

TJENESTEBESKRIVELSE

NORSK HELSENETT

TJENESTE: DOKUMENTASJONSFORVALTNING

Versjon	Dato	Godkjent av tjenesteeier
1.0	29.08.2019	Vilde Ronge
1.3	30.03.2020	Vilde Ronge
1.4	02.11.2020	Vilde Ronge

Innhold

1	Introduksjon	3
2	Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste	3
2.1	Mottak av inngående digital post.....	3
2.2	Journalføring og metadatakontroll	3
2.3	Metadatakontroll av offentlig journal	3
2.4	Innsyn	4
2.4.1	Publisering av offentlig journal.....	4
2.4.2	Innsynsbegjæringer mottatt via elInnsyn.....	4
2.4.3	Innsynsbegjæringer mottatt utenom elInnsyn	4
2.5	Styrende dokumenter	4
2.6	Brukerstøtte og veiledning	4
2.7	Systemadministrasjon	5
3	Fysisk postmottak - basistjeneste	5
3.1	Mottak av inngående fysisk post.....	5
3.2	Midlertidig lagring	5
3.3	Avvikshåndtering.....	5
4	Videreutvikling av dokumentasjonsforvaltning	5
5	Fjernarkiv	6

1 Introduksjon

Norsk Helsenett SF (heretter kalt NHN) leverer tjenesten *Dokumentasjonsforvaltning* til helseforvaltningen. NHN skal sørge for at samfunnsmålene gitt av HOD om effektivisering, standardisering og digitalisering av administrative tjenesteledd skal gjenspeiles i leveransen.

Tjenestebeskrivelsen er en beskrivelse av tjenesten som består av følgende hovedelementer:

- Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste
- Fysisk postmottak – basistjeneste
- Videreutvikling av dokumentasjonsforvaltning
- Fjernarkiv

Tjenestene beskrevet under *Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste* og *Fysisk postmottak - basistjeneste* inngår i leveransen til alle kunder.

2 Dokumentasjonsforvaltning - basistjeneste

Deltjenesten dokumentasjonsforvaltning består av følgende hovedelementer:

2.1 Mottak av inngående digital post

NHN skal åpne, sortere, arkivbegrense og videresende digitalt materiale og vurdere arkivverdighet på vegne av kunden (eksempelvis fra virksomhetens offisielle eksterne e-postmottak, arkivportal, Altinn eller andre nasjonale fellesløsninger).

2.2 Journalføring og metadatakontroll

NHN skal journalføre innkomne dokumenter med tilhørende metadata i henhold til avtalte rutiner og standarder. Standard og rutiner gjøres tilgjengelig for kunde på forespørsel.

NHN skal journalføre kundenes egenproduserte, arkivverdige dokumenter med tilhørende metadata i henhold til vedtatt standard fortløpende etter registrering.

Journalføring og metadatakontroll utføres i avtalte systemer der kundes dokumentasjon skapes og lagres. Kundespesifikk oversikt over systemer skal utarbeides.

2.3 Metadatakontroll av offentlig journal

NHN er ansvarlig for kontroll av metadata i henhold til avtalte rutiner og standarder.

2.4 Innsyn

2.4.1 Publisering av offentlig journal¹

NHN skal ta ut rapporten offentlig journal fra avtalte systemer, og tilgjengeliggjøre offentlig journal på elnnsyn.

NHN er ansvarlig for kommunikasjon med Digitaliseringsdirektoratet ved tekniske problemer med publisering av journal på elnnsyn.

2.4.2 Innsynsbegjæringer mottatt via elnnsyn

Kunder med innsynsmodul: Innsynsbegjæringer vil bli automatisk fordelt til saksbehandler.

Kunder uten innsynsmodul: Innsynskrav som kommer til e-postmottaket, videreformidles til et felles kontaktpunkt hos kunden.

2.4.3 Innsynsbegjæringer mottatt utenom elnnsyn

NHN videreformidler innsynskrav som kommer til kunde via andre kanaler enn elnnsyn til et felles kontaktpunkt hos kunden.

NHN kan bistå med gjenfinning av digitalt materiale i de baser avdelingen til enhver tid har tilgang til.

2.5 Styrende dokumenter

NHN kan ved behov bistå kunde med:

- a) Årlig oppdatering av eksisterende arkivplan
- b) Årlig oppdatering av eksisterende og registrert funksjonsbasert klassifikasjon
- c) Årlig oppdatering av eksisterende og godkjent funksjonsbasert BK-plan

2.6 Brukerstøtte og veiledning

NHN er ansvarlig for:

- a) Å besvare kundestøttehenvendelser sendt på e-post²
- b) Tilstedeværelse av arkivfaglig personell ved behov (maks månedlig med unntak av juni, juli, august og desember)
- c) Å utarbeide, vedlikeholde og tilgjengeliggjøre generiske brukerveiledninger for bruk av Noark-løsninger og tilhørende fagmoduler
- d) Å utforme generisk arkivfaglig veiledningsmaterieell for bruk på intranett etc hos kunde
- e) Å tilby en oppdatert kurskatalog
- f) På forespørsel gjennomføre basiskurs i kundes sak- og arkivsystem³:
 - a. Kundenivå 1 – 0-100 ansatte – 2 kurs i løpet av et kalenderår
 - b. Kundenivå 2 – 101-500 ansatte – 4 kurs i løpet av et kalenderår
 - c. Kundenivå 3 – 501 ansatte og oppover – 6 kurs i løpet av et kalenderår
- g) På forespørsel tilby standard videopakke⁴ til kunde

¹ Punktet gjelder kun kunder som er pålagt publisering på elnnsyn.

² Gjelder frem til NHN etablerer kundestøtteverktøy for brukerstøtte dokumentasjonsforvaltning.

³ Kursets varighet vil variere ut ifra kunde, 60-90 minutter. Maks seks deltagere ved digital gjennomføring og maks 15 deltagere ved fysisk oppmøte i kundens lokale.

⁴ Beskrivelse av videopakke vil til enhver tid være tilgjengelig på NHNs nettside.

2.7 Systemadministrasjon

NHN er ansvarlig for:

- a) Brukeradministrasjon på bestilling fra operativ kontakt hos kunde:
 - I. Opprette, endre og slette brukere
 - II. Registrere stedfortreder ved uplanlagt fravær
 - III. Opprette, vedlikeholde og gjennomføre revisjon av tilgangsgrupper
 - IV. Administrere tilgangsstyring i sikker sone
- b) Vedlikehold av allerede eksisterende maler og implementering av nye som er utformet av kunde
- c) Ved oppgradering av system er NHN ansvarlig for å teste arkivfunksjonalitet i hht standard testskjema
- d) Oppdatere organisasjonsstruktur i Noark-løsningen ved mindre organisasjonsendringer

3 Fysisk postmottak - basistjeneste

Postmottak består av følgende hovedelementer:

3.1 Mottak av inngående fysisk post

NHN skal:

- a) Åpne, sortere og arkivbegrense fysisk post
- b) Digitalisere etter gjeldende standard og tilgjengeliggjøre arkivverdig materiale i arkivportal (herunder digitale medier og rekommandert post)
- c) Virussjekke minnepinner og CD-ROM
- d) Videre sende til kunde materiale som ikke lar seg skanne
- e) Sende gradert materiale med kurer til kunde

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

3.2 Midlertidig lagring

Innskannet materiale oppbevares i tre måneder hos NHN, dersom ikke annet er avtalt med kunde.

3.3 Avvikshåndtering

Avvik knyttet til postmottaket håndteres i henhold til NHNs rutiner.

4 Videreutvikling av dokumentasjonsforvaltning

Kunde kan mot vederlag bestille tilleggstjenester. Alle bestillinger av tilleggstjenester (inkl. prisestimat fra NHN) skal godkjennes av operativ kontakt hos kunde og NHN før arbeid igangsettes.

NHN vil bidra til og sikre innovasjon og videreutvikling ved å forberede videre samordning og integrasjon av arkivfunksjoner i helseforvaltningens arbeidsprosesser, herunder utrede og anbefale plan for digitalisert arkivfunksjon for de involverte virksomhetene.

NHN har ansvar for å drive utviklingsprosessen fremover gjennom å sette agenda, identifisere gevinster, gjennomføre analyser og konsekvensvurderinger, foreslå forbedringsområder, utarbeide underlag til beslutninger, støtte og gi råd.

Kundene kan bestille tilleggstjenester innen hele fagområdet dokumentasjonsforvaltning, eksempelvis deltakelse i virksomhetsspesifikke digitaliseringsprosjekter for å ivareta dokumentasjon, utarbeiding av lovpålagte styrende dokumenter, prosjektledelse innen dokumentasjonsforvaltning, mm.

5 Fjernarkiv

Avtale om fjernarkiv for avsluttede papirarkiver eies av NHN. Kunde kan velge å benytte seg av denne avtalen. Avtalen omfatter oppbevaring av alt aktuelt materiell som virksomhetene er forpliktet til å oppbevare. Avtalen inneholder en prismatrise for tjenester utover oppbevaring, blant annet bestilling av midlertidig uttak, inntak av ytterligere materiell, merking, registrering, ordning, permanent uttak, destruksjon av materiale m.m. Se egen prisliste for detaljer.