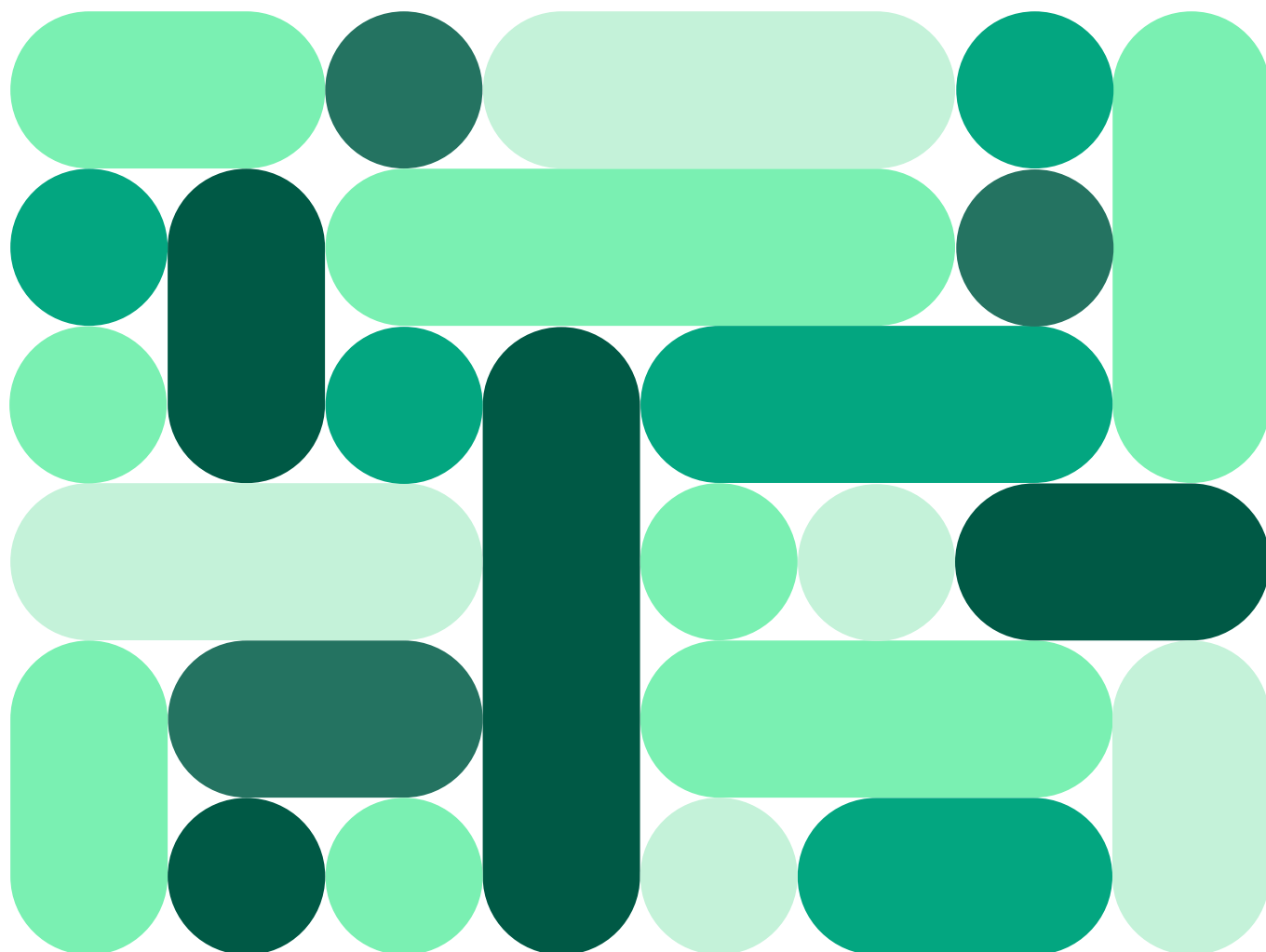




Tjenestebeskrivelse

Dokumentasjonsforvaltning

31. august 2022

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
31.08.2022	1.0		Anneli Dahl

Innholdsfortegnelse

1.	Introduksjon til tjenesten	3
2.	Tjenesten Dokumentasjonsforvaltning – basistjeneste	3
2.1.	Mottak av inngående digital post	4
2.2.	Journalføring og kvalitetssikring av metadata	4
2.3.	Kvalitetssikring av metadata - offentlig journal	5
2.4.	Publisering av offentlig journal	5
2.5.	Innsyn.....	6
2.5.1.	Innsynsbejæringer mottatt via elnnsyn	6
2.5.2.	Innsynskrav mottatt utenom elnnsyn	6
2.6.	Oppdatering av styrende dokumenter	7
2.7.	Brukerstøtte og veiledning	7
2.8.	Systemadministrasjon	7
2.9.	Systemforvaltning	8
2.10.	Rådgivning	8
2.11.	Fremfinning av materiale hos Iron Mountain og Arkivverket.....	9
2.12.	Rapportering.....	9
3.	Tjenesten Fysisk postmottak - basistjeneste	10
3.1.	Mottak av inngående fysisk post.....	10
3.2.	Midlertidig lagring	10
4.	Avvikshåndtering.....	10
4.1.1.	Særlige kategorier av personopplysninger på avveie.....	10
4.1.2.	Andre avvik.....	11
5.	Valgfrie tilleggstenester.....	11
6.	Bestilling og leveranse tilleggstenester	11
7.	Lisenser	11
8.	Sikkerhet.....	12
9.	Tjenestenivå og brukerstøtte (SLA)	12
10.	Plikter og ansvar	12
11.	Andre vilkår	12
12.	Bilag	13

1. Introduksjon til tjenesten

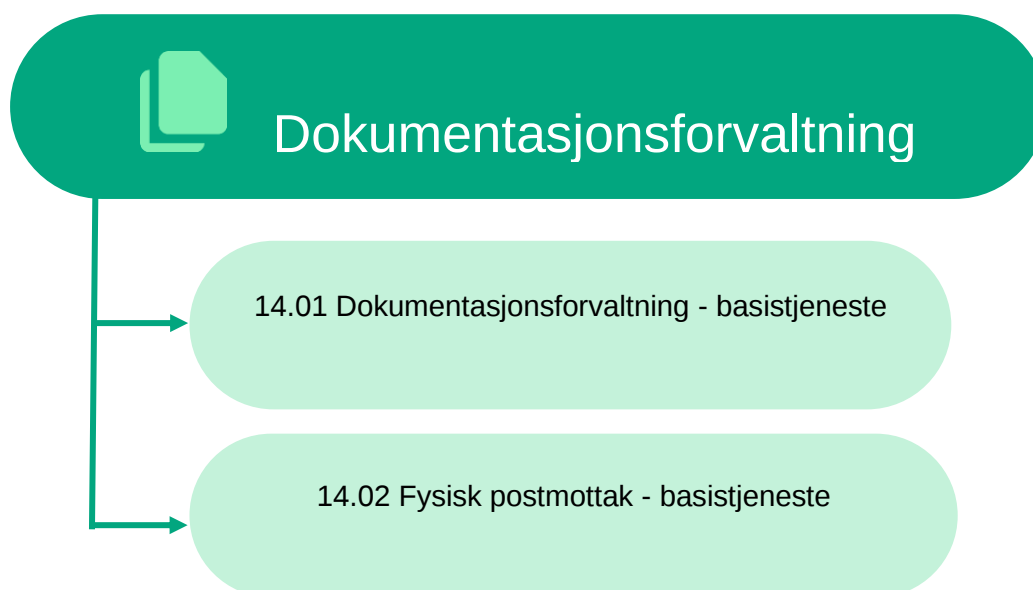
Norsk helsenett leverer tjenesten dokumentasjonsforvaltning til helseforvaltningen. NHN skal sørge for at samfunnsmålene gitt av Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) om effektivisering og redusert ressursbruk, tilrettelegging for større og mer robuste kompetansemiljøer og kvalitets- og kompetanseheving i administrative tjenesteledd gjenspeiles i leveransen.

Tjenesten består av følgende tjenestetilbud:

- 14.01 Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste
- 14.02 Fysisk postmottak – basistjeneste

Tjenestene 14.01 Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste og 14.02 Fysisk postmottak - basistjeneste er obligatoriske tjenester.

Tjenestene beskrevet under valgfrie tilleggstjenester kan bestilles av kunde mot vederlag. Tjenester som ikke er beskrevet som leveranser i denne tjenestebeskrivelsen regnes som en valgfri tilleggstjeneste.



2. Tjenesten Dokumentasjonsforvaltning – basistjeneste

Kapittelet beskriver hva som inngår i tjenesten Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste. Kapittelet er delt inn i områdene som inngår i tjenesten:

- Mottak av inngående digital post
- Journalføring og kvalitetssikring av metadata

- Kvalitetssikring av metadata - offentlig journal
- Publisering på av offentlig journal
- Innsyn
- Oppdatering av styrende dokumenter
- Brukerstøtte og veiledning
- Systemadministrasjon
- Systemforvaltning
- Rådgivning
- Fremfinning av materiale hos Iron Mountain og Arkivverket
- Rapportering

2.1. Mottak av inngående digital post

Digital post sendes til virksomhetene via offisielle eksterne e-postmottak, arkivportal, Altinn, eFormidling eller andre nasjonale fellesløsninger.

NHN leverer tjenesten åpning, sortering, arkivbegrensning og videresending av digitalt materiale, og vurderer arkivverdighet på vegne av kunden.

Digitalt mottatt post oppbevares i tre måneder hos NHN, dersom ikke annet er avtalt med kunde. Lagring utover dette kan bestilles som en tilleggstjeneste.

NHN leverer tjenesten på avtalte inn-kanaler¹ som eksisterte ved overtagelse av tjenesten. Dersom kunde ønsker at NHN skal overta nye kanaler vil det være dialog i forkant. Når nødvendige avklaringer er på plass, sender kunde bestilling, og NHN oversender tilbud.

2.2. Journalføring og kvalitetssikring av metadata

Journalføring er den systematiske og fortløpende registreringen av opplysninger i en journal, eksempelvis 360 eller Elements. I arkivsammenheng er journal navnet på et register over saksdokumenter i et organ. I elektroniske arkiver er journal eller postliste brukt om periodiske, kronologiske rapporter over inngående og utgående dokumenter, samt interne notater.

NHN leverer journalføring av inngående dokumenter med tilhørende metadata i henhold til standardiserte rutiner. Standardiserte rutiner er lagt ved (bilag 2).

NHN leverer journalføring av kundenes egenproduserte, arkivverdige dokumenter med tilhørende metadata fortløpende etter registrering, i henhold til standardiserte rutiner. Overordnet innebærer standarden kvalitetssikring av metadata (se vedlegg).

Det er kunden som har ansvaret for å kvalitetssikre innholdet i journalen.

¹ Som inn-kanal regnes allerede avtalte e-postkasser, nasjonale fellesløsninger som Altinn eller andre kundespesifikke kanaler som er avtalt skal betjenes av NHN.

Journalføring og kvalitetssikring av metadata utføres i avtalte sak- og arkivsystemer der kundes dokumentasjon skapes og lagres².

2.3. Kvalitetssikring av metadata - offentlig journal

Alle offentlige virksomheter er pålagt å tilgjengeliggjøre offentlig journal på forespørsel. Journalens kvalitet er avhengig av at metadata om dokumentene som registreres er korrekte og presise.

NHN leverer kvalitetssikring av metadata i henhold til NHNs felles rutiner³ og standarder for helseforvaltningen. Kvalitetssikring innebærer at:

- personopplysninger unntatt offentligheten er skjermet dersom det fremgår av metadata at dokumentet inneholder taushetsbelagte opplysninger om noens personlige forhold
- avsender/mottaker er skjermet dersom det fremgår av metadata at dokumentet inneholder taushetsbelagte opplysninger om noens personlige forhold

2.4. Publisering av offentlig journal⁴

NHN leverer tjenesten publisering av offentlig journal etter gjeldende standard. Dette innebærer å ta ut rapporten offentlig journal fra avtalte systemer, og tilgjengeliggjøre denne på www.elnnsyn.no. Publisering av offentlig journal gjøres 8-10 kalenderdager etter journalføring.

Digitaliseringsdirektoratet er leverandør av løsningen elnnsyn. Ved tekniske problemer med publisering på elnnsyn som følge av feil hos dem, følger NHN opp kommunikasjonen videre til feilen er rettet. NHN varsler virksomhetens operative kontakt fortløpende til feilen er løst.

NHN leverer tjenesten utsendelse av offentlig journal per e-post ved forespørsel fra publikum.

Hvis det er feil i journalen knyttet til publisering av opplysninger om noens personlige forhold, har NHN kun ansvar for å korrigere nødvendige metadata tilbake til tidspunktet tjenesten ble overført til NHN.

Dersom det er behov for korrigeringer lengre tilbake i tid enn tidspunkt for virksomhetsoverdragelsen, kan NHN utføre oppgaven som en tilleggstjeneste.

Kunden er juridisk ansvarlig for innholdet i journalen.

² Enkelte kunder har avtale om journalføring/kvalitetssikring fra/i fagsystem

³ Det kan i enkelte tilfeller være avtalt kundespesifiserte rutiner.

⁴ Punktet gjelder kun kunder som er pålagt publisering på elnnsyn.

2.5. Innsyn

Alle kan kreve innsyn i brev og dokumenter fra det offentlige. Retten til innsyn og krav til publisering av postjournaler er hjemlet i flere lover og forskrifter⁵. En offentlig journal er et register over all journalpliktig korrespondanse inn og ut fra offentlige virksomheter, der informasjon som er skjermet med lovhjemmel er fjernet.

2.5.1. Innsynsbegjæringer mottatt via eInnsyn

NHN leverer tjenestene:

Kunder med innsynsmodul: Innsynskrav blir automatisk fordelt til saksbehandler. Dersom det oppstår feil ved overføring til saksbehandler fra modulen, vil NHN manuelt sørge for at kravet blir fordelt riktig.

NHN leverer tjenesten overvåking av innsynsmodulen, og kontrollerer jevnlig at modulen er i drift.

Ved feil i modulen skal NHN kontakte operativ kontakt hos kunde. For kunder som benytter seg av tjenesten systemforvaltning har NHN også ansvar for å varsle leverandør og følge opp videre kommunikasjon med leverandør.

Kunder uten innsynsmodul: Innsynskrav fra eInnsyn kommer til kundens e-postmottak som følges opp av NHN. NHN videreformidler innsynskravet til et felles kontaktpunkt (e-postadresse) hos kunden.

Kunden er ansvarlig for å opprette et kontaktpunkt (e-postadresse) for videreformidling av innsynskrav, og den videre behandlingen av disse.

2.5.2. Innsynskrav mottatt utenom eInnsyn

NHN leverer tjenesten videreformidling av innsynskrav som kommer til kunde via andre kanaler enn eInnsyn. Innsynskravet vil bli journalført i kundes sak- og arkivsystem etter standardisert rutine.

Innsynskrav som mottas i kundens offisielle e-postmottak før kl 15.00 på hverdager skal videreformidles til kunde samme dag.

NHN leverer tjenesten gjenfinning av digitalt materiale i de sak- og arkivsystemer dokumentasjonsforvaltning til enhver tid har tilgang til. Basistjenesten begrenser seg til et tidsforbruk på maksimalt to timer. Ved større bestillinger av fremfinning av materiale som krever mer enn to timers arbeid vil oppdraget regnes som en tilleggstjeneste som kunde kan bestille ved behov.

⁵ Offentlighetsloven, Offentlighetsforskriften, Forvaltningsloven, Forvaltningsforskriften, Arkivloven, Arkivforskriften, Personopplysningsloven, Personopplysningsforskriften

2.6. Oppdatering av styrende dokumenter

Styrende dokumenter er i denne sammenhengen lovpålagte dokumenter som gir føringer for og oversikt over virksomhetens dokumentasjonsforvaltning og arkiver.

NHN leverer tjenestene:

- a) Årlig oppdatering av eksisterende arkivplan
- b) Årlig oppdatering av eksisterende klassifikasjon
- c) Årlig oppdatering av eksisterende og godkjent funksjonsbasert bevarings- og kassasjonsplan. Oppdatering innebærer ikke vurdering av nye eller revurdering av eksisterende systemer eller prosesser

2.7. Brukerstøtte og veiledning

NHN leverer tjenestene:

- a) Besvare kundestøttehenvendelser mottatt i EVI (se kapittel 9).
- b) Tilstedeværelse av dokumentasjonsfaglig personell hos kunde to ganger per måned ved forespørsel (med unntak av juni, juli, august og desember).
- c) Utarbeidelse, vedlikehold og tilgjengeliggjøring av brukerveiledninger for bruk av sak- og arkivsystemet. Disse publiseres i EVI.
- d) Utforme generiske brukerveiledninger for sak- og arkivsystemet som kunden har behov for i egen organisasjon.
- e) Gjennomføre kurs i kundens sak- og arkivsystem etter forespørsel via EVI⁶:
 - Kundenivå 1 (0-100 ansatte): to kurs i løpet av et kalenderår
 - Kundenivå 2 (101-500 ansatte): fire kurs i løpet av et kalenderår
 - Kundenivå 3 (501-999 ansatte): seks kurs i løpet av et kalenderår
 - Kundenivå 4 (1000 ansatte og oppover): åtte kurs i løpet av et kalenderår
 - Kurs utover dette antallet kan bestilles som tilleggstjeneste og vil bli fakturert med kr 5.000,- pr kurs.
- f) Generiske opplæringsvideoer om relevante tema. Videoene blir oppdatert ved behov. Oppdatering av kundespesifikke videoer regnes som en tilleggstjeneste.

2.8. Systemadministrasjon

NHN leverer tjenesten systemadministrasjon, som skal sikre funksjonell drift av sak- og arkivsystemet. Det inkluderer tilgangsstyring av brukere, oppgaver knyttet til maler som benyttes i sak- og arkivsystem, test av arkivfunksjonalitet og oppdatering av organisasjonsstruktur.

⁶ Kursets varighet vil variere ut ifra kunde, 60-90 minutter. Maks 15 deltagere, uavhengig av kursform (digitalt eller fysisk). Ved behov for flere deltagere på fysiske kurs, vil det være nødvendig med mer enn én kursholder. Dette kan bestilles som en tilleggstjeneste, og vil bli fakturert time for time.

NHN leverer tjenestene:

- a) Brukeradministrasjon på bestilling fra kunde:
 - Opprette, endre og deaktivere brukere
- b) Opprette, vedlikeholde og gjennomføre revisjon av tilgangsgrupper
- c) Årlig oversendelse av rettighetsmatrise for tilgangsstyring til kunde for godkjenning
- d) Vedlikehold av allerede eksisterende maler og implementering av nye som er utformet av kunde.
- e) Teste systemfunksjonalitet for ulike roller ved mindre oppgraderinger av systemet (inntil 10 timers arbeid).
- f) Oppdatere organisasjonsstruktur i sak- og arkivsystem ved mindre organisasjonsendringer (inntil 10 timers arbeid)

Større endringer i en av oppgavene i oversikten er å anse som en tilleggstjeneste og må bestilles via EVI.

2.9. Funksjonell systemforvaltning

Tjenesten innebærer at NHN dokumentasjonsforvaltning har det funksjonelle ansvaret for sak- og arkivløsningen. Tjenesten må ikke forveksles med de tekniske IT tjenestene som allerede leveres fra NHN IT. Tjenesten fungerer i samråd med eksisterende kundeteam, og alle bestillinger eller utbedringer til systemleverandør skal forankres hos kunde.

NHN leverer tjenestene:

- a) Melde funksjonelle feil i sak- og arkivløsning og følge opp sakene mot systemleverandør
- b) Melde bestillinger eller utbedringer (på det funksjonelle området) til systemleverandør, og følge opp leveransene
- c) Videreformidle og følge opp informasjon fra systemleverandør og nasjonale leverandører til kunde og til NHNs interne fagmiljøer
- d) Koordinering av NHNs relevante fagmiljøer på vegne av kunde innen dokumentasjonsforvaltning

Leveranse av tjenesten forutsetter at kunde har implementert NHNs standardisering av dokumentasjonsforvaltningen.

2.10. Rådgivning

Tjenesten innebærer bl.a. at NHN vil bidra til å sikre innovasjon og videreutvikling innen dokumentasjonsforvaltning. Dette gjøres ved å forberede videre samordning og integrasjon av arkivfunksjoner i helseforvaltningens arbeidsprosesser, herunder utrede og anbefale plan for digitalisert arkivfunksjon.

Inkludert i denne tjenesten er rollen dokumentasjonsansvarlig for alle kunder. Rollen har et særskilt ansvar for leveranse av tjenestene beskrevet i dokumentasjonsforvaltning – basis til kunde.

Rådgivning innebærer også anbefalinger og bistand ved problemstillinger som krever dokumentasjonsfaglig kompetanse hos den enkelte virksomhet. Eksempler på slik rådgivning kan være:

- dokumentasjonsfaglig bistand ved kundes revisjon av egne rutiner
- anbefalinger og praktisk bistand med strukturering av saksområder
- bistand til utarbeidelse av veiledninger og notater til intern informasjon hos kunde
- bistand ved tilsyn fra Arkivverket
- anbefaling for bruk av funksjonalitet i sak- og arkivsystem

Listen er ikke uttømmende.

Dersom rådgivningen viser seg å være omfattende, vil det vurderes om rådgivningen bør anses som en tilleggstjeneste (se kapittel 5).

2.11. Fremfinning av materiale hos Iron Mountain og Arkivverket

Tjenesten inkluderer fremfinning av materiale fra fjernarkiv hos Iron Mountain og Arkivverket, med inntil ti timers arbeid pr kalendermåned.

For materiale som oppbevares hos Iron Mountain omfatter tjenesten saksbehandling av bestillinger mottatt i EVI, opprettelse av bestilling i portalen til Iron Mountain, mottak av fysisk mapper, digitalisering av dokumenter (for kunder som ikke benytter digitaliseringstjenesten til Iron Mountain) og retur av materiale til Iron Mountain.

Arbeid utover de ti timene som er inkludert i basistjeneste vil regnes som tilleggstjeneste og faktureres kunde.

2.12. Rapportering

NHN er ansvarlig for generering av en periodisk rapport og oversikt over et utvalg aktiviteter. NHN utfører innen dokumentasjonsforvaltning. Rapporten oversendes kundes operative kontakt månedlig.

Rapporten inneholder målinger av antall:

- Journalførte dokumenter
- Ikke-kvalitetssikrede dokumenter
- Automatisk overførte dokumenter (gjelder enkelte kunder)
- Kasser fysisk post
- Kurs
- Saker i EVI
- Innsynsbegjæringer

I tillegg kan NHN produsere rapporter over saksbehandlernes aktiviteter i sak- og arkivsystemet, som for eksempel restanser eldre enn 30 dager og reserverte dokumenter. Dette gjøres på forespørsel fra kunde.

3. Tjenesten Fysisk postmottak - basistjeneste

Virksomhetenes fysiske post sendes til ett felles postmottak hos NHN.

Tjenesten fysisk postmottak består av følgende hovedelementer:

- Mottak av inngående fysisk post
- Midlertidig lagring
- Avvikshåndtering

3.1. Mottak av inngående fysisk post

NHN leverer tjenestene:

- a) Åpning, sortering og arkivbegrensning av fysisk post.
- b) Digitalisering av post etter gjeldende standard og tilgjengeliggjøring av arkivverdig post i arkivportal (herunder digitale medier og rekommandert post).
- c) Virussjekk av minnepinner og CD-ROM før videresending til kunde (se vedlegg).
- d) Videresende post som ikke lar seg skanne til kunde.
- e) Sendte gradert post med kurer til kunde.

Det er inngått kundespesifikke avtaler om hva slags post som skal videresendes på originalformat etter digitalisering.

3.2. Midlertidig lagring

Innskannet post oppbevares i tre måneder hos NHN. Lagring utover dette er en tilleggstjeneste som bestilles av kunde.

4. Avvikshåndtering

Avvik knyttet til tjenestene dokumentasjonsforvaltning og fysisk postmottak håndteres i henhold til NHNs rutiner. Hendelser som defineres som avvik er:

- når særlige kategorier av personopplysninger havner på avveie
- brudd på rutiner

4.1.1. Særlige kategorier av personopplysninger på avveie

Melding om kritiske avvik hvor særlige kategorier av personopplysninger kommer på avveie håndteres på følgende måte dersom avviket oppdages av NHN:

- a) Nødvendig informasjon blir innhentet for å verifisere avviket, og NHN utarbeider en rapport.
- b) Hendelse meldes til operativ kontakt hos kunden via rapport som sendes per e-post.
- c) Hendelse registreres i EVI slik at personvernombud i NHN gjøres kjent med avviket og kan vurdere supplerende tiltak.

- d) NHN retter feilen så raskt som mulig.
- e) NHN oversender avviksrapport til kunden.

Melding om kritiske avvik hvor særlige kategorier av personopplysninger kommer på avveie håndteres på følgende måte dersom avviket oppdages av kunden:

- a) Virksomheten melder inn avviket via EVI eller til operativ kontakt.
- b) NHN utarbeider en rapport.
- c) Rapport oversendes kunden.
- d) Hendelse registreres i EVI slik at personvernombud i NHN gjøres kjent med avviket og kan vurdere supplerende tiltak.
- e) NHN retter feilen så raskt som mulig.

4.1.2. Andre avvik

Andre avvik knyttet til for eksempel brudd på avtalte rutiner varsles NHN via EVI.

5. Valgfrie tilleggstenester

Kundene kan bestille tilleggstenester innen hele fagområdet dokumentasjonsforvaltning, eksempelvis:

- informasjonsstyring i M365
- deltakelse i virksomhetsspesifikke digitaliseringsprosjekter for å ivareta krav til dokumentasjon
- utarbeiding av lovpålagte styrende dokumenter
- prosjektledelse innen dokumentasjonsforvaltning
- utarbeidelse av ny arkivplan
- utarbeidelse av funksjonsbasert arkivnøkkel

Listen er ikke uttømmende. Tilleggstenester som ikke er nevnt i oversikten kan etterspørres.

6. Bestilling og leveranse tilleggstenester

Kunde kan mot vederlag bestille tilleggstenester. Bestilling sendes til operativ kontakt i NHN.

Alle bestillinger av tilleggstenester (inkl. prisestimat fra NHN) skal godkjennes av operativ kontakt hos kunde og NHN før arbeid igangsettes. Ved behov kan NHN bistå med utforming av bestilling vederlagsfritt.

Når bestillingen er mottatt utarbeider NHN et tilbud sammen med kunde med beskrivelse av løsning, leveranse samt prisestimat og leveranseplan før arbeidet igangsettes.

7. Lisenser

Denne tjenesten krever ingen egne lisenser hos kunde.

8. Sikkerhet

Det er ingen krav til sikkerhet for denne tjenesten utover det som er definert i tjenesteavtalen mellom NHN og kunde.

9. Tjenestenivå og brukerstøtte (SLA)

Tjenesteparameter	Avtalt nivå – NHN SLA-nivå STANDARD
Åpningstid henvendelser	Servicedesk/EVI: 24x7x365 Serviceperiode: 09.00-15.00
Seneste reaksjonstid innenfor definert serviceperiode	Uten ugrunnet opphold på uønskede kritiske hendelser innenfor avtalt serviceperiode

Servicedesk: For kunder i helseforvaltningen benyttes EVI for egenregistrering av alle henvendelser. Her kan det registreres forespørsler hele døgnet, og behandling av forespørsel påbegynnes når avtalt serviceperiode begynner.

Serviceperiode er tidsperioden på døgnet når aktivt arbeid med håndtering av hendelser på tjenesten utføres.

10. Plikter og ansvar

For partenes plikter henvises det til hovedavtalen mellom NHN og kunde: "Avtalen for levering av tjenester innenfor områdene IKT, anskaffelser og arkivtjenester" med tilhørende vedlegg.

11. Andre vilkår

Alle tjenester beskrevet i denne tjenestebeskrivelse leveres i henhold til vilkår i følgende dokumenter:

- Avtalen for levering av tjenester innenfor områdene IKT, anskaffelser og arkivtjenester med tilhørende vedlegg:
 - o Samhandlingsmodell
 - o Avtale om behandling av personopplysninger (databehandleravtale) i forbindelse med levering av tjenester innenfor områdene IKT, anskaffelser og arkiv
- Årlig prisprognose

12. Bilag

Bilag nr	Navn:	Beskrivelse av bilag:	Versjon/dato
1	Prismodell	Oversikt over prismodell for tjenesten	1.0 03.06.2022
2	Vedlegg – Standardiserte rutiner NHN	PDF-versjon vedlagt	1.0 16.05.2022

Bilag 1: Prismodell

#	Tjeneste	Prismodell
14.01	Dokumentasjonsforvaltning - basis	Fastpris per virksomhet
14.01	Dokumentasjonsforvaltning - basis	Antall timer
14.02	Fysisk postmottak	Per kasse

14.01 Dokumentasjonsforvaltning – basis: pris for tjenesten er i 2022 basert på flere modeller basert på tidspunktet for når virksomheten ble kunde av NHN. Prismodellene er en fastpris. Kunde faktureres for tjenesten kvartalsvis. Se årlig prisprognose for detaljer.

For 2023 forventes det en betydelig kostnadseffektivisering av tjenesten dokumentasjonsforvaltning. På totalnivå viser likevel prisprognosen for 2023 en økning på 7,2 % sammenlignet med prisprognosen for 2022. Dette skyldes hovedsakelig:

- KPI-justering på 4,5 %
- En ny kunde og etat tar i bruk tjenesten dokumentasjonsforvaltning (Helseklage)
- Leveranse av ny deltjeneste: brukerstøtte-telefon
- En forventet generell volumvekst på ca. 10 %

Forslag til ny prismodell for tjenesten 14.01 Dokumentasjonsforvaltning – basis er lagt til grunn for prisprognosen. Ny prismodell legger til rette for videre kostnadseffektivisering i samarbeid med etatene.

14.02 Fysisk postmottak – basis: prisen er i 2022 basert på kassepris. Kunde faktureres for faktisk bruk hvert kvartal. Se årlig prisprognose for detaljer.

Tilleggstjenester: Pris for tilleggstenester avtales per bestilling.