



Saksbehandling, dokumentasjonsforvaltning og arkiv

Saksnummer 24/6658

SSA-L Bilag 1 – Kundens kravspesifikasjon

Innhold

1	Innledning.....	3
2	Formål	4
3	Om løsningen.....	7
4	Leverandørs oppfyllelse av formål	8
5	Leverandørs forutsetninger for leveransen	8
6	Myndighetskrav og eksterne rettslige krav	8
7	Spesifikasjon av programvare	8
8	Strategi og teknologisk utvikling.....	9
9	Funksjonelle krav	10
9.1	Generelt om løsningen.....	10
9.2	Samarbeid	11
9.3	Administrasjon	11
9.4	Saksbehandling og arbeidsflyt.....	12
9.5	Møte og utvalg	14
9.6	Fangst av dokumentasjon – innregistrering og mottak	14
9.7	Dokumentproduksjon og dokumentasjonsforvaltning	15
9.8	Offentlighet og innsyn	17
9.9	Arkivstruktur, klassifikasjon og metadata	18
9.10	Bevaring og kassasjon.....	20
9.11	Søk og gjenfinning.....	21
9.12	Logging	22
9.13	Rapporter og statistikk	23
10	Brukerhistorier	24
10.1	Ansettelse.....	24
10.2	Skjenkebevilling	25
10.3	Parkeringstillatelse for forflytningshemmede	26
10.4	Tilskuddsforvaltning	27
11	Personvern og Informasjonssikkerhet	28
11.1	Styring og kontroll med informasjonssikkerheten.....	28
11.2	Tilgangsstyring	29
11.3	Hendelsesregistrering.....	30
11.4	Kryptering	30
11.5	Konfigurasjonskontroll.....	31
11.6	Lagring og rekonstruksjon av data.....	31
11.7	Tiltak mot digitale angrep	32
11.8	Bruk av testdata	32
11.9	Krise- og beredskapsplaner	32
11.10	Personvern.....	33
12	Integrasjoner.....	34
13	Plan for etablering	36
13.1	Prosjektgjennomføring.....	36
13.2	Migrering/konvertering til historisk arkiv (opsjon)	36
13.3	Test og godkjenning	36
13.4	Opplæring.....	36
13.5	Dokumentasjon.....	37
14	Administrative bestemmelser	38
15	Drift og vedlikehold.....	39
15.1	Drift av løsning	39
15.2	Brukerstøtte	40
15.3	Feilretting.....	40
15.4	Tjenestenivå.....	41
15.5	Nye versjoner	41
16	Samlet pris og prisbestemmelser	42

1 INNLEDNING

For å ivareta behovet for å skifte ut dagens sakarkivløsning ESA, men også for å oppnå Indigo-samarbeidets strategiske mål og etablere felles løsninger, gjennomføres det tre anskaffelser for kundens saksbehandling:

1. ePlanSak og eByggeSak
2. Møte- og utvalgsbehandling
3. Saksbehandling, dokumentasjonsforvaltning og arkiv

Kartlegging av dagens situasjon viser at det er generelle utfordringer:

- Kommunene samhandler og saksbehandler i en rekke systemer og kanaler og har ikke lenger tilstrekkelig kontroll over, eller kapasitet til å fange all bevaringsverdig dokumentasjon.
- Gjenfinning, gjenbruk, deling og samhandling oppleves vanskelig og utfordrende.
- Dataene i sakarkivsystemet blir i liten grad benyttet som en ressurs.
- Dagens sakarkivsystem møter ikke forventninger til brukervennlighet.
- Den høye brukerterskelen i systemet gir mangelfull dokumentfangst.
- Systemet er dokumentorientert, støtten for prosesser oppleves som liten.
- Manglende dokumentfangst får konsekvenser for de demokratiske prosessene – åpenhet og innsyn.
- Ledere ønsker bedre oversikt over saksportefølje og styringsdata.
- Det er tidkrevende å forvalte og legge systemet til rette for ulike brukergrupper og roller.

Dette dokumentet inneholder kundens kravspesifikasjon for anskaffelse av felles løsning for saksbehandling, dokumentasjonsforvaltning og arkiv. Kravene angitt i dette dokumentet beskriver kundens behov. I kravtabellene, kolonne for beskrivelse, er det angitt hva som forventes av leverandørens besvarelse/dokumentasjon.

Kravene er kategorisert som følger:

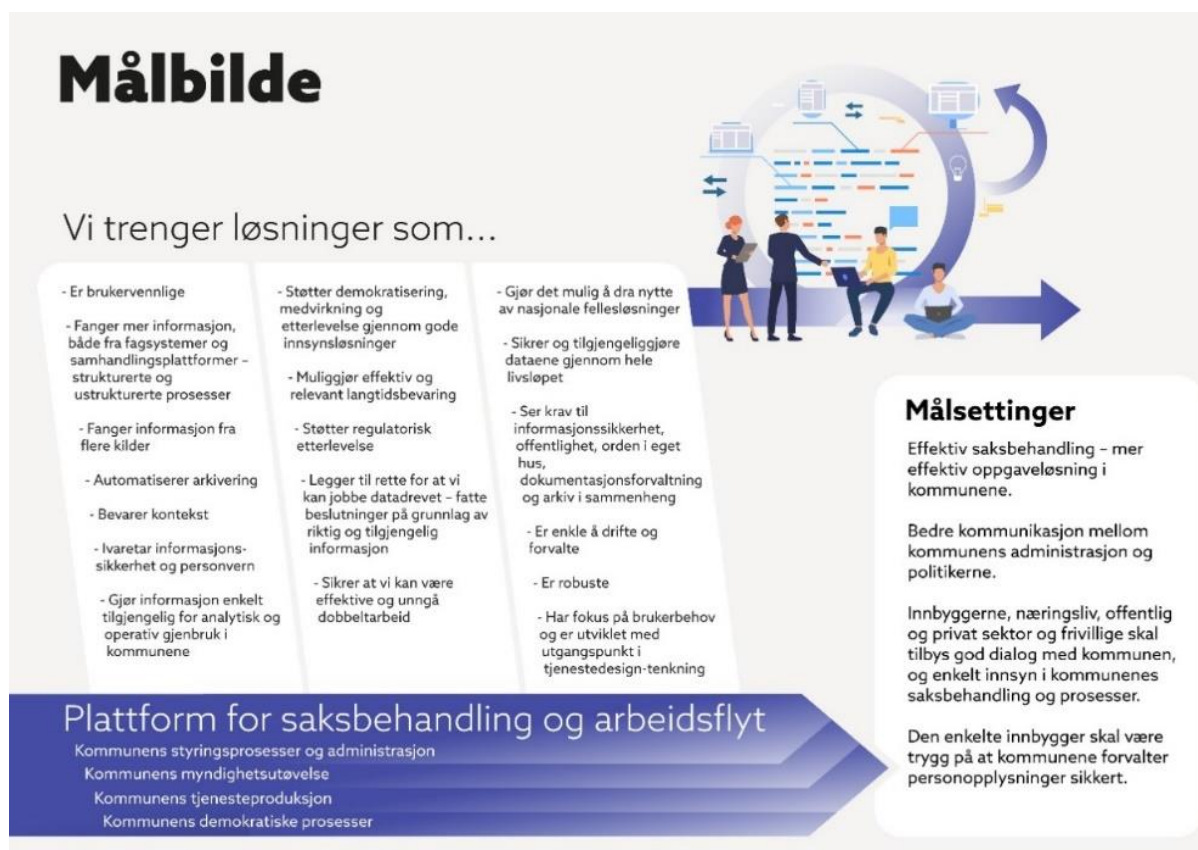
Kravkode	Beskrivelse
A	Krav som må være oppfylt ved tilbudsfrist (i dag). Leverandør må bekrefte og dokumentere i Bilag 2 at kravet er oppfylt i dag.
V	Vurderingskrav, krav som inngår i tildelingskriteriene. Dersom ikke kravet oppfylles i dag skal det brukes ulike svarkoder som beskrevet i Bilag 2. Leverandør må dokumentere/beskrive hvordan tjenesten og løsningen ivaretar kravet.
AV	Krav som er kategorisert som AV er både krav som må være oppfylt ved tilbudsfrist og vurderingskrav som inngår i tildelingskriteriene. Leverandør må dokumentere/beskrive hvordan tjenesten og løsningen ivaretar kravet.

2 FORMÅL

Formålet med anskaffelsen er å

- legge til rette for en informasjonsflyt der kommunen fanger og gjenbraker dokumentasjon, nyttiggjør seg verdien som ligger i dataene, og gjør det mulig å ettergå beslutninger som er tatt.
- gi brukerne god støtte for sine arbeidsprosesser, automatisk og økt dokumentasjonsfangst, samt god oversikt over egne arbeidsoppgaver.
- effektivisere gjennom automatisering/robotisering, bruk av KI og forenkling av arbeidsprosesser.
- sikre en helhetlig tilnærming til forvaltning av informasjon for å styrke forretningen, informasjonssikkerheten og arkivforvaltningen og ivareta grunnleggende hensyn til dokumentasjonsforvaltning og arkiv, personvern og informasjonssikkerhet, innsyn og offentlighet.
- tilrettelegge for gode, proaktive tjenester til innbyggere, næringsliv, frivillig sektor og andre tjenestemottakere og brukere.

Figuren under viser en oppsummering av det totale målbildet for anskaffelsen:



Bildene under beskriver «Personas» tatt frem i dialog med brukerne. Personaene er fiktive karakterer laget for å beskrive brukergruppene for Løsningen. Personaene er basert på intervjuer med aktuelle brukere. Personaene skal gi utfyllende informasjon om formålet beskrevet over fra et brukerperspektiv.

Navn: Anna Arkivar



Alder: 35
Jobb: Arkivleder
Sivilstatus: Gift, 3 barn
Interesser: Trening, friluftsliv

«Muligheter og handlingsrom, tydelighet rundt hvem som kan ta beslutninger. Systemet må være brukervennlig. Frigjøring fra manuelle rutiner»

Drømmesituasjon:
Standardleveranse hvor det settes opp automatiserte flyter
Bruk av nyere teknologi automatiserer repetitive og regelstyrte oppgaver
Brukervennlig og logisk oppbygning
Brukerdokumentasjon og opplæring lett tilgjengelig i systemet
Alle skal bruke systemet
Samhandling mellom baser og integrasjoner
God loggføring i systemet

Bio:
Anna har erfaring fra ulike områder i yrkeslivet. Har de siste 10 årene jobbet innenfor stat og kommune, både som konsulent, fagleder i arkiv og leder.



Mål:

- God opplæring
- Skape forståelse i organisasjonen om viktigheten av et godt fungerende arkiv
- Systemkunnskap ivaretas i prosjekter og prosesser
- Arkivet er en rådgivende funksjon
- Roller og tilgangsstyringen er enkel
- Robotisering og KI benyttes på en god og effektiv måte



Frustrasjoner:

- Søking kan være utfordrende og søkebildet lite logisk
- Mye opprydning av brukere som avslutter – bør være en kvalitetssjekk som gjør denne jobben enklere
- Omorganiseringer – mye jobb i admin
- Tilgangsstyring – mange tilgangsgrupper og roller
- Tidkrevende vedlikehold av maler

Sander Saksbehandler



Alder: 44
Jobb: Kulturrådgiver
Sivilstatus: Skilt
Interesser: Reiser og kulturarrangementer

«Saksbehandlings-systemet får meg til å føle meg dum...»

Ønsker meg en løsning som er mer «sexy»!

Drømmesituasjon
Gode samarbeidsløsninger. Klart definerte arbeidsoppgaver.

De tekniske forutsetningene må være tilstede, og gi bedre systemstøtte slik at jeg kan løse arbeidsoppgavene på best og enklest mulig måte.

BIO
Sander bor på Hamar og er utdannet Journalist med vekt på foto og PR. Han liker å reise mye på fritiden, og er glad i å delta i kulturarrangementer.



Mål

- Enklere tilgang til dokumenter.
- Nye systemer må være intuitive, med tiltalende brukergrensesnitt.
- Systemene må gi bedre oversikt over saker, og ha god flyt i saksbehandlingsprosessen.



Frustrasjoner

Sander kommer fra privat sektor og var ikke kjent med kommunens form for saksbehandling, og metoden for å skrive saksfremlegg. Burde vært mer «rett frem»!

- Frustrasjonen kommer raskt når det er for mange arbeidsoppgaver, og spesielt når det tekniske ikke fungerer.
- Uklart hva som skal arkiveres!
Bør mer gå av seg selv.

Lars Leder



Alder: 56
Jobb: HR-leder
Sivilstatus: Samboer, to barn
Interesser: Politikk, gå turer

«Løse arbeidsoppgavene på en god måte uavhengig av hva det er»



Drømmesituasjon

- Logisk oppbygning av systemene.
- Godt grensesnitt og gode søkemuligheter.
- Skriveverktøyet må ha god funksjonalitet
- Enkelt å skjerme personopplysninger.

BIO

Lars er utdannet jurist og har for det meste jobbet innenfor kommunal sektor i sitt yrkesaktive liv. Han har hatt lederansvar i mange år, og er involvert i alle fagområder i kommunen.

Han har coacherfaring og liker engasjement.



Mål

- Systemet må gi støtte og mindre rom for feil.
- Tilpassede skrivebord for saksbehandlere, ledere - politikere
- Bruke minst mulig tid på søk og gjenfinning.
- Arkivering må skje mest mulig automatisk.
- God arbeidsflyt og godkjenningsflyt.



Frustrasjoner

- Saksbehandlere som ikke kan systemet godt nok skaper problemer for andre brukere.
- Mye «trykking» og lite logisk oppbygd saksbehandlingssystem
- Fremmed språk – vanskelig å vite når bruke hva.

John Journalist



Alder: 37
Jobb: Journalist
Sivilstatus: Samboer
Interesser: Miljø og politikk

«Det går greit å måtte søke om innsyn, så lenge man får svar i vettug tid.»

«Hadde bare døgnnet hatt mer enn 24-timer.»



Drømmesituasjon

- Kontakten med kommunen skal være så gjennomiktig og praktisk som mulig.
- Mest mulig informasjon i innsynsløsingene.

BIO

John arbeider som nyhetsjournalist og dekker Hamar som sted og kommune.

Han er opptatt av allmenne nyheter og politikk. Han liker best å arbeide undersøkende, avdekke ting og lage gode og engasjerende saker.



Mål

- Raskt innsyn i kommunens postlister for å gjøre jobben mer effektiv og etterrettelig.
- Godt innsyn i alle sakstyper.
- Godt innsyn i de politiske prosessene.



Frustrasjoner

- Dokumenter og data mangler på postlistene.
- For lav bevissthet rundt journalføringsplikt og arkivverdighet.

3 OM LØSNINGEN

Kunden har behov for en løsning som:

- Gir tjenestemottakere og brukere likebehandling, rask respons og svar innen frist.
- Gir innbyggerne, næringsliv og frivillig sektor deltakelse, medborgerskap og en transparent kommune.
- Gir positive brukeropplevelser og har brukeren i sentrum.
- Støtter arbeidsprosessene på en god måte.
- Har en høy grad av automatisering.
- Er enkle å lære og enkle å bruke.
- Sikrer tillit til informasjonen.
- Er bærekraftige i drift og utvikling.

Den tilbudte løsningen skal ivareta følgende hensyn:

Arkivplikt

Offentlige virksomheter skal arkivere dokumentasjon som er skapt eller mottatt som et resultat av virksomheten, og som enten har inngått i saksbehandlingen, eller som dokumenterer saksbehandling eller oppgaveløsning.

Formål: Alle interessenter skal ha tillit til at forvaltningen sikrer informasjon som er arkivpliktig, og at det ikke er et selektivt utvalg av informasjon som er arkivert fra oppgaveløsningen.

Anvendelig – dokumentasjonen kan brukes

Dokumentasjonen er tilgjengelig for all berettiget bruk og innsyn.

Formål: Informasjon med dokumentasjonsverdi må kunne gjenfinnes, fremhentes, presenteres og forstås innen rimelig tid, slik at alle interessenter kan ivareta sine berettigede behov for tilgang til og bruk av informasjonen. Informasjonstap kan gi svekkede muligheter for etterprøving av ekthet og gjenbruk.

Opphav

Det går frem hvilken virksomhet, hvem (person), eller hvilket system/løsning som har opprettet, endret og registrert dokumentasjonen, og når dette fant sted.

Formål: Alle interessenter skal kunne ha tillit til informasjon som dokumentasjon, må vi kjenne og kunne påvise omstendighetene rundt tilblivelsen av den. Det betyr at informasjon som dokumenterer handlinger eller hendelser blir fanget som et unikt informasjonsobjekt, og at vi vet hvem (system/løsning eller person) som opprettet det og når.

Satt i sammenheng

Dokumentasjonen blir knyttet til annen relevant dokumentasjon og virksomhetsprosess.

Formål: Alle interessenter skal kunne ha tillit til informasjon som dokumentasjon, må vi kjenne og kunne påvise omstendighetene rundt tilblivelsen av den. Det betyr at informasjon som dokumenterer handlinger eller hendelser blir fanget som et unikt informasjonsobjekt, og at vi vet hvem (system/løsning eller person) som opprettet det og når.

Ikke endret

Dokumentasjonen er beskyttet mot ikke-autoriserte tilføyelser, slettinger og endringer.

Formål: Spørsmålet om dokumentasjonsverdi knyttes til integriteten til informasjonen. Når vi skal bruke informasjonen til å dokumentere det som skjedde, må vi ha tillit til at det er den samme informasjonen som det som ble opprettet, mottatt eller brukt i forbindelse med den prosessen, algoritmen, handlingen eller transaksjonen som skal dokumenteres. Dersom noen har eller kan ha endret, slettet eller lagt til informasjon, blir tilliten til informasjonen som dokumentasjon svekket.

4 LEVERANDØRS OPPFYLLELSE AV FORMÅL

Leverandørs oppfyllelse av formålet med anskaffelsen, skal inntas i Bilag 2. Leverandøren skal gi en overordnet beskrivelse av tilbudt løsning, samt beskrive sin forståelse av anskaffelsens formål, herunder hvordan Leverandøren skal bidra for å oppnå dette. Beskrivelsen skal også knyttes til de angitte personaer og angi hvordan deres behov best kan dekkes.

5 LEVERANDØRS FORUTSETNINGER FOR LEVERANSEN

Leverandørs forutsetninger for leveransen skal inntas i Bilag 2. Leverandøren skal beskrive de forutsetninger Leverandør finner nødvendig å ta for å vedstå seg sine forpliktelser under avtalen. Alle forutsetninger av generell, merkantil, funksjonell eller teknisk karakter som er relevante for at Kunden skal kunne benytte den tilbudte løsningen skal beskrives.

6 MYNDIGHETSKRAV OG EKSTERNE RETTSLIGE KRAV

Løsningen skal innfri aktuelle og relevante myndighetskrav. Dette omfatter krav pålagt gjennom lov og forskrifter, standarder og kodeverk, samt sikkerhetsmessige krav. Kravene omfatter både løsning og Leverandør, og skal besvares i Bilag 2.

Leverandøren skal holde seg orientert om regelverksendringer og ha en strategi for å holde løsningen oppdatert til enhver tid.

Følgende styrende dokumenter, lover og forskrifter, veiledere og standarder skal legges til grunn (listen er ikke uttømmende):

- LOV-1967-02-10 – Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningsloven)
- LOV-2006-05-19-16 – Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (Offentleglova)
- LOV-2018-06-15-38 - Lov om behandling av personopplysninger (Personopplysningsloven)
- LOV-1992-12-04-126 – Lov om arkiv (Arkivloven)
- FOR-2017-12-15-2105 – Forskrift om offentlege arkiv
- Referanse katalogen for IT i offentlig sektor
- NS-ISO 15489 – Dokumentasjonsforvaltning
- NS-ISO 30300 – Ledelsessystemer for dokumentasjon
- NS-ISO 16175 – Principles and functional requirements for records in electronic office environments
- NS-ISO 23081 – Metadata for records

7 SPESIFIKASJON AV PROGRAMVARE

Leverandøren skal i Bilag 2 gi en komplett oversikt over tilbudt programvare. Oversikten skal være en spesifisering av alle relevante komponenter og moduler, inkludert versjonsnummer. All annen programvare som er en forutsetning for at tilbudt programvare skal fungere optimalt, skal spesifiseres på tilsvarende måte.

Dersom den tilbudte tjenesten inneholder standardiserte programvarekomponenter som må leveres under standard lisensbetingelser, skal dette være uttrykkelig angitt i Bilag 2.

Lisensbetingelsene skal i såfall vedlegges tilbudet som Bilag 9.

8 STRATEGI OG TEKNOLOGISK UTVIKLING

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
S1	Leverandøren skal ha klare strategier og utviklingsplaner.	V	Det skal gis en overordnet beskrivelse av Leverandørens strategier og utviklingsplaner, så langt det er mulig med datoangivelse for de neste 2-4 år.
S2	Leverandøren bør ha en dokumentert strategi og metodikk for å sikre gode brukeropplevelser i løsningen.	V	Beskriv hvordan leverandør tilnærmer seg dette.
S3	Leverandøren bør ha en strategi og metodikk for sitt arbeid med automatisering og kunstig intelligens i løsningen.	V	Beskriv strategi og metodikk for utvikling av automatisering av arbeidsprosesser og funksjoner i tilbudt løsning, herunder: <ul style="list-style-type: none">• Teknologi og samarbeidspartnere• Arbeid med å identifisere kandidater for automatisering• Kunderettet samarbeid
S4	Kunden har behov for oppdatert teknologi og tilgang til ny funksjonalitet gjennom hele avtaleperioden.	V	Beskriv hvordan Leverandøren vil gjøre ny teknologi og nye løsninger tilgjengelig for Kunden i avtaleperioden, slik at avtalen følger utviklingen i markedet og sikrer at Kunden får oppdaterte tjenester.
S5	Kunden har behov for bistand fra Leverandøren for å få best mulig utnyttelse av avtalen og løsningen i avtalen. Ved behov skal Leverandøren, i samarbeid med Kunden, bidra til effektivisering av Kundens arbeidsprosesser	V	Beskriv hvordan Leverandøren kan bidra til at Kunden holdes oppdatert om utviklingen innen området, inkludert bruk og utnyttelse av teknologi og løsninger.

9 FUNKSJONELLE KRAV

Kundens funksjonelle behov og krav til løsning er spesifisert i kapitlene under. Leverandøren skal besvare kravene i Bilag 2 Leverandørens løsningsspesifikasjon. Der leverandøren i sin besvarelse refererer til sin egen dokumentasjon skal nøyaktig plassering (kapittel, avsnitt, punkt etc. oppgis).

9.1 Generelt om løsningen

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F1	Løsningen bør være tilpasset alle digitale flater, være responsiv og støtte ulike nettlesere.	AV	Beskriv hvordan dette er ivaretatt
F2	Løsningen skal være tilgjengelig på norsk. Dette gjelder både brukergrensesnitt og standard tekster.	A	Vennligst bekreft overensstemmelse med kravet.
F3	Kunden ønsker at fagsystemer tilfredsstiller relevante krav til universell utforming med gjeldende standarder for WAD og WCAG. Se https://www.uutilsynet.no/regelverk/offentlig-sektor/1584	AV	Beskriv hvordan leverandør arbeider med denne problemstillingen og hvordan dette er synbart i løsningen.
F4	For brukere skal løsningen fremstå med god brukskvalitet og nytteverdi; være anvendbar, konsistent, robust, feiltolerant, sikre effektivitet og gi gode brukeropplevelser.	V	Beskriv hvordan løsningen møter slike forventninger, herunder hvordan eventuelt arbeid med flere programmer samtidig vil fremstå sømløst for bruker.
F5	Utvalg og presentasjon av informasjon og funksjoner (verktøy), må kunne tilpasses den enkeltes behov og arbeidssituasjon.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen og hvordan den enkelte ansatte kan konfigurere brukergrensesnittet.
F6	Brukerdialogen skal være entydig slik at risiko for å registrere feil data reduseres.	AV	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.
F7	Hvis bruker gjør feil ved bruk av systemet skal bruker bli presentert med informative meldinger som gir nok forklaring til at brukeren selv kan korrigere eventuelle feil og mangler og komme videre i prosessen.	V	Bekreft og beskriv standard funksjonalitet for dette i tilbudt løsning
F8	Løsningen bør ha funksjoner som hjelper eller veileder bruker i å navigere i løsningen og løse sine oppgaver.	V	Beskriv løsningens hjelpefunksjon og hjelperessurser, herunder om den inkluderer egenkonfigurerte deler av løsningen og hvordan det gis hjelp til å løse konkrete oppgaver.

9.2 Samarbeid

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F9	Kunden har behov for å kunne utføre arkivtjenester på vegne av ulike interkommunale samarbeidsordninger.	AV	Beskriv løsningens muligheter for å opprette egne uavhengige organisasjonsstrukturer med separate arkiver, herunder <ul style="list-style-type: none">• Hvordan virksomheter og organisasjonsstruktur opprettes i løsningen• Hvordan selvstendige enheter kan skilles ut• Hvordan organisasjonsenhetene knyttes til arkivenheter
F10	Når Kunden utfører arkivtjenester for andre er det behov for å effektivisere tjenesten og samarbeidet.	V	Beskriv hvordan det kan tilrettelegges for samarbeid, forsendelser mellom partene/arkivene etc.

9.3 Administrasjon

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F11	Kunden har behov for å kunne administrere og vedlikeholde løsningen selv.	AV	Beskriv hvilken funksjonalitet løsningen inneholder for administrasjon av oppsett, grunndata, malverk, beregninger, regler etc.
F12	Løsningen skal ha en sentral funksjon for administrasjon av brukerprofiler og brukerkategorier/roller. Brukeradministrasjon/tilgangsstyring skal være rollebasert – dvs. at rettigheter og tilganger skal kunne settes for ulik funksjonalitet, oppgaver, organisasjonstilhørighet og nivåer.	AV	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.
F13	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. Deaktiverte brukerprofiler skal bevares for å sikre konsistens i data og logger.	A	Bekreft og dokumenter at kravet er oppfylt.
F14	Det skal finnes en oversikt over i hvilket eller hvilke tidsrom påloggingsidentifikatoren har vært aktiv.	A	Bekreft og dokumenter at kravet er oppfylt.
F15	Det skal være mulig å gi begrenset tilgang til enkeltbrukere utenfor oppdragsgivers organisasjon (eksterne brukere).	AV	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.

9.4 Saksbehandling og arbeidsflyt

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F16	Løsningen bør ha stor grad av prosesstøtte med mulighet for konfigurering i hele saksbehandlingsprosessen.	V	Beskriv løsningens muligheter, og gi eksempler på hvordan ulike prosesser, herunder fagsaksbehandling kan settes opp i løsningen (med f.eks. faser, milepæler og aktiviteter).
F17	Løsningen bør ha verktøy/funksjoner for å helt eller delvis bevare steg i en saksflyt.	V	Beskriv muligheter i løsningen, og gi eksempler.
F18	Arbeidsprosesser, daglige og periodiske oppgaver i løsningen bør kunne utføres ved automatisering: Robotisering og kunstig intelligens (KI).	V	Beskriv løsningens funksjonalitet for å forenkle og automatisere arbeidsprosesser, daglige og periodiske oppgaver, herunder løsningens muligheter for <ul style="list-style-type: none"> • robotisering • kunstig intelligens
F19	Løsningen bør tilby ferdig funksjonalitet for automatisering.	V	Beskriv eksempler på funksjoner i løsningen, samt skisser nytteverdi.
F20	Funksjoner for prosessautomatisering bør være bygd inn i løsningen, på en slik måte at funksjonalitet ikke berøres ved oppdateringer av løsningen.	V	Beskriv hvordan funksjonalitet for automatisering håndteres ved oppdateringer av grunnproduktet.
F21	Autoriserte brukere bør etter opplæring fra leverandør selv kunne definere prosesser og arbeidsflyt i løsningen.	V	Beskriv løsningens muligheter og eventuelle begrensninger.
F22	Løsningens arbeidsflate bør være tilpasset brukerens roller.	V	Beskriv løsningens muligheter for rolletilpassede arbeidsflater. Eksempler på brukerroller er saksbehandler, leder, saksfordeler, arkivar og møtesekretær.
F23	I arbeidsflaten bør brukeren gis enkel tilgang til og oversikt over saker, dokumenter, oppgaver, milepæler, aktiviteter og status i pågående arbeid.	V	Beskriv muligheter i løsningens arbeidsflate.
F24	Leder bør ha mulighet til å ha oversikt over saksbehandlingen i sin enhet, og enhetens ventende arbeidsoppgaver.	V	Beskriv løsningens muligheter for oversikter i lederens arbeidsflate.
F25	Arbeidsflaten bør kunne konfigureres av kunde.	V	Beskriv løsningens muligheter.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F26	Løsningen bør varsle om aktiviteter og oppgaver som venter på behandling.	V	Beskriv løsningens muligheter for å varsle om aktiviteter og oppgaver, herunder varsel om <ul style="list-style-type: none"> • nye oppgaver • restanser, uferdige oppgaver • hvordan bruker varsles • om og i hvilken grad Kunden og bruker selv kan konfigurere og endre varsler.
F27	Autoriserte brukere bør kunne fordele og omfordele mapper/saker, registreringer og oppgaver til saksbehandlere/brukere.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F28	Løsningen skal gi mulighet for å sende et dokument eller en oppgave til godkjenning.	AV	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F29	Autoriserte roller og personer bør kunne se hvor dokumentet befinner seg i arbeidsflyten til enhver tid.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F30	Dokumentet bør bli sperret for endringer når det (videre)sendes, ev. det opprettes en ny versjon ved hver (videre)forsendelse.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F31	Det bør være mulig å registrere kommentarer/merknader til dokumentflyten, som metadata.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F32	Det bør være mulig å gi en forpliktende «signatur» i alle ledd av dokumentflyten.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F33	Det bør være mulig å sende et dokument som er under produksjon, til trinnvis (sekvensiell) godkjenning.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F34	Det bør være mulig å sende et dokument som er under produksjon, til høring til flere samtidig (parallelt).	V	Beskriv løsningens muligheter.
F35	Mottaker av et dokument til høring eller godkjenning bør varsles om mottaket.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F36	Løsningen bør velge ekspederingskanal selv, basert på mottaker og et sett med konfigurerbare regler.	V	Beskriv hvordan det er mulig å konfigurere hvilken ekspederingskanal som skal benyttes.
F37	Det bør være mulig å definere ekspederingskanaler per kontakt/adressat.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F38	Løsningen bør varsle dersom ekspederingen feiler.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar kravet.

9.5 Møte og utvalg

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F39	Utvalg og utvalgsmedlemmer skal kunne registreres i løsningen med nødvendige metadata.	A	Dokumenter hvordan kravet oppfylles, herunder hvilke metadata som benyttes.
F40	Utvalgsmedlemmer må kunne knyttes til politiske organer og gis en rolle.	AV	Beskriv hvordan kravet er oppfylt, herunder hvordan det bygges ulike varalister.
F41	Det bør i løsningen være mulig å få en oversikt over hvilke perioder et utvalgsmedlem har vært aktiv, og hvilke tidsrom vedkommende har sittet i utvalg.	V	Beskriv løsningens funksjoner for å gi oversikt hvilke perioder det enkelte medlem har vært aktiv i utvalget.
F42	Løsningen skal ha funksjonalitet for å produsere politiske saksfremlegg, vedtak og protokoller.	AV	Beskriv hvordan løsningen oppfyller kravet.
F43	Løsningen skal ha funksjonalitet for å forberede saker for behandling i møter og utvalg.	AV	Beskriv hvordan løsningen oppfyller kravet, herunder opprette møtekalender, behandle saksdokumenter, og sette opp saksliste.
F44	Det skal være mulig å planlegge møter for de enkelte utvalgene frem i tid (møtekalender).	AV	Beskriv hvordan løsningen oppfyller kravet.
F45	Det må være mulig å jobbe med møteinnholdet i ulike faser (planlegging, klar til gjennomføring, avslutning/oppfølging).	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt og hvordan det klart fremkommer når sakslisten til møtet er klart for gjennomføring.
F46	Det er behov for å kunne lage melding om vedtak i saker for de ulike politiske utvalgene som har delegert behandlingen.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F47	Dokumenter som produseres i forbindelse med faste møter skal samles i mapper spesialisert som møtemapper - mapper som inneholder nødvendige metadata for et møte.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen, herunder hvilke metadata som benyttes.
F48	Det bør være mulig å skille ut møtedokumenter i en egen arkivenhet.	V	Beskriv løsningens muligheter.

9.6 Fangst av dokumentasjon – innregistrering og mottak

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F49	Løsningen skal kunne danne, fange og ta imot dokumenter med tilhørende metadata (dokumentasjon) fra analoge og digitale kanaler.	AV	Beskrive løsningens muligheter for å opprette/danne og ta imot dokumentasjon fra analoge og digitale kanaler i ulike formater.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F50	Løsningen bør automatisk kunne plassere data fra elektroniske skjemaer på riktig sted, i rett informasjonsobjekt eller prosess.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F51	Løsningen bør kunne motta 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.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F52	Det bør være mulig å arkivere dokumentasjon som registreringer uten at disse journalføres.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F53	Det bør være mulig å definere titler/innholdsbeskrivelser på en strukturert måte slik at disse enkelt kan gjenbrukes på alle mapper/saker/registreringer.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F54	Løsningen bør gi mulighet for tekstgjenkjenning.	V	Bekreft og beskriv hvordan dette er ivarettatt.
F55	OCR-konvertering bør skje automatisk og fortløpende.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette, herunder hvordan prosessen fungerer.

9.7 Dokumentproduksjon og dokumentasjonsforvaltning

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F56	Løsningen skal kunne dokumentere og ta vare på informasjon om hvem som har opprettet og endret dokumentasjonen (person eller løsning).	AV	Beskriv hvordan dette dokumenteres i løsningen.
F57	Løsningen skal kunne dokumentere og ta vare på informasjon om når dokumentasjonen er opprettet og endret.	AV	Beskriv hvordan dette dokumenteres i løsningen.
F58	Løsningen skal kunne dokumentere at dokumentasjonen er sendt av personen som gir seg ut for å ha sendt den.	AV	Beskriv hvordan dette dokumenteres i løsningen.
F59	Løsningen skal kunne dokumentere at dokumentasjonen har blitt skapt og sendt på det faktiske tidspunktet som er angitt.	AV	Beskriv hvordan dette dokumenteres i løsningen.
F60	Løsningen skal gi mulighet til å låse dokumenter og metadata (frys).	AV	Beskriv hvordan dette gjøres i løsningen.
F61	Det skal være mulig å angi regler (automatisering) for når dokumenter og metadata skal låses (fryses).	AV	Dokumenter kravoppfyllelsen, og beskriv funksjonalitet i løsningen.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F62	Det skal være mulig å arkivere en eller flere versjoner/ varianter/formater av et dokument (fil).	AV	Beskriv hvordan dette gjøres i løsningen.
F63	Det bør være mulig å behandle og arkivere dokumenter/filer med «uvanlige» formater/filtyper.	V	Beskriv hvordan løsningen håndterer ulike filtyper, spesielt filtyper som ikke lar seg lagre i et godkjent arkivformat.
F64	Det skal være mulig å slette varianter av dokumenter (filer).	AV	Beskriv hvordan dette gjøres i løsningen.
F65	Det skal være mulig å slette eldre versjoner av et dokument (fil).	AV	Beskriv hvordan dette gjøres i løsningen.
F66	Det skal være mulig å utføre jevnlig kvalitetsrevisjon av dokumentasjonen (records management audits).	AV	Dokumenter løsnings funksjoner for kvalitetskontroll, herunder hvilke informasjonselementer i løsningen som kan kontrolleres.
F67	Løsningen bør ha automatiserte funksjoner for kvalitetsrevisjon av dokumentasjon og journal (kvalitetssikring).	V	Beskriv løsnings muligheter.
F68	Statusverdier for informasjonselementer bør kunne oppdateres som masseoppdateringer.	V	Beskriv muligheter i løsningen, herunder hvordan mapper kan oppdateres samlet, hvordan registreringer knyttet til en mappe kan oppdateres samlet og hvordan registreringer kan oppdateres samlet på tvers av tilhørighet til mappe.
F69	Statusverdier for informasjonselementer bør kunne oppdateres som en automatisk prosess.	V	Beskriv hvordan løsningen kan automatisere oppdatering av statusverdier, f.eks. ved oppsatte regler.
F70	Løsningen skal støtte bruk av dokumentmaler.	AV	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F71	Kunden bør selv kunne opprette og vedlikeholde maler.	V	Beskriv løsnings funksjoner for å opprette og vedlikeholde dokumentmaler, herunder om det er mulig å tilgangsstyre og separere på redigering av ulike deler av innholdet.
F72	Løsningen bør gi mulighet for å produsere og flette dokumenter basert på tekstfelder.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F73	Løsningen bør støtte automatisk produksjon av dokumenter med standardisert innhold ved gitte prosesssteg, for eksempel ved milepæler i en saksflyt.	V	Beskriv løsnings muligheter.
F74	Ved dokumentproduksjon, og når registreringer endres, bør løsningen ha funksjoner for automatisk å oppdatere data fra registreringen til malen (filen som er under produksjon).	V	Beskriv løsnings muligheter for å oppdatere metadata fra registreringen til malen (filen), for eksempel metadata, kontakter/adressater, titler/beskrivelser og lignende.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F75	Ved dokumentproduksjon bør det være mulig å oppdatere metadata fra malen (filen) til registrering.	V	Beskriv løsningens muligheter for å oppdatere metadata i registreringen fra malen (filen som er under produksjon).
F76	Løsningen bør ha funksjoner for å låse felter i malen for manuell oppdatering.	V	Beskriv hvordan felter i malen kan låses for manuell oppdatering.
F77	Løsningen bør ha funksjoner for oppsett av standardisert tekst som kan hentes inn i dokumenter/maler.	V	Beskriv løsningens muligheter.

9.8 Offentlighet og innsyn

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F78	Løsningen skal kunne sammenstille metadata og dokumenter til en offentlig journal/rapport. (Offentleglova § 10, arkivforskriften § 9 og arkivforskriften § 10.).	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F79	Løsningen skal kunne eksportere metadata og dokumenter til offentlig journal på internett.	AV	Bekreft og beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F80	Løsningen skal gi mulighet for å skjerme informasjonselementer som er unntatt for offentlig innsyn.	A	Dokumenter hvordan informasjonselementer i løsningen skjerms, herunder metadata.
F81	Offentlig journal på Internett skal ikke inneholde informasjon som er unntatt fra offentlighet.	A	Dokumenter hvordan løsningen sikrer at informasjon unntatt offentlighet ikke tilgjengeliggjøres på offentlig journal.
F82	Informasjonselementene skal kunne påføres verdier, skjermingskoder og hjemler for unntak fra innsyn.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F83	Verdier for skjerming og hjemler skal kunne forhåndsdefineres i løsningen.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F84	Løsningen skal kunne lagre historikk over alle skjermingsverdier som er eller har vært gyldige.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F85	I tilknytning til en skjermingsverdi skal det være mulig å skjerme følgende opplysninger: <ul style="list-style-type: none"> • deler av titler, innholdsbeskrivelser • klassifikasjon, personnavn og fødselsnummer • kontakter/partner • alle opplysninger om et elektronisk dokument 	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F86	Det bør i løsningen være enkelt å opprette en offentlig variant av et dokument der taushetsbelagte opplysninger er fjernet/sladdet.	V	Beskriv hvordan det enkelt kan opprettes et dokument der taushetsbelagte opplysninger er fjernet/sladdet, herunder hvordan det sikres at sladding ikke kan fjernes.

9.9 Arkivstruktur, klassifikasjon og metadata

Den tilbudte Løsningen skal sikre ivaretagelse av informasjonsinnholdets grunnleggende egenskaper:

- **Autentisk** – at det kan bevises at dataene er hva de gir seg ut for å være
- **Pålitelig** – at dataene representerer en sannferdig og nøyaktig gjengivelse av aktivitetene de er ment å dokumentere
- **Integritet** - at dataene er fullstendige og uendret
- **Anvendelig** – at dataene eller dokumentasjonen er gjenbrukbar for nåværende og fremtidige brukergrupper

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F87	Dokumentene skal organiseres i en arkivstruktur (indre orden) som viser sammenhengen mellom dokumentene.	AV	Beskriv løsningens arkivstruktur, herunder oppbygging. Dokumenter også kravoppfyllelsen med skisser.
F88	Løsningen skal minimum inneholde arkivenheter for arkiv, klasse, registreringer, mapper/aggregeringer og dokumenter.	AV	Beskriv arkivenhetene i løsningen, herunder metadata.
F89	Løsningen skal ha relasjoner mellom de ulike arkivenhetene (objektene).	AV	Beskriv relasjoner og koblinger i løsningen, herunder mulighet for krysshenvisninger mellom de ulike arkivenhetene.
F90	Det skal være mulig å opprette flere logisk adskilte arkiver i løsningen.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F91	Løsningen skal ha metadata som viser at (sentrale) faglige krav til arkiv er ivaretatt for informasjonsobjektene i løsningen.	AV	Beskriv hvordan kravet er oppfylt, herunder metadata som beskriver dokumentasjonens kontekst, autentisitetsskapende metadata, metadata om hvordan dokumentasjonen skal håndteres og vedlikeholdes.
F92	Det skal være mulig å definere og opprette metadata som er nødvendige av hensyn til forretningsmessige behov, juridiske, forvaltningsmessige og andre forpliktelser.	AV	Beskriv hvordan kravet er oppfylt og i hvilken grad og hvordan obligatoriske metadata er implementert i løsningen, jfr. referansekatalogen for IT-standarder. Beskriv også hvorvidt kunden selv kan definere og opprette metadata uten bistand fra leverandøren.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F93	Virksomhetsspesifikke metadata bør i størst mulig grad kunne bevares og deponeres som strukturerte data (ikke kun PDF).	V	Beskriv hvordan virksomhetsspesifikke metadata bevares og følger med til depot i strukturert form.
F94	Det bør være mulig å opprette merknader til informasjonselementer i løsningen, for eksempel mapper, registreringer og oppgaver.	V	Beskriv løsningens muligheter for å definere og opprette merknader til informasjonselementer i løsningen.
F95	Løsningen skal kunne forvalte og vedlikeholde klassifikasjonssystemer.	AV	Beskriv hvordan klassifikasjonssystemer kan forvaltes og vedlikeholdes i løsningen
F96	Løsningen må kunne knytte dokumentasjonen til den forretningsmessige/ oppgaverelaterte sammenhengen dokumentasjonen inngår i (for eksempel funksjonsbasert klassifikasjon).	AV	Beskriv hvordan kravet oppfylles.
F97	Løsningen bør automatisk kontrollere, validere og sikre at PDF-filer er arkivert i rett format.	V	Beskriv funksjonalitet i løsningen.
F98	Konverteringen bør sikre at PDF/A-dokumentene også oppfyller kravene til universell utforming (PDF/UA), slik at det kun er nødvendig å produsere ett format.	V	Beskriv hvordan kravene til arkivdokumenter og universell utforming kan tilfredsstilles i samme PDF-format, samt beskriv metode for konvertering.
F99	Det skal være mulig å dele opp dokumentasjonen i faser, og sette kontrollerte tidsskille («periodisering» - aktive og avsluttede perioder).	AV	Beskriv løsningens muligheter for å sette kontrollerte tidsskille.
F100	Løsningen bør ha funksjonalitet for å utføre periodisering basert på regler og automatisering, slik at prosessen kan styres og forenkles.	V	Beskriv løsningens muligheter for å styre og forenkle periodisering.
F101	Dokumenter skal kunne lagres i gyldige dokumentformater (Riksarkivarens forskrift, §5-17).	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F102	Video og taleopptak bør kunne transkriberes og lagres i gyldig dokumentformat.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F103	Konvertering til arkivformat skal kunne skje både automatisk og manuelt.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F104	Konvertering til arkivformat skal foretas senest ved endring av status der dokumentet fryses.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F105	Tidspunkt for konvertering til arkivformat bør kunne skje automatisk, basert på regler som er satt opp i løsningen.	V	Beskriv hvordan kravet oppfylles, herunder hvordan automatisk konvertering kan knyttes til dokumentets livssyklus/hendelser.
F106	Alle konverteringer skal logges, og informasjon om logging skal tas med ved deponering.	A	Dokumenter hvordan kravet oppfylles.

9.10 Bevaring og kassasjon

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F107	Løsningen skal ha funksjonalitet for å gjennomføre bevaring og kassasjon.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F108	Løsningen bør ha funksjonalitet for å utføre kassasjon basert på regler og automatisering, slik at prosessen kan styres og forenkles.	V	Beskriv funksjonalitet for bevaring og kassasjon i løsningen, herunder beskrivelse av hvordan prosessen kan styres og forenkles.
F109	Det skal være mulig å angi vedtak og hjemmel for kassasjon, samt bevaringstid for saker og registreringer.	A	Beskriv hvordan kravet oppfylles.
F110	Det skal være mulig å angi metadata for bevaring og kassasjon på en arkivenhet/klassifikasjon som skal arves nedover i løsningens arkivstruktur til mappe, registrering og dokument.	A	Beskriv hvordan kravet oppfylles.
F111	Det skal være mulig å angi metadata for bevaring og kassasjon for mapper og registreringer.	A	Beskriv hvordan kravet oppfylles.
F112	Det bør være mulig å kassere kategorier av registreringer/dokumentkategorier.	V	Beskriv muligheter i løsningen, herunder hvordan det er mulig å knytte kassasjon til typer dokumenter.
F113	Kunden skal kunne deaktivere metadata i mapper og registreringer i henhold til Kundens egne retningslinjer, f.eks. sette saker og registreringer til tilstand/status "utgår".	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F114	Det skal være mulig å slette dokumenter og metadata permanent i henhold til Kundens egne retningslinjer, samt regler i løsningen.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen
F115	Løsningen må kunne eksportere eller migrere dokumentasjon med tilhørende metadata: <ul style="list-style-type: none"> • til oppdaterte filformater, • til et annet system, • til et system som er en etterkommer når systemet er i ferd med å gå ut av bruk og • til et system i en annen virksomhet. 	AV	Beskriv hvordan kravet løses, og funksjonene dokumenteres i løsningen.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F116	Løsningen skal kunne migrere eller eksportere digitalt skapt dokumentasjon på en måte som sikrer at <ul style="list-style-type: none"> • innholdet og struktur på den overførte dokumentasjonen ikke blir degradert eller svekket, • koblingene mellom dokumentasjonen og tilhørende metadata blir bevart, • sammenhengen mellom de eksporterte komponentene kan bli gjenskapt i mottakerapplikasjon, • er anvendbart og • det tillates at dokumentasjonen kan migreres eller eksporteres mer enn en gang. 	AV	Beskriv hvordan kravet løses, og funksjonene dokumenteres i løsningen.
F117	Fra løsningen skal det kunne produseres en arkivversjon av dokumentasjonen for deponering i Kundens arkivdepot (IKA Opplandene).	AV	Beskriv kravoppfyllelsen, herunder løsningens funksjonalitet for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.
F118	Fra løsningen skal det kunne produseres en avleveringspakke slik det er definert ISO 14721 OAIS (Open Archival Information System), referanse- og begrepsmodell for langtidslagring av digitale objekter.	AV	Beskriv kravoppfyllelsen, herunder metodikk for å produsere arkivuttrekk og øvrig dokumentasjon til arkivdepot ved deponering og avlevering.

9.11 Søk og gjenfinning

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F119	Løsningen skal ha funksjoner for å søke i metadataelementer og en kombinasjon av metadataelementer.	AV	Beskriv kravoppfyllelsen og gi eksempler på søk i løsningens metadata, herunder kundens egendefinerte metadata.
F120	Det bør være mulig å søke opp informasjon knyttet til en gitt kontakt.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F121	Det skal være mulig å utføre fritekstsøk i et dokument hvis formatet legger til rette for det.	AV	Beskriv kravoppfyllelsen og løsningens muligheter.
F122	Søkeresultat skal avspeile brukers aktuelle tilgang.	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F123	Ved søking skal det være mulig å lage logiske sammenstillinger av metadata (oversikter, rapporter).	A	Dokumenter kravoppfyllelsen.
F124	Det bør være mulig å søke og vise felles søkeresultat på tvers av kilder, for eksempel historisk dokumentasjon.	V	Beskriv løsningens muligheter.

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F125	Det bør være mulig å definere og lagre egne søk slik at de gjøres lett tilgjengelig for bruker i arbeidsflaten.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F126	Det bør være mulig å begrense søkeresultat.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen.
F127	Det bør være mulig å sortere søkeresultatet.	V	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i løsningen.
F128	Det bør være mulig å konfigurere visning av søketreff, det vil si å kunne velge hvilke data som skal vises i søkeresultatet.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F129	Autoriserte brukere bør kunne endre metadata direkte fra søkeresultatet.	V	Beskriv løsningens muligheter.
F130	Søkeresultatet bør kunne eksporteres til andre verktøy, for eksempel regneark og tekstbehandling.	V	Beskriv løsningens muligheter.

9.12 Logging

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F131	Løsningen skal støtte logging slik at det er sporbarhet knyttet til ulike handlinger.	AV	Bekreft og beskriv hvilke loggtyper og handlinger som logges, minimum <ul style="list-style-type: none"> Sletting av metadata og dokumenter Endring og retting av opplysninger/metadata
F132	Løsningen bør ha en logg for å dokumentere hvem som har åpnet/lest et dokument.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F133	Løsningen bør ha en logg over hvem som utfører endringer på brukerprofiler og hva som er endret.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
F134	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.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

9.13 Rapporter og statistikk

Nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
F135	Løsningen skal ha funksjoner for å generere og skrive ut statistikk og rapporter.	AV	Beskriv <ul style="list-style-type: none">• hvilke standard rapporter som finnes i løsningen• hvordan rapporter kan genereres på (egendefinerte) metadata• hvordan rapporter kan genereres og sammenstilles for alle datafelt• utskriftsmuligheter
F136	Løsningen bør ha gode muligheter for å eksportere tilgjengelig informasjon (data og metadata), herunder: <ul style="list-style-type: none">✓ <i>data</i>✓ <i>metadata</i>✓ <i>logger</i>✓ <i>standard og egendefinerte felter</i>	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.

10 BRUKERHISTORIER

Dette kapittelet inneholder brukerhistorier som skal utdype de mer generiske kravene til saksbehandling og arbeidsflyt. De angitte saksbehandlingsprosessene er kun representative og ikke uttømmende.

Basert på prosessene beskrevet i kapitlene under har kunden behov for verktøystøtte til gjennomføring av saksbehandlingen. Leverandøren skal i Bilag 2 beskrive hvordan løsningen gir den nødvendige støtten. Dersom det for noen av prosessene kan benyttes automatisering, robotisering og/eller KI, skal dette fremkomme.

10.1 Ansettelse

Hege HR får melding om at en av kommunens rektorer har fått midler til å ansette en ny administrativ ressurs.

Sammen med rektor gjennomføres det en behovskartlegging og det opprettes en stillingsvurdering.

Hege kaller inn til et vurderingsmøte der det besluttes at stillingen skal lyses ut eksternt.

Kommunen benytter et eget rekrutteringsverktøy, og Hege utarbeider stillingsannonsen og sender denne til publisering med en angitt søknadsfrist.

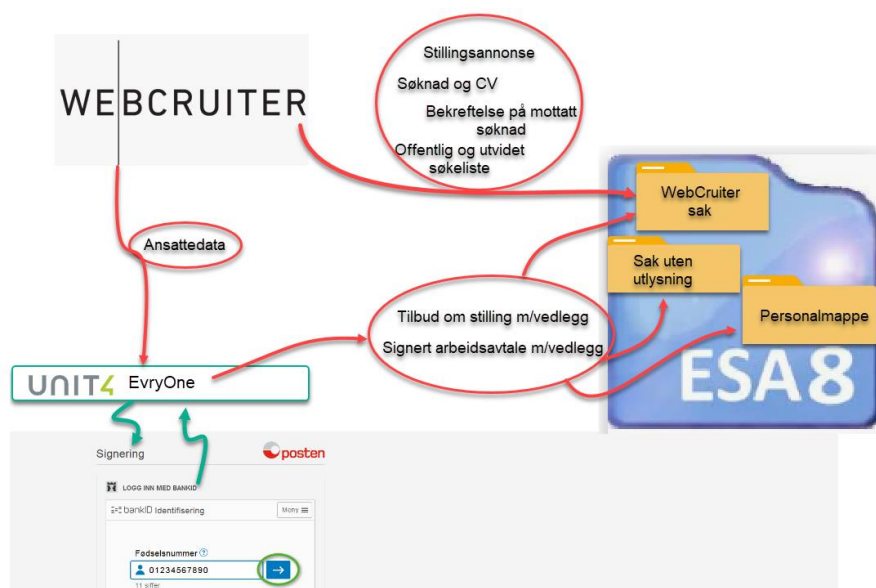
Etter søknadsfrist utarbeider Hege umiddelbart søkerlister og tilgjengeliggjør disse for de som har behov for det.

Hege, rektor og resten av ansettelsesutvalget vurderer søknader, gjennomfører intervjuer og sjekker referanser. De bestemmer seg for hvilken kandidat de ønsker å innstille til å få stillingen og lager et saksgrunnlag for behandling.

Innstillingen vedtas, og søker får skriftlig tilbud om jobben. Hun takker ja, og arbeidsavtalen signeres og Hege klargjør og tilrettelegger for pre- og onboarding.

Hege sørger for at de øvrige kandidatene som ikke fikk tilbud om stillingen får brev om dette.

Dages dokumentflyt for ansettelsesprosessen kan illustreres som følger:



10.2 Skjenkebevilning

Sander Saksbehandler jobber med å behandle søknader om skjenkebevilning der vedtak skal fattes etter gjeldende lovverk: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1989-06-02-27> og <https://lovdata.no/dokument/LF/forskrift/2003-10-15-1328>.

Kari Krutt skal ha et arrangement og må derfor ha tillatelse til å skjenke alkohol. Hun finner et skjema på kommunens hjemmeside og fyller ut dette og leverer søknaden slik det er beskrevet på hjemmesiden.

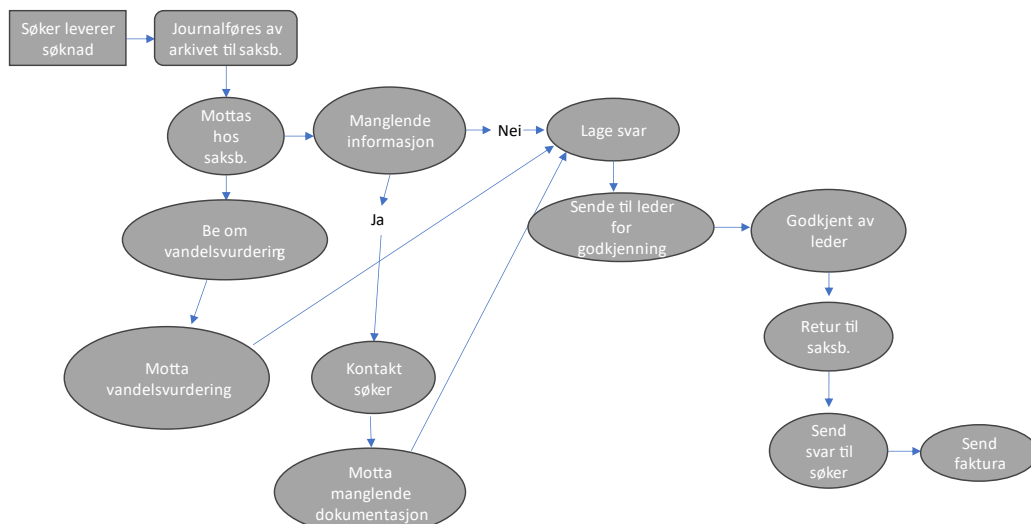
Sander mottar søknaden og sjekker om det finnes en vandelsvurdering av Kari som er nyere enn 3 mnd. Det gjør det ikke, og han ber derfor NAV og Politiet om en vandelsvurdering av Kari.

Så oppdager Sander at Kari ikke har fylt ut skjemaet med all informasjon han trenger, og han tar kontakt med Kari for å få mer informasjon.

Sander mottar etter noen dager positiv vandelsvurdering fra NAV og Politiet og Kari leverer også den informasjonen han trenger. Sander kan nå lage et svar på søknaden. Dette sendes til Lars Leder for godkjenning. Lars kommer med merknader og sender tilbake til Sander for korrigering. Sander retter det Lars ønsker og returnerer for godkjenning. Nå godkjenner heldigvis Lars og Sander får sendt ut svaret til Kari med kopi til kontrollskapet (Trygg 24).

Kari Krutt må betale for bevilningen og Sander sender henne en faktura.

Under illustreres dagens flyt:



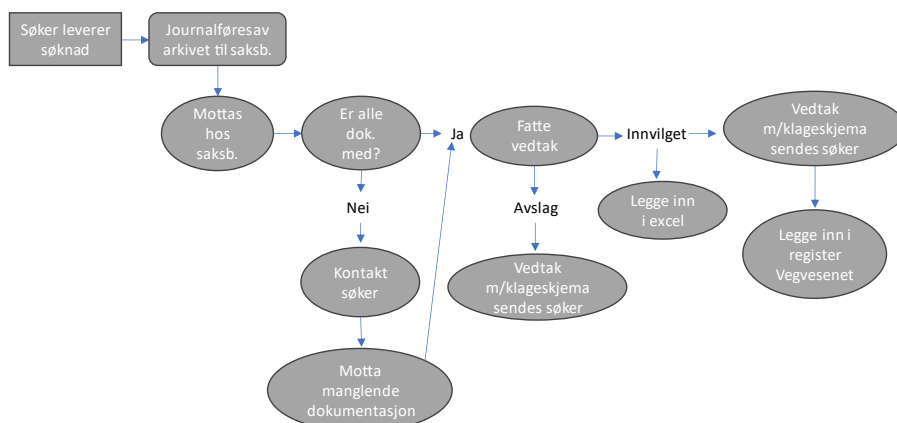
10.3 Parkeringstillatelse for forflytningshemmede

Sander Saksbehandler har også jobben med å behandle søknader om parkeringstillatelse. Vedtak skal fattes etter gjeldende forskrift <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2016-03-18-264> og nye retningslinjer <https://www.vegvesen.no/trafikkinformasjon/langs-veien/parkering/parkeringstillatelse-for-forflytningshemmede/>

Rita Rask er rullestolbruker og har nettopp flyttet til en ny kommune. Hun har behov for parkeringstillatelse og finner et skjema på kommunens hjemmeside som hun fyller ut og sender inn. Som dokumentasjon skal det leveres legeerklæring og bilde og Rita legger dette ved søknaden. Rita har en spesialbygget bil og kjører denne selv, hun legger ved kopi av gyldig førerkort.

Sander mottar søknaden og sjekker om det mangler nødvendig dokumentasjon. Rita har heldigvis husket å legge ved all dokumentasjonen og Sander vurderer innholdet i søknaden og dokumentasjonen opp mot gjeldende lov og retningslinjer. Rita har rett til å få parkeringstillatelse og Sander dokumenterer vedtak om innvilgelse og registrerer opplysninger om Rita (navn, adresse, kortnummer, fødselsdato, utløpsdato og lovhjemmel). Sander sender vedtaksbrev (innvilgelse) sammen med klageskjema og parkeringskort til Rita og registrerer kortet hos Vegvesenet.

Under illustreres dagens flyt:



10.4 Tilskuddsforvaltning

Kommunen deler årlig ut en rekke tilskudd til kulturlivet med mål om økt aktivitet blant lag og foreninger, samt flere aktiviteter, arrangementer og møteplasser for gode kulturopplevelser. Sander sin kollega Ida Idrett har som oppgave å sørge for at de tilskuddspostene som er avsatt til drift og anlegg for idrettslag blir disponert i tråd med vedtatte planer, retningslinjer for tildeling av kulturtilskudd og budsjett. Ida jobber tett med kultursjef og kulturrådgiver. Saksbehandlingen skal følge forvaltningsloven.

Idrettslaget Frisk og Freidig har ønske om å lage en parkourbane og vil søke om tilskudd til anlegget. Idrettslagets leder, Stine Salto, finner skjemaløsningen til kommunen på hjemmesiden og fyller ut og sender inn en søknad.

Kommunen mottar søknaden som journalføres og fordeles automatisk til Ida Idrett fra skjemaløsningen. Fordelingen skjer basert på regler som Anna Arkivar har satt opp med ferdige metadata, sak og saksbehandler.

Ida skriver ut søknaden og tar den med hjem for å jobbe litt på kveldstid. Hun sjekker om søknaden inneholder nødvendige opplysninger om søker, tiltakets art, søknadsbeløp, budsjett, finansieringsplan og bankkonto som tilskudd skal utbetales til. Ida forstår ikke ut fra det Stine har skrevet, hva parkour er, og må etterspørre mer opplysninger om tiltaket/anlegget. Hun har satt igjen PC-en på jobben, så må bruke telefonen og logge seg inn for å be Stine om mer informasjon.

Stine ser meldingen fra Ida samme kveld og utdyper søknaden ved å forklare nærmere både hva parkour er og hva idrettslaget har tenkt å bygge opp av tilbud. Neste dag på jobb leser Ida det Stine har skrevet og hun mener at det er grunnlag for å gi tilskudd til dette. Hun skriver derfor en innstilling og sender den til kultursjefen for godkjenning. Kultursjefen er enig i innstillingen og vedtar at idrettslaget skal få tilskudd til det de har søkt om.

Ida formidler det positive resultatet til idrettslaget og Stine og opplyser også om at de må rapportere i etterkant av tiltaket før de kan få utbetalt pengene.

I styremøtet til idrettslaget forteller Stine den glade nyheten, og det settes i gang arbeid i en gruppe som har ansvar for å bygge opp tilbudet og anlegget. De kjøper inn det som trengs og installerer dette, og gruppeleder lager en rapport til Stine. Stine får en påminning fra kommunen om at de mangler rapportering på tiltaket, og Stine, som hadde glemt dette, skynder seg å sende inn rapporten fra gruppen.

Ida oppdager at hun har en rapport å vurdere, leser gjennom denne og finner at det er grunnlag for å utbetale penger til idrettslaget og avslutte saken. Hun anviser beløpet, og idrettslaget får utbetalt midlene de har fått tilskudd til.

11 PERSONVERN OG INFORMASJONSSIKKERHET

Kunden har etterspurt en løsning som ikke installeres i Kundens eget driftsmiljø, og data lagres utenfor Kundens eksisterende driftsmiljø/infrastruktur. Det er et viktig prinsipp for denne type leveranse at Kunden eier dataene.

Leverandøren skal forplikte seg på å bidra til gjennomføring av en ROS-analyse av løsningen i samarbeid med kunden ved behov.

Behandling av personopplysninger skal skje i henhold til Personopplysningsloven og EU's personvernforordning gjeldende fra mai 2018. Det skal inngås en databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør basert på oppdragsgivers standard databehandleravtale.

11.1 Styring og kontroll med informasjonssikkerheten

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P1	Leverandør må ha et etablert ledelsessystem for informasjonssikkerhet i henhold til en anerkjent standard, for eksempel ISO/IEC 27001:2023.	AV	Leverandøren bes beskrive sitt styringssystem for informasjonssikkerhet
P2	Leverandøren skal ha tydelig definerte sikkerhetsmål og strategier. Videre skal leverandøren ha sikkerhetsdokumentasjon for bruk i egen virksomhet, herunder instruksjer, sjekklister og beredskapsplaner for å understøtte arbeidet med sikkerhet i virksomheten og mot kunder.	AV	Leverandøren bes om en overordnet beskrivelse av sine sikkerhetsmål og strategier.
P3	Leverandøren skal regelmessig gjennomføre en metodisk risikovurdering for å evaluere risiko, samt beslutte sikringskrav og -tiltak. Risikovurderingen skal som minimum utføres årlig, og resultatet av denne, samt tilhørende tiltak for risikohåndtering skal på forespørsel gjøres tilgjengelig for tilsynsmyndighet og kunden.	AV	Leverandøren bes beskrive hvorledes de gjennomfører risikovurderinger og implementerer risikoreduserende tiltak for løsningene de leverer
P4	Det er ønskelig at leverandøren innehar gyldige sertifiseringer og/eller kan vise til tredjepartsattestasjoner som er relevante for utvikling, drift og forvaltning av løsningen, med hensyn til informasjonssikkerhet. Eksempler kan være ISO 9001, 27001-sertifisering, sertifisering av datasentre, ISAE 3402-rapporter, CSA STAR-sertifisering, osv.	V	Leverandøren bes beskrive relevante sertifiseringer og/eller tilgjengelige attestasjonsprodukter for seg selv og eventuelle underleverandører.
P5	Dersom leverandøren innehar gyldige sertifiseringer, skal de fremlegge ekstern revisjonsrapport vedrørende oppfyllelse av krav til de aktuelle sertifikatene. Dokumentasjon av gjennomførte revisjoner skal ikke være eldre enn to år.	V	Leverandøren bes fremlegge relevant dokumentasjon for seg selv og eventuelle underleverandører.
P6	Leverandøren skal jevnlig gjennomføre interne revisjoner, herunder testing av tekniske, organisatoriske og fysiske sikkerhetstiltak.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de planlegger, gjennomfører og dokumenterer revisjoner og testing.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P7	Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører følger sikkerhetsrelaterte retningslinjer og krav.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de følger opp sikkerhetsarbeidet hos sine underleverandører.

11.2 Tilgangsstyring

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P8	Løsningen skal legge til rette for autentisering og autorisasjon basert på tjenstlig behov. Flere personer skal ikke benytte samme autentiseringskriteria.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen tilrettelegger for tildeling av brukerautentiseringsmekanisme og autorisasjon på en betryggende måte
P9	Systemet som administrerer autorisasjon skal skille mellom rettigheter til å lese, registrere, rette, slette og/eller sperre helse- og personopplysninger. All tildeling av autorisasjon skal registreres i et autorisasjonsregister. Registeret skal som minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none"> informasjon om hvem som er tildelt autorisasjon til hvilken rolle autorisasjonen er tildelt (om rolle benyttes i virksomheten) formålet med autorisasjonen tidspunkt for når autorisasjonen ble gitt og eventuelt tilbakekalt tidsbegrensninger på autorisasjoner, f.eks. forskningsprosjekt, ansettelses- eller avtaleforhold informasjon om hvilken virksomhet den autoriserte er knyttet til roller og rettigheter som har blitt tildelt brukerne alle innlegginger, endringer og sletting av tilganger basert på autorisasjoner 	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan løsningen legger til rette for et autorisasjonsregister.
P10	Autorisasjonsregisteret skal være beskyttet mot uautoriserte endringer, og skal kunne benyttes til å hente ut informasjon om autorisasjoner minimum 5 år etter en autorisasjon er trukket tilbake.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer autorisasjonsregisteret
P11	Leverandøren skal hindre uautorisert bruk og ivareta integritet og konfidensialitet ifb. fjernaksess.	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for fjernaksess.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P12	Leverandøren skal implementere fysiske sikringstiltak hvor Kundens data er tilgjengelig.	AV	Leverandøren bes på en overordnet måte beskrive sine fysiske sikringstiltak.
P13	Leverandøren skal separere data som tilhører forskjellige kunder. Leverandørens egne data skal separeres fra kundenes data.	AV	Leverandøren bes beskrive sin sikkerhetsarkitektur med hensyn til separasjon av data som tilhører forskjellige kunder.

11.3 Hendelsesregistrering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P14	For å oppdage brudd eller forsøk på å bryte regelverket skal det som minimum føres logg over følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Autorisert bruk av informasjonssystemene skal registreres. • Sikkerhetsbarrierene skal registrere sikkerhetsrelevante hendelser, bl.a. forsøk på uautorisert bruk av informasjonssystemet. • Nettverksoperativsystemer skal registrere alle forsøk på uautorisert bruk. • Alle informasjonssystemer skal registrere alle forsøk på uautorisert bruk. 	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de vil etablere hendelsesregistrering i løsningen.
P15	Logger (data og informasjon) i hendelsesregistrene skal kunne analyseres ved hjelp av analyseverktøy med henblikk på å oppdage brudd. Videre skal loggene fra hendelsesregistre kunne eksporteres eller gjøres tilgjengelig for eksterne analyseverktøy.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan data fra hendelsesregistre kan tilgjengeliggjøres for analyse.
P16	Loggene i hendelsesregistrene skal sikres mot uautorisert endring og sletting.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer hendelsesregistrene

11.4 Kryptering

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P17	Leverandøren skal ha mekanismer for sikring av data under transport, prosessering og lagring for å ivareta integritet og konfidensialitet.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de sikrer data under transport, prosessering og lagring.
P18	Kryptering forutsetter en forsvarlig behandling av partenes krypteringsnøkkel(er).	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de håndterer nøkler (f.eks. passord, sertifikater).

11.5 Konfigurasjonskontroll

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P19	Det er en forutsetning at leverandøren har oversikt over og kontroll på alt eget utstyr og programvare som benyttes i behandlingen av helse- og personopplysninger slik at konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet blir ivaretatt.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de ivaretar oversikt over og kontroll på utstyr og programvare som benyttes i løsningen.
P20	Konfigurasjonsendringer, dvs. endringer i utstyr og/eller programvare, skal ikke settes i drift før risikoreduserende tiltak er gjennomført. Eksempler kan være: <ul style="list-style-type: none"> • Prosess for godkjenning og gjennomføring av endringer • Risikovurdering som viser at nivå for akseptabel risiko er oppnådd • Test som sikrer at forventede funksjoner er ivaretatt • Implementering som sikrer mot uforutsette hendelser • Ny konfigurasjon er dokumentert • Konfigurasjonsendringer er godkjent av kunden 	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de planlegger og gjennomfører konfigurasjonsendringer i utstyr og/eller programvare
P21	Leverandøren skal dokumentere alle konfigurasjoner i et konfigurasjonskart over informasjonssystemene og teknisk beskrivelse av konfigurasjonen. Dokumentasjonen skal vise leverandørens og eventuelle underleverandørers datasentre og lokasjoner.	AV	Leverandøren bes beskrive hvorledes de dokumenterer konfigurasjoner av utstyr og programvare

11.6 Lagring og rekonstruksjon av data

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P22	Det skal jevnlig tas sikkerhets kopi av data og informasjon som er nødvendig for gjenoppretting av normal bruk.	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sikkerhetskopiering.
P23	Sikkerhetskopier skal oppbevares avlåst og brannsikret, og adskilt fra driftsutstyret.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan sikkerhetskopier sikres og oppbevares.
P24	Det skal jevnlig foretas test av at sikkerhetskopiene er korrekte og kan tilbakeføres.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan de tester og dokumenterer gjenoppretting sikkerhetskopier.

11.7 Tiltak mot digitale angrep

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P25	Løsningen skal sikres mot sikkerhetstruende hendelser.	AV	Leverandøren bes beskrive på en overordnet måte hvorledes løsningen sikres mot digitale angrep.

11.8 Bruk av testdata

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P26	I tilfeller der Kundens data benyttes til test etter avtale, skal disse sikres på samme måte som produksjonsdata.	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for bruk av testdata.
P27	Der det benyttes produksjonsdata til testformål, skal disse slettes etter at test er utført	AV	Leverandøren bes beskrive sine rutiner for sletting av testdata.

11.9 Krise- og beredskapsplaner

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P28	Det skal vedlikeholdes dokumentasjon og oversikt over informasjonssystemer som er kritiske for drift av løsningen.	AV	Leverandøren bes beskrive hvorledes de dokumenterer løsningen og tilhørende informasjonssystemer med henblikk på kritikalitet.
P29	Med utgangspunkt i klassifiseringen av informasjonssystemene skal det etableres nødprosedyrer for alternativ drift av løsningen uten informasjonssystemene, og alternativ drift med delvis støtte fra informasjonssystemene, samt testing av nevnte prosedyrer.	AV	Leverandøren bes beskrive sine nødprosedyrer og hvorledes disse testes.

11.10 Personvern

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
P30	Leverandøren skal sette kunden i stand til å etterleve personvernregelverket i avtaleperioden og også etter at avtaleforholdet avsluttes, herunder ved å legge til rette for dette i utformingen av løsningen.	AV	Leverandøren bes beskrive overordnet hvordan dette kravet vil oppfylles.
P31	Løsningen skal tilrettelegges for å ivareta personvernprinsippene, herunder særlig prinsippene om åpenhet, dataminimering, lagringsbegrensning og riktighet.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan personvernprinsippene tenkes ivaretatt i løsningen. Beskrivelsen bør peke på tiltak, prosesser og rutiner som sikrer ivaretagelse av hvert av personvernprinsippene.
P32	Løsningen skal ha innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.	AV	Leverandøren bes beskrive hvilke tiltak, prosesser og rutiner som vil bidra til å ivareta innebygd personvern og personvern som standardinnstilling.
P33	Løsningen skal ivareta den registrertes rettigheter, herunder både søkere og saksbehandlere.	AV	Leverandøren bes beskrive hvordan den registrertes rettigheter ivaretas, herunder blant annet rett til innsyn til egne opplysninger, informasjon om egen søknadshistorikk og logger, rett til retting og sletting, rett til begrensning av behandling og rett til dataportabilitet.

12 INTEGRASJONER

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
I1	Integrasjoner skal utvikles og tilpasses etter et metodeverk.	AV	Beskriv metodeverk for utvikling og tilpassing av integrasjoner med tredjeparts løsninger. Det skal fremkomme både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring.
I2	Løsningen bør ha et åpent API for både lesing og skriving.	V	Beskriv teknisk tilnærming/arkitektur.
I3	Løsningen bør kunne integreres med nasjonale fellesløsninger og offentlige registre (ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none"> • ID-porten • Folkeregister • Enhetsregisteret • Kontakt- og reservasjonsregistret • Matrikkelen • Altinn • Digital postkasse • KS FIKS-plattformen • elnnsyn • eSignering 	V	Beskriv hvilke fellesløsninger den tilbudte løsningen er integrert med og hva som leveres som en del av tjenesten. Beskriv også hvordan løsningen er integrert med de nasjonale fellesløsningene og registrene, herunder om og hvordan løsningen støtter KS FIKS Arkiv.
I4	Løsningen må kunne motta dokumentasjon og kommunisere med ulike fagsystemer, både i en saksbehandlingsflyt og/eller ved «innebygd arkivering».	AV	Beskriv løsningens mulighet for integrasjon med ulike fagsystemer (listen er ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none"> • Rekruttering (Webcruiter) • Anskaffelse (Mercell) • Møtegjennomføring (DigDem) • ePlansak og eByggesak (Plan&Build 360) • Økonomi (Visma Enterprise og Unit4) • HRM (Visma Enterprise HRM, Unit4 og EveryOne) • FDV-løsninger for eiendom og VA • Virksomhetsstyring, styring og rapportering (f.eks. Framsikt) • Kvalitetssystemer og avvikshåndtering (f.eks. EQS) • Skjemaløsninger • Kommunaltekniske løsninger (KomTek)
I5	Løsningen må kunne motta dokumentasjon fra statlige fagsystemer som kommunen er forpliktet å bruke.	AV	Beskriv løsningens mulighet for integrasjon med ulike statlige fagsystemer (listen er ikke uttømmende): <ul style="list-style-type: none"> • Husbanken – kommunale boliger og startlån (KOBO og Startskudd) • Landbruksdepartementet (Agros, eStil PT og eStil-RMP)

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
I6	Det skal være mulig å importere data fra eksterne kilder som MS Excel, tekstfiler og/eller XML filer.	AV	Bekreft og beskriv hvordan kravet er oppfylt.
I7	Løsningen bør støtte federert pålogging i form av SAML2.0 eller OpenID Connect mot kundens IdP (ADFS eller AzureAD).	V	Beskriv hvilken løsning som støttes
I8	Tilgangsstyring skal kunne håndteres og administreres via API f.eks. SCIM 2.0 eller på annen måte kunne benytte informasjon fra kundens brukerkatalog.	AV	Beskriv hvordan kravet er ivaretatt
I9	Organisasjonsstrukturen bør kunne opprettes og vedlikeholdes fra en «master», som kundens IdP (ADFS eller AzureAS).	V	Beskriv hvilken løsning som støttes og hvordan kravet er ivaretatt.
I10	Løsningen skal ha integrasjoner med Microsoft Office og Microsoft 365.	AV	Beskriv hvordan løsningen oppfyller kravet. Beskriv hvordan brukere kan arbeide med dokumenter og dokumentasjon i Microsoft Office og Microsoft 365, inkludert Office webapps, og enkelt kan overføre/synkronisere dokumentasjonen til løsningen.
I11	Brukere bør kunne arbeide med dokumenter i Teams, og arkivere i løsningen.	V	Beskrive funksjonalitet i løsningen, herunder <ul style="list-style-type: none"> • Opprette dokumenter fra løsningen til Teams • Redigere og arkivere dokumenter fra Teams og til løsningen • Samhandle/samskrive i Teams og arkivere i løsningen
I12	Løsningen bør kunne ta imot og arkivere dokumentasjon fra sosiale medier.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette.
I13	Det er behov for å overvåke integrasjonene, se status og eventuelle feil.	V	Beskriv hvordan løsningen ivaretar dette, spesielt <ul style="list-style-type: none"> • logging av ulike/alle integrasjoner • type oversikt/statusoversikt som det er enkelt for kunden å overvåke/ha oversikt over ved eventuelle feil i integrasjonene
I14	Det vil sannsynligvis bli aktuelt med andre integrasjoner i avtalens levetid.	V	Leverandøren skal i Bilag 6 beskrive mekanismene for prising av fremtidige integrasjoner.

13 PLAN FOR ETABLERING

13.1 Prosjektgjennomføring

Det er behov for en effektiv og vellykket implementering og innføring av løsningen.

Leverandør skal i Bilag 3 beskrive en plan for gjennomføring fra signering av kontrakt til leveringsdag, inkludert etablering av vedlikeholdstjenesten. Planen skal inneholde alle nødvendige aktiviteter med ansvar og estimert tidsbruk. Kundens aktiviteter og ansvar skal også inngå i planen.

Leveransen skal gjennomføres ved anvendelse av Leverandørens etablerte prosjektmetoder samt Leverandørens beste praksis for tilsvarende leveranser.

13.2 Migrering/konvertering til historisk arkiv (opsjon)

Kunden har behov for å ha tilgang til et historisk arkiv for raskt og enkelt søk og gjenfinning av dokumentasjon med mulighet for forhåndsvisning, kopiering og utskrift av aktuelt dokument. Denne tjenesten etterspørres som opsjon.

Leverandøren skal i Bilag 3 beskrive sin tilnærming/metodikk og en plan for migrering/konvertering, inkludert Kundens aktiviteter. Eventuelle forutsetninger for å etablere denne tjenesten skal beskrives.

13.3 Test og godkjenning

Kunden skal undersøke leveransen ved å gjennomføre en akseptansetest, jfr. de alminnelige kontraktsbestemmelsene.

Leverandør skal i Bilag 3 beskrive plan for test og godkjenning, og legge ved en generisk testplan.

Kunden skal ikke være begrenset av de alminnelige kontraktsbestemmelsenes regulering av en testperiode på 10 dager. Testperioden avsluttes når alle planlagte tester er gjennomført og godkjenningskriteriene er oppnådd.

13.4 Opplæring

Kunden har følgende målgrupper for opplæring:

- Administrator og tjenesteforvalter
- Arkivar
- Leder
- Saksbehandler
- Møtesekretær

Leverandør skal tilby tilpasset opplæring av de ulike målgruppene.

Leverandøren skal i Bilag 2 beskrive hvordan leverandøren gjennomfører opplæring av målgruppene og i hvilken form.

Beskrivelsen skal inneholde følgende informasjon: Målgruppe, målsetting, innhold, varighet, form på opplæring, krav til forkunnskap, resultat etter opplæring, dokumentasjon og anbefalt antall deltakere.

Kunden forbeholder seg retten til enten selv å gjennomføre kurs i bruk av tilbudt applikasjon, eller å hente inn annen ekstern undervisningskompetanse.

13.5 Dokumentasjon

Kunden skal kunne bygge egen kompetanse på løsningen.

Det skal leveres brukerdokumentasjon på norsk som presenterer systemets virkemåte og funksjonalitet for brukerne, og dekker alle de ulike roller brukere av systemet kan ha.

Det skal leveres systemdokumentasjon som skal gi innsikt i og forståelse av applikasjonen.

All dokumentasjon skal foreligge elektronisk for kunde med mulighet til å redigere/editere på dokumentasjonen og kopiere denne til internt bruk. Den elektroniske dokumentasjonen skal kunne deponeres/avleveres sammen med datauttrekk til deponering/avlevering.

All dokumentasjon skal være oppdatert, og klart merket med hvilken versjon, revisjon, rettelse etc. den relaterer seg til.

Leverandøren skal i Bilag 2 beskrive tilbudt dokumentasjon.

14 ADMINISTRATIVE BESTEMMELSER

Leverandøren skal i Bilag 5 beskrive sin planlagte organisering og bemanning av etableringsprosjektet. Dette skal dokumenteres med CV med relevant erfaring og referanser, for følgende roller.

- Prosjektleder
- Integrasjonsansvarlig
- Opplæringsansvarlig

Leverandøren skal beskrive organisasjonen som kreves for gjennomføring av ytelsen etter etablering, herunder roller og tilbudt kompetanse. Det skal også redegjøres for hvilke krav som stilles til medvirkning fra Kundens side.

Leverandøren skal i Bilag 5 beskrive sine rutiner for brukerstøtte og feilretting, herunder eskaleringsrutiner.

15 DRIFT OG VEDLIKEHOLD

Kundens behov og krav til tjenestens drift og vedlikehold spesifiseres i kapitlene under. Leverandøren skal besvare kravene i kravtabellen i Bilag 2 og tekstlig i Bilag 4.

Under er det gitt en definisjon av begreper som benyttes i dette kapittelet.

Begrep	Definisjon
Tjenestens oppetid	Den tidsperioden hvor tjenesten normalt skal være tilgjengelig, og hvor måling og rapportering av tjenestekvalitet foregår.
Tilgjengelighet	Tjenesten regnes som tilgjengelig dersom det ikke er registrert en A- eller B-feil for tjenesten.
Svartid	Med svartid menes tiden fra Kunden ringer til brukerstøtte til operatør svarer (tid i kø).
Responstid	Med responstid menes tiden fra en henvendelse er meldt inn fra Kunden til arbeidet med henvendelsen er påbegynt av Leverandøren.
Løsningstid	Den tid, i Tjenestens oppetid, det tar fra en sak er registrert til Leverandøren har rapportert den som utført. Tid fra status «utført» til status «lukket» inngår ikke.

15.1 Drift av løsning

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D1	Det skal være mulig å spore og dokumentere egenskaper ved tjenesteleveransens driftsdel.	A	Oppgi hvilke datasentre og hvilke fasiliteter som benyttes eller kan benyttes for å levere tjenesten.
D2	Eventuelle endringer i oppgitte datasentre og/eller i bruk av datasentre skal varsles til Kunden, se også Databehandleravtalens bestemmelser knyttet til bruk av underdatabehandlere.	A	Bekreft at kravet er oppfylt.
D3	Datasenteroperatøren bør ha energibesparende tiltak for kjølingen av datasenteret som f.eks. styring og design av lufttilførsel, temperaturoptimering, vedlikehold av kjølesystem mm.	V	Beskriv hvordan kravet er ivaretatt og i hvilken grad det er i tråd med «EU Code of conduct for datacenter efficiency».
D4	Datasenteret bør benytte kjølemidler som gir lavest mulig drivhuspotensiale (GWP)	V	Angi GWP i overensstemmelse med utregningsmetoden som er beskrevet i bilag IV til forordning (EU) nr. 517/2014.
D5	Det er ønskelig at spillvarmen fra datasenteret gjenbrukes, som f.eks. til fjernvarme.	V	Angi fasilitetens energigjenbruksfaktor (ERF) som en verdi mellom 0 og 1.
D6	Det er ønskelig at datasenteret benytter vedvarende energikilder.	V	Angi hvor stor del av datasenterets forbrukte energi som kommer fra vedvarende energikilder med anvendelse av standarden REF med en verdi mellom 0 og 1.

15.2 Brukerstøtte

Brukerstøtte skal være inkludert i den faste avgiften. Med brukerstøtte menes bistand fra Leverandøren som ikke har tilknytning til feil i programvaren. Dette kan eksempelvis være forhold der Kunden trenger forklaring på prosesser i systemet.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D7	Kunden har i normal arbeidstid behov for et kompetent brukerstøtteapparat som kan løsnings som supporteres	AV	Beskriv supportapparatet deriblant: <ul style="list-style-type: none">• Tilgjengelighet• Antall faste supportmedarbeidere• Medarbeidernes kompetanse og erfaring• Gjennomsnittlig svartid• Supportkanaler, eksempelvis epost, telefon, videomøte mm
D8	Kunden har behov for support på norsk.	A	Bekreft at kravet er oppfylt.

15.3 Feilretting

Når kunden oppdager feil eller mangler ved leveransen, skal disse rapporteres til Leverandøren med kategori. Ved feilmelding foretar Kunden selv kategorisering av feil innenfor de kategorier som er gitt i de alminnelige kontraktvilkårene.

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D9	Det er Kunden som melder inn og kategoriserer feil. Leverandøren kan ikke endre kategoriseringen eller definere det som en «ikke-feil» uten Kundens samtykke.	AV	Leverandøren bes akseptere dette og beskrive rutiner for mottak, behandling og retting av feil
D10	Dersom Kunden er i tvil om feilen skyldes programvare, utstyr eller nettverk kan Kunden kreve at Leverandøren iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering.	A	Leverandøren bes akseptere dette
D11	Leverandøren plikter å informere Kunden om kjente feil, og å informere om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om eventuelle midlertidige løsninger.	AV	Beskriv hvordan dette er ivaretatt
D12	I spesielle situasjoner vil det være hensiktsmessig med en midlertidig løsning for å omgå innmeldte feil. Dette skal ikke påvirke opprinnelig kategorisering og heller ikke bli en permanent løsning for innmeldte feil.	A	Leverandøren bes akseptere dette

15.4 Tjenestenivå

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D13	Kunden har behov for en robust tjeneste med høy tilgjengelighet og rask responstid. Leverandøren skal garantere stabiliteten på tjenesten. Manglende tilgjengelighet som skyldes forhold utenfor tjenesten levert av Leverandøren, eller planlagte ekstraordinære driftsstanser, omfattes ikke av tilgjengelighetsgarantien	AV	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 4 eller i egen, vedlagte SLA. Beskrivelsen skal minimum inneholde: <ul style="list-style-type: none">• Garantert oppetid• Responstider på feilhåndtering etter kategori• Responstid på brukerstøtte
D14	Ved brudd på tilgjengelighetsgarantien har Kunden rett på kompensasjon. Dersom bortfallet bare gjelder deler av tjenesten, reduseres betalingsplikten forholdsmessig etter omfang, skyld og avbruddstid.	AV	Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal være angitt i Bilag 5 eller vedlagt SLA. Metode for utregning skal også beskrives.
D15	Kunden har behov for varsling før planlagt nedetid.	A	Beskriv hvordan dette er ivaretatt i Bilag 4 eller i egen, vedlagte SLA.

15.5 Nye versjoner

Krav nr	Kundens behov, beskrivelse av krav	Krav type	Krav til besvarelse
D16	Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig tilgjengeliggjøre disse for Kunden.	A	Leverandøren bes bekrefte dette
D17	Nye eller endrede funksjoner skal være ferdig utviklet og testet internt hos Leverandør før tilgjengeliggjøring til Kunden.	AV	Leverandøren bes beskrive rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen.
D18	Løsningen skal til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med.	A	Leverandøren bes bekrefte dette
D19	Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3. partsverktøy, må dette varsles Kunden i god tid, og endringene skal beskrives.	AV	Leverandøren bes beskrive rutiner og metoder som benyttes ved endringer og videreutvikling av løsningen.
D20	Kunden ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av løsningen.	V	Leverandøren bes beskrive hvordan kundens behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt.

16 SAMLET PRIS OG PRISBESTEMMELSER

Leverandøren skal, som Bilag 6, fylle ut priser basert på oppdragsgivers vedlagte mal.
Regulering av pris skjer etter de alminnelige avtalebestemmelsene og presiseringene i Bilag 6.