<i>Timeavtaler: Timebestilling</i> Som innbygger kan jeg finne ledige timer og bestille ny time hos min behandler slik at jeg kan betjene dette selv.	<ul style="list-style-type: none"> Innbygger kan bestille time fra timebok. Innbygger kan bestille time på vegne av andre ved foreldrerepresentasjon eller representasjon ved fullmakt. Behandler/EPJ må godkjenne eller avvise bestillingen. Innbygger varsles likt som andre tildelte/avviste timebestillinger Løses teknisk ved eksisterende funksjonalitet for timebestilling
AS7	V	<i>Timeavtaler: Timeavbestilling</i> Som innbygger kan jeg avbestille en tildelt time hos min behandler slik at jeg slipper å ringe eller oppsøke behandler for få avbestilt	<ul style="list-style-type: none"> Innbygger kan avbestille en tildelt time. Innbygger kan avbestille time på vegne av andre ved foreldrerepresentasjon eller representasjon ved fullmakt. Innbygger kan/må oppgi grunn til avbestillingen Behandler/EPJ må godta eller avvise avbestillingen. Innbygger varsles likt som andre timeavbestillinger Løses teknisk ved eksisterende funksjonalitet for timeavbestilling
AS8	N	<i>Enveiskontakt</i> Som avtalespesialist kan jeg sende en melding til innbygger uten å støtte toveis dialog Slik at jeg kan gi informasjon til innbygger uten at innbygger kan kontakte meg digitalt	<ul style="list-style-type: none"> Avtalespesialist kan sende en melding av typen enveiskontakt til innbygger Innbygger blir varslet om ny melding Innbygger kan ikke svare på meldingen Denne meldingstypen oppretter ikke helsekontakt hos innbygger Løses teknisk ved ny meldingstype enveiskontakt

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
AS9	V	<i>Dialog: Ekonsultasjon med avtalespesialist</i> Som innbygger kan jeg gjennomføre en ekonsultasjon med min behandler	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger kan sende en ekonsultasjon til behandler • Innbygger kan sende ekonsultasjon på vegne av andre ved foreldrerepresentasjon eller representasjon ved fullmakt. • Innbygger kan motta svar på ekonsultasjon • Innbygger varsles likt som andre ekonsultasjoner • Løses teknisk ved meldingstype ekonsultasjon
AS10	V	<i>Dialog: Administrative og praktiske henvendelser</i> Som innbygger kan jeg sende administrative eller praktiske spørsmål til resepsjonen hos avtalespesialisten	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger kan sende en ekontaktmelding til virksomheten • Innbygger kan sende en ekontaktmelding på vegne av andre ved foreldrerepresentasjon eller representasjon ved fullmakt. • Innbygger kan motta svar på ekontakt • Innbygger varsles likt som andre ekontaktmeldinger • Løses teknisk ved meldingstype ekontakt
AS11	N	<i>Dialog: Reseptfornyelse for avtalespesialist</i> Som innbygger kan jeg be om å fornye resepter av min avtalespesialist slik at jeg får de medisinene jeg trenger	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger kan be om å fornye resept • Innbygger kan be om å fornye resept på vegne av andre ved foreldrerepresentasjon eller representasjon ved fullmakt. • Innbygger kan motta svar på forespørsel • Innbygger varsles likt som andre reseptfornyelser • Løses teknisk ved meldingstype reseptfornyelse
AS12	L	<i>Dialog: Kopi av journal for avtalespesialist</i> Som innbygger kan jeg be om kopi av min journal slik at jeg får oppfylt rettigheter til innsyn	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger kan be om kopi av journal • Innbygger kan be om kopi av journal på vegne av andre ved

ID	Pri	Brukerhistorie	Kommentar
			<p>foreldrerepresentasjon eller representasjon ved fullmakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innbygger kan motta svar på forespørsel, med journal som vedlegg • Innbygger varsles likt som andre forespørsel om journalkopi • Løses teknisk ved meldingstype journalkopi
AS13	N	<p><i>Endre time med melding</i> Som innbygger ønsker jeg å be om å endre tidspunkt for timen min slik at jeg kan få timen på et tidspunkt som passer for meg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger kan sende en tekstlig forespørsel om å endre tidspunkt for timen • Meldingen inneholder informasjon om hvilken time det gjelder, samt fritekst fra innbygger • Løses teknisk ved meldingstype dialog_time
AS14	V	<p><i>Standardtekster/maler</i> Som behandler ønsker jeg å kunne benytte standardtekster eller maler når jeg sender ut informasjon eller svarer på henvendelser fra innbygger, slik at jeg kan jobbe mer effektivt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Det er tilgjengelig maler eller standardtekster i EPJ som behandler kan benytte når de sender meldinger til innbygger • Behandler kan legge til nye standardtekster/maler
AS15	L	<p><i>Endre time i timebok</i> Som innbygger kan jeg endre time i timebok, slik at jeg kan få time på et tidspunkt som passer meg selv om jeg ikke kan bestille ny time selv</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Innbygger ser ledige timer av samme type som timen de ønsker å endre • Når endringen sendes bookes først den nye timen før den gamle avbestilles (for å sikre at innbygger ikke mister den gamle timen hvis den nye blir booket før timebestillingen blir sendt)

4. Kravspesifikasjon for oppdraget

4.1. Om kravspesifikasjonen

Kundens behov og krav er nærmere spesifisert i de etterfølgende kapitler, og skal forstås på bakgrunn av beskrevet utfordrings- og mål for DDFL/DDAS. Gjennom å besvare kravene med fokus på *hvordan* kravene oppfylles i tilbudt løsning/tjeneste forventes Leverandøren å presentere sitt beste forslag til løsning ut fra de beskrevne behov.

Kravene er beskrevet – og skal besvares i tilbudet på formatet som vist nedenfor. Formatet for besvarelse er definert i dokumentet "Bilag 2 – Leverandørens løsningsbeskrivelse" som er en del av konkurransegrunnlaget.

NB! Besvarelse av kravspesifikasjonen skal gjøres i dokumentet "Bilag 2 – Konsulentens spesifisering av oppdraget". IKKE i dette dokumentet som er "Bilag 1 – Kundens beskrivelse av oppdraget"

Format for Leverandørens besvarelse i Bilag 2:

Kundens behov og krav				Leverandørens svar	
ID	Kravbeskrivelse	Viktighet	Dokumentasjonskrav	Oppfylt (JA/NEI/DELVIS)	Løsningsbeskrivelse (dokumentasjonskrav)/kommentarer
				<skal fylles ut>	<kort beskrivelse eller henvisning til utfyllende beskrivelse>

<ID>	Leverandørens utfyllende løsningsbeskrivelse:
	<Utfyllende tekst/bilde>

4.2. Forklaring og instruksjoner for besvarelsen

Kundens behov og krav

Nr.: Behovets/kravets fortløpende nummer innen kapitlet/avsnittet

Kravbeskrivelse: Tekstlig beskrivelse av behovet/kravet. Her vil også opsjoner som Kunden kan velge å utløse i løpet av avtaleperioden beskrives.

Enkelte krav vil dessuten legge til rette for at Leverandøren i kontekst av det aktuelle temaet kan tilby og beskrive tiltenkte funksjoner og egenskaper. I beskrivelsene av krav er det benyttet ordlyd som «skal», «må», «bør», «skal kunne», «bør kunne», «ønskelig», etc. **Dokumentasjonskrav** er vesentlig for Kundens mulighet til å tolke leverandørens løsningsbeskrivelse i forhold til Kundens uttrykte behov

eller krav. Alle krav skal dokumenteres/beskrives med en kort eller mer utfyllende løsningsbeskrivelse i hht. ordlyden i dokumentasjonskravet, f.eks. "**bes beskrive**", "**bes utdype**", "**bes dokumentere ved...**" og tilsvarende. Unntaket er krav der Kunden kun ber Leverandøren bekrefte at kravet er innfridd, med ordlyd som "**bes bekrefte**" eller tilsvarende.

Viktighet: Behov/krav knyttet til løsningen er klassifisert som følger;

- **M** – kravet *må* oppfylles. Kravet er absolutt og skal besvares med "Ja" eller "Nei". *Kravene må oppfylles i sin helhet, og tilbyder må beskrive hvordan kravet oppfylles. Svaret skal inneholde tilstrekkelig informasjon til at Kunden kan avgjøre om kravet er oppfylt. Dersom det kun svares "Ja" uten ytterligere beskrivelse kan dette være grunnlag for at kravet ikke anses å være oppfylt. Tilbyder kan velge å legge ved dokumentasjon eller egne vedlegg for å utdype/underbygge/dokumentere sin besvarelse. Dette må imidlertid være et supplement og ikke som en erstatning for selve besvarelsen i kravtabellen. Dersom det følger med vedlegg til besvarelsen, skal vedleggene referere til det aktuelle kravet på en tydelig og oversiktlig måte.*
- Manglende oppfylning av absolutte krav eller mangelfull besvarelse som ikke er egnet til å vurdere kravet som oppfylt, fører til avvisning av tilbud
- **V** – kravet har *høy* viktighet og inngår i **basis oppdraget** Kunden prioriterer høyt. Kravet er et evalueringskrav, som primært besvares med "Ja", eller "Nei", samt ved å beskrive hvordan og i hvilken grad kravet eventuelt er eller kan bli oppfylt. *Svaret skal inneholde tilstrekkelig informasjon til at Kunden kan foreta en fullstendig evaluering av tilbudet. Tilbyder kan velge å legge ved dokumentasjon eller egne vedlegg for å utdype/underbygge/dokumentere sin besvarelse. Dette må imidlertid være et supplement og ikke som en erstatning for besvarelsen i kravtabellen. Dersom det følger med vedlegg til besvarelsen, skal vedleggene referere til det aktuelle kravet på en tydelig og oversiktlig måte.*
- Ved evaluering av V-krav vil tildelingsevalueringen skje ved en gradering av kravets oppfyllelse. V-krav vil tillegges mer vekt enn N-krav. En løsning som vurderes å ikke kunne aksepteres av kunden vil kunne gi 0 poeng i score, alternativt vurderes for rett til avvisning av tilbudet.
- **N** – kravet har *normal* viktighet og inngår **som opsjoner** Kunden prioriterer lavere enn viktig krav. Kravet er et evalueringskrav, som primært besvares med "Ja" eller "Nei", samt ved å beskrive hvordan og i hvilken grad kravet eventuelt er eller kan bli oppfylt. *Svaret skal inneholde tilstrekkelig informasjon til at Kunden kan foreta en fullstendig evaluering av tilbudet. Tilbyder kan velge å legge ved dokumentasjon eller egne vedlegg for å utdype/underbygge/dokumentere. Dette må imidlertid være et supplement ikke som erstatning for besvarelsen i kravtabellen. Dersom det følger med vedlegg til besvarelsen, skal vedleggene referere til det aktuelle kravet på en tydelig og oversiktlig måte.*
- Ved evaluering av N-krav vil tildelingsevalueringen skje ved en gradering av kravets oppfyllelse, men tillegges mindre vekt enn evaluering av V-krav.
- **L** – kravet har *lav* viktighet og inngår som en opsjon Kunden prioriterer lavt – Oppfyllelse av kravene vil tillegges lavere vekt enn N-krav. L-krav evalueres på pris basert på Leverandørens oppgitte timepriser. Dersom Leverandøren ikke trenger utvikling for å realisere L-krav må dette fremgå med tydelighet i Leverandørens besvarelse.

Leverandørens svar (i Bilag 2,3,4 og 5 – ikke i dette bilaget)

Oppfylt: Oppfyllelse av behov/krav skal angis med en av følgende koder:

- **JA** – Behovet/kravet er i sin helhet oppfylt.
- **DELVIS** – Behovet/kravet oppfylles kun delvis. Det må særskilt utdypes hva som ikke oppfylles i kolonnen Løsningsbeskrivelse
- **NEI** – Behovet/kravet oppfylles ikke.

Løsningsbeskrivelse:

Leverandørens beskrivelse av *hvordan* behovet/kravet oppfylles samt hvilke deler av kravet som eventuelt ikke oppfylles der kravet er besvart med «Delvis». Det skal spesielt angis om oppfyllelsen støttes ved anvendelse av etablerte tjenestekomponenter i Leverandørens løsning, eller hvorvidt oppfyllelsen innebærer endringer/utvikling av løsningen. Eventuelle forutsetninger/begrensninger skal eksplisitt beskrives.

Oppfyllelse bes konkret beskrevet for hvert behov/krav og ikke gjennom generelle beskrivelser og henvisninger til beskrevet oppfyllelse av andre krav. Dersom det vises til vedlegg, skal det vises til vedleggets navn og konkret punkt. Henvisning til nettsteder og salgsbrosjyrer tillates ikke og anses som at kravet ikke er besvart.

Det bes spesielt angitt hvorvidt Leverandøren vurderer kravet som spesielt komplekst eller kostnadsdrivende. I slike tilfeller kan Leverandøren i tillegg foreslå og beskrive en alternativ oppfyllelse.

Selv om det på overordnet nivå ikke er åpnet for alternative tilbud, er dette likevel ikke til hinder for at Kunden kan akseptere en oppfyllelse som ikke nødvendigvis er «etter kravets bokstav» hvis Leverandøren har begrunnet dette i økt verdi/ effektivitet/ sikkerhet/ gevinst mv., eller redusert risiko og kostnad. Det er ikke adgang til å oppfylle absolutte krav/må-krav med alternativ oppfyllelse.

Dersom det er for lite plass i tabell kolonnen til å gi en utfyllende og sammenhengende beskrivelse, kan løsningsbeskrivelsen inntas under kravtabellen med klar henvisning til aktuelt kravnummer.

Beskrivelsen må være tilstrekkelig utfyllende til at Kunden kan vurdere hvorvidt løsningen oppfyller kravet og ellers kan anses som egnet, eventuelt verdikende, og kan danne tilstrekkelige rammer for detaljspesifikasjonen. Tilsvarende bør beskrivelsen ikke dekke andre krav eller bestå av generelle beskrivelser som har svak tilknytning til det behovet Kunde beskriver i hvert enkelt krav.

Eventuelle begrensninger, avgrensninger, forutsetninger eller avvik skal tydelig beskrives i tilknytning til de enkelte krav for å kunne påberopes. Forbehold og avvik vil vurderes i hht. Anskaffelsesforskriftens regler om avvisning.

Leverandøren bes om å beskrive løsning kun for de krav der dette er markert som forventet besvarelse ut over bekreftelse Ja/nei/delvis.

4.3. Kvalifikasjon for deltakelse i tilbudsfasen

Kunden gjennomfører en kvalifikasjonsfase forut for tilbudsfasen der kvalifikasjonskrav må innfris og øvrige krav til Leverandørene utgjør utvelgelseskriterier for hvilke leverandører som inviteres til å inngi tilbud basert på denne kravspesifikasjonen. Ved slik invitasjon anses kravene til forhold ved Leverandøren som avklart.

I den etterfølgende tilbudsfasen vil Leverandørens svar på punktene nedenfor legges til grunn, med beskrivelse av krav til de aktuelle leveransene under Oppdragsavtalen.

4.4. Ikke-funksjonelle krav

4.4.1. Grunnleggende krav for Oppdraget

Nr.	Kravbeskrivelse	Viktighet	Forventet Besvarelse
IF1	Kundens nytteeffekt av utviklingsoppdraget er tett knyttet til hvor stor utbredelse integrasjonene vil ha gjennom det aktuelle EPJ-systemet. Kunden ber derfor Leverandøren oppgi opplysninger om utbredelsen som er konkret og relevant for Oppdraget.	V	Tabell med brukergrupper og antall leger/behandlere Leverandøren bes videreføre beskrivelsen fra kvalifikasjonsfasen og i Bilag 2 beskrive hvor mange leger/behandlere som vil få tilgang til integrasjonene per brukergruppe. Administrativt personell skal ikke medregnes i oppgitte tall.
IF2	For samhandling med nasjonale tjenester på Helsenorge har Kunden behov for at Leverandørens EPJ-system er godkjent for integrasjon til Helsenorge, slik at utviklingen i tilstrekkelig grad ivaretar informasjonssikkerhet, personvern, tekniske standarder, nasjonale informasjonsstandarder og andre bruksmessige forhold. Godkjenning prosessen for Helsenorge.no må være fullført innen godkjenning av Oppdraget under denne avtalen. For informasjon om godkjenning prosess og kravene, se: https://www.nhn.no/for-leverandorer/godkjenning-av-integrasjon	V	Ja/Nei/delvis Leverandøren bes beskrive EPJ-systemets status i forhold til godkjenning av EPJ-systemet for integrasjon til Helsenorge Beskrives i Bilag 2

5. Funksjonelle krav

Kravene i kapittel 5 basere seg på brukerhistoriene som er behovsbeskrevet i kapittel 3. Leverandøren bes gjennom besvarelse av kapitel 5, om å uttrykke sin forståelse for oppdraget.

5.1. Funksjonelle felles krav for både DDFL og DDAS

Nr.	Kravbeskrivelse	Viktighet	Forventet Besvarelse
F1	Utviklede integrasjoner som har brukergrensesnitt til personer, må følge bestemmelsene i forskrift som universell utforming av IKT-løsninger og forskrift om offentlige anskaffelser (§15-2).	V	Ja/Nei Leverandøren bes beskrive hvordan utviklingen av EPJ-løsningens samhandling med nasjonale tjenester ivaretar universell utforming i Bilag 2

5.2. Funksjonelle nye krav til Digital dialog fastlege (DDFL)

Kravene i dette kapitelet tar utgangspunkt i etablerte nasjonale tjenester på helsenorge.no per oktober 2023 og beskriver derfor behov og krav som ikke er dekket på dette tidspunktet.

Leverandørens besvarelse i Bilag 2 ønskes innrettet slik at strukturen i besvarelsen følger kundens inndeling av brukerhistoriene.

5.2.1. Krav til hver enkelt brukerhistorie og krav til Oppdragspris DDFL

Leverandøren kan levere Brukerhistorien helt, delvis eller ikke og besvarelsen i tabellen nedenfor avgjør hvilke funksjonaliteter som er inkludert i Oppdragsprisen leverandøren har oppgitt i Bilag 5.

For krav som er merket med "V" gjelder følgende for Oppdragspris:

Krav som besvares med "Ja" skal inngå i Oppdragspris (jf. Bilag 5 til avtalen)

Dersom Leverandøren besvarer "delvis" skal Oppdragsprisen allikevel inkludere full tilfredstillelse av brukerhistorien. Ved besvarelse "Nei" forstås besvarelsen slik at brukerhistorien ikke er inkludert i Oppdragsprisen.

For krav som er merket med "N" og "L" gjelder følgende for Oppdragspris:

Alle krav merket N og L er ønsket løst som opsjoner for Kunden. Disse kravene vil primært løses med tilleggsbestillinger under avtalen basert på oppgitte timepriser og estimert gjennomføringstid.

Dersom Leverandøren velger å inkludere leveranse av krav merket med "L" i Oppdragsprisen må dette fremgå med tydelighet i besvarelsen og det kan deretter ikke kreves timepriser for denne brukerhistorien.

**NB! Alle priser skal KUN oppgis i Bilag 5 – Samlet pris og prisbestemmelser.
Priser oppgitt i andre bilag eller i andre deler av besvarelsen anses som ikke gyldige.**

Nr.	Kravbeskrivelse	Viktighet	Forventet Besvarelse
FL4 FL5 FL7 FL9 FL11	Blokkere Snu bildevedlegg Henting av timebøker Tilgjengelighet for timebestilling i timebøker Fraværsregistrering Brukerhistoriene er beskrevet i kapittel 3.1 over. Kunden ønsker primært at oppdraget realiserer disse behovene, som er markert med høy prioritet. Kunden vil ha leverandørens bekreftelse på at behovene i brukerhistorien vil bli realisert av Leverandøren og ber om at dette blir tilbudt som en del av basis-oppgdraget for DDFL under avtalen.	V	I Bilag 2: Ja/Nei/delvis Leverandøren bes beskrive <u>hvordan</u> hver av brukerhistoriene vil bli løst. I Bilag 3: Realisering av kravet forventet timeforbruk I Bilag 5: Pris Basis-Oppdrag DDFL
FL1 FL3 FL6 FL8 FL10	Uleste konsultasjoner Avvise melding Standardtekster/Fraser Tilgjengelighet timebok for en gruppe innbyggere Flere timetyper Brukerhistoriene er beskrevet i kapittel 3.1 over. Kunden vil gjerne realisere behovene, men ikke som en del av basis-oppgdraget. Kunden vil ha leverandørens bekreftelse for at behovene i brukerhistorien kan bli realisert av Leverandøren og ber om at dette blir tilbudt som opsjon 1 med estimerte timer for realisering. Dersom Leverandøren besvarer kravet med delvis innfrielse, bes Leverandøren beskrive hva som leveres og ikke, i utfyllende svar på kravet i Bilag 2.	N	I Bilag 2: Ja/Nei/delvis + Eventuell beskrivelse I Bilag 3: Leverandøren bes estimere antall timer i henhold til instruksjoner i Bilag 3 I Bilag 5: Pris for Opsjon 1

FL2	Trekke ekonsultasjon Kunden ønsker å vurdere om behovet skal realiseres, og vil sikre seg muligheten for dette gjennom avtalen. Leverandøren kan hvis realisering inkluderes etter Leverandørens eget valg, beskrive sin løsning av behovet	L	I Bilag 2: Ja/Nei/delvis + Eventuell beskrivelse I Bilag 5: Timepriser
------------	--	---	--

5.3. Funksjonelle krav til Digital dialog avtalespesialist (DDAS)

Kravene i dette kapitlet tar utgangspunkt i de etablerte nasjonale tjenester på helsenorge.no for fastleger, men tilpasset til andre behov og krav for avtalespesialistene.

Leverandørens besvarelse i Bilag 2 ønskes innrettet slik at strukturen i besvarelsen følger kundens inndeling av brukerhistoriene.

5.3.1. Krav til hver enkelt brukerhistorie og krav til Oppdragspris DDAS

Leverandøren kan levere Brukerhistorien helt, delvis eller ikke og besvarelsen i tabellen nedenfor avgjør hva er inkludert i Oppdragsprisen leverandøren har oppgitt i prisbilaget.

Leverandøren kan levere Brukerhistorien helt, delvis eller ikke og besvarelsen i tabellen nedenfor avgjør hvilke funksjonaliteter som er inkludert i Oppdragsprisen leverandøren har oppgitt i Bilag 5.

For krav som er merket med "V" gjelder følgende for Oppdragspris:

Krav som besvares med "Ja" skal inngå i Oppdragspris (jf. Bilag 5 til avtalen)

Dersom Leverandøren besvarer "delvis" skal Oppdragsprisen allikevel inkludere full tilfredstillelse av brukerhistorien. Ved besvarelse "Nei" forstås besvarelsen slik at brukerhistorien ikke er inkludert i Oppdragsprisen.

For krav som er merket med "N" og "L" gjelder følgende for Oppdragspris:

Alle krav merket N og L er ønsket løst som opsjoner for Kunden. Disse kravene vil primært løses med tilleggsbestillinger under avtalen basert på oppgitte timepriser og estimert gjennomføringstid.

Dersom Leverandøren velger å inkludere leveranse av krav merket med L i Oppdragsprisen må dette fremgå med tydelighet i besvarelsen og det kan deretter ikke kreves timepriser for denne brukerhistorien.

NB! Alle priser skal KUN oppgis i Bilag 5 – Samlet pris og prisbestemmelser. Der prising er del av forventet besvarelse i kravtabellene i Bilag 1 skal prisene oppgis i Bilag 5.

Priser oppgitt i andre bilag eller i andre deler av besvarelsen anses som ikke gyldige.

Nr.	Kravbeskrivelse	Viktighet	Forventet Besvarelse
AS1 AS2 AS5 AS7 AS9 AS10 AS14	<p>Avtalespesialist velger tilgjengelige tjenester</p> <p>Helsenorge-aktiv</p> <p>Timeavtaler: Timevisning for avtalespesialister</p> <p>Timeavtaler: Timeavbestilling</p> <p>Dialog: Ekonsultasjon med avtalespesialist</p> <p>Dialog: Administrative og praktiske henvendelse</p> <p>Standardtekster/maler</p> <p>Brukerhistoriene er beskrevet i kapittel 3.2 over.</p> <p>Kunden ønsker primært at oppdraget realiserer disse behovene, som er markert med høy prioritet. Kunden vil derfor ha leverandørens bekreftelse for at behovene i brukerhistorien vil bli realisert av Leverandøren og ber om at dette blir tilbudt som en del av basis-oppgjøret for DDAS under avtalen.</p>	V	<p>I Bilag 2: Ja/Nei/delvis</p> <p>Leverandøren bes beskrive hvordan hver av brukerhistoriene vil bli løst.</p> <p>I Bilag 3: Realisering av kravet forventet timeforbruk</p> <p>I Bilag 5: Pris Basis-Oppdrag DDAS</p>
AS6 AS8 AS11 AS13	<p>Timeavtaler: Timebestilling</p> <p>Enveiskontakt</p> <p>Dialog: Reseptfornyelse for avtalespesialist</p> <p>Endre time med melding</p> <p>Brukerhistoriene er beskrevet i kapittel 3.2 over.</p> <p>Kunden vil gjerne realisere behovene, men ikke som en del av basis-oppgjøret.</p> <p>Kunden vil ha leverandørens bekreftelse for at behovene i brukerhistorien kan bli realisert av Leverandøren og ber om at dette blir tilbudt som opsjon 1 med estimerte timer for realisering.</p> <p>Dersom Leverandøren besvarer kravet med delvis innfrielse, bes Leverandøren beskrive hva som leveres og ikke, i utfyllende svar på kravet i Bilag 2</p>	N	<p>I Bilag 2: Ja/Nei/delvis + Eventuell beskrivelse</p> <p>I Bilag 3: Leverandøren bes estimere antall timer i henhold til instruksjoner i Bilag 3</p> <p>I Bilag 5: Pris for Opsjon 2</p>

AS12 AS15	Dialog: Kopi av journal for avtalespesialist Endre time i timebok Brukerhistoriene er beskrevet i kapittel 3.2 over. Kunden ønsker å vurdere om behovene skal realiseres, men vil sikre seg muligheten for dette gjennom avtalen. Leverandøren kan hvis realisering inkluderes etter Leverandørens eget valg, beskrive sin løsning av behovet.	L	I Bilag 2: Ja/Nei/delvis + Eventuell beskrivelse I Bilag 5: Timepriser
----------------------------	--	---	---

6. Krav til gjennomføring av oppdraget

6.1. Krav til leveranseprosess og ressurser fra Leverandøren

Nr.	Kravbeskrivelse	Viktighet	Forventet Besvarelse
O1	Leverandøren bes oppgi start dato for når oppdraget kan starte.	V	Besvares i <u>Bilag 3</u> under fremdriftsplan for oppdraget med konkret dato
O2	Leverandøren bes oppgi hvor lang tid oppdraget <u>uten opsjoner</u> er estimert til å vare frem til Oppdraget er levert.	V	<u>Besvares i Bilag 3</u> under fremdriftsplan for Oppdraget med antall kalenderdager
O3	Leverandøren bes om å beskrive tilbudte Nøkkelpersoner som forpliktes til gjennomføring av oppdraget. Det er vesentlig at tilbudte nøkkelressurser er egnede og tilgjengelige for oppdraget.	V	Tabell med navn, rolle og erfaring Besvarelsen bør inneholde en tabellarisk oversikt i Bilag 4 i tråd med SSA-O avtalens punkt 1.6 og med CV'er for nøkkelpersoner

			vedlegges SSA-O Bilag 4.
O4	Leverandøren bes beskrive samlet omfang timer som legges til grunn for Oppdragspriser. Omfanget forventes å inkludere alle Leverandørens aktiviteter og ressurspersoner frem til løsningen er levert.	V	Tabell med ressurs (navn) og Antall timer Besvares i Bilag 3 i tabeller for aktiviteter og time estimer.
O5	Leverandøren bes oppgi forventet leveransedato for oppdraget i tråd med besvarelsen av funksjonelle krav uten opsjoner (basis oppdrag for henholdsvis DDFL og DDAS)	V	Besvares i Bilag 3 under fremdriftsplan for Oppdraget (M3: Leveransemelding) Angi Dato
O6	Leverandøren bes oppgi sine time-estimer for realisering av brukerhistoriene i Bilag 3, for behov og krav markert med viktighet/prioritering "N" i Bilag 1	V	Besvares i Bilag 3 med antall timer for tilbudte opsjoner

6.2. Krav til informasjon, utbredelse og støtte

Krav til implementering og tilgjengelighet for utviklet funksjonalitet for DDFL og DDAS.

Nr.	Kravbeskrivelse	Viktighet	Forventet Besvarelse
IS1	Leverandøren vil informere om tjenesten på leverandørens nettsider og andre informasjonskanaler om hvordan deres behandlere kan benytte tjenestene på helsenorge.no.	N	Ja/nei Beskrives
IS2	Leverandør vil ha støtte for DDFL og/eller DDAS tjenestene gjennom standardiserte leveranser av sitt EPJ og innen rimelig tid fra godkjent leveranse under denne kontrakten slik at ny funksjonalitet kommer brukerne av løsningen til gode så raskt som mulig.	N	Ja/nei Beskrives

IS3	Leverandøren bes beskrive hvordan utviklingen av støtte for DDFL og DDAS under denne avtalen påvirker prisingen av Leverandørens leveranser av EPJ-systemet i markedet.	N	Ja/Nei Beskrives
IS4	Leverandør vil yte bistand til sine behandlere for å oppnå effektiv bruk av de nasjonale tjenestene. Leverandørene bes beskrive hvordan man ønsker å sikre kunnskap og kompetanse for sine behandlere relatert til de nasjonale tjenestene på helsenorge.no	N	Ja/Nei Beskrives