

FJELLINJEN AS

RFI:

FREMTIDIG LØSNING FOR SAKSBEHANDLING,
PROSESSFLYT, DOKUMENTASJONSFORVALTNING OG
ARKIV

Innhold

Innledning	2
Om Fjellinjen	2
Nåsituasjon og dagens systemlandskap	2
Avgrensninger og premisser	3
Målbilde og behov	4
Målbilde	4
Behov	5
Brukerhistorier	5
Spørsmål til leverandørene	7
Besvarelse av RFI	8
Frist	9
Videre prosess	9
Forbehold og konfidensialitet	9

Innledning

Fjellinjen AS inviterer til markedsdialog i forbindelse med et fremtidig behov for løsning(er) knyttet til intern saksbehandling, prosessflyt, dokumentasjonsforvaltning og arkiv.

Formålet med markedsdialogen er å gi Fjellinjen bedre innsikt i hvordan markedet vurderer behovet, hvilke løsningskonsepter som er relevante, og hvordan en eventuell anskaffelse bør innrettes.

Dokumentet beskriver dagens situasjon, noen avgrensninger og premisser, overordnede mål og behov, og inneholder spørsmål til markedet. Leverandører oppfordres til å gi innspill til hvordan behovet best kan løses, herunder relevante tilnærminger, komponenter, kompetansebehov og gjennomføringsmodeller.

Om Fjellinjen

Fjellinjen AS er et bompengeselskap med ansvar for innkreving av bompenger i Oslo-området. Selskapet inngår i bompengesektoren og har viktige grensesnitt mot blant annet Statens vegvesen, Samferdselsdepartementet, AutoPASS-samarbeidet, eiere, leverandører og kunder/trafikanter.

Fjellinjen er en relativt liten organisasjon med om lag 30 ansatte. Mange av medarbeiderne har høy fagspesialisering innen sine områder, samtidig som de bidrar på tvers i ulike prosesser, initiativer og utviklingsarbeid. Virksomheten har derfor behov for løsninger og arbeidsformer som understøtter effektiv samhandling, tydelige prioriteringer og hensiktsmessig rolle- og ansvarsdeling, uten å forutsette store dedikerte fag- eller produktteam.

Fjellinjen utfører oppgaver som stiller krav til etterlevelse, sporbarhet, kontroll, dokumentasjon og sikker behandling av informasjon. Virksomheten har både eksternt rettede prosesser, interne styrings- og støtteprosesser og prosesser som involverer flere fagområder, systemer og roller.

Nåsituasjon og dagens systemlandskap

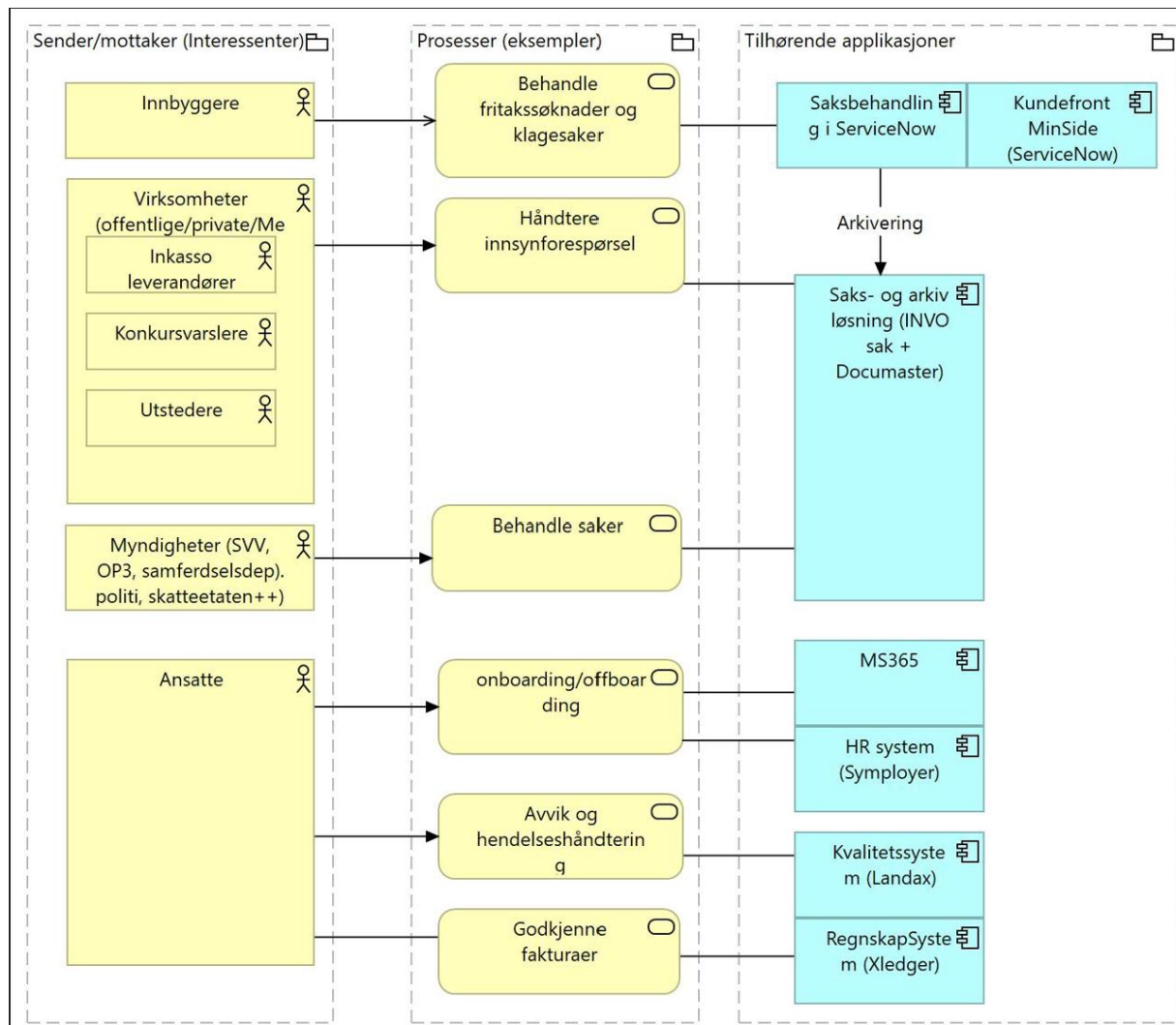
Fjellinjen har i dag et sammensatt system- og prosesslandskap for saksbehandling, dokumentasjon, arkivering, kundedialog og intern samhandling.

Dagens sak-/arkivløsning (InvoSak/Documaster) dekker i dag en smal del av Fjellinjens saksbehandling, og benyttes i praksis til postmottak, journalføring og som inngang til arkivkjernen.

Saksbehandling knyttet til fritakssøknader og klagesaker håndteres i ServiceNow, hvor det benyttes egne moduler for saksbehandling og kundefront (MinSide). Denne saksbehandlingen er prosess- og arbeidsflytorientert og er avgrenset til fritaksområdet.

Dokumentasjon fra ServiceNow arkiveres i dag i sak- og arkivløsningen (Invo/Documaster), som fungerer som virksomhetens autoritative og sentrale arkiv. Dette gjelder blant annet dokumentasjon fra kunderelaterte saksprosesser som håndteres i ServiceNow.

Øvrige prosesser støttes av spesialiserte systemer, herunder Microsoft 365 (samhandling), HR-system (Symployer), kvalitetssystem (Landax) og regnskapssystem (Xledger) og konkurransegjennomføringsverktøy (Hyyr).



Avgrensninger og premisser

Følgende foreløpige avgrensninger og premisser legges til grunn for markedsdialogen.

Leverandørene bes utfordre eller nyansere disse dersom de mener andre avgrensninger vil gi bedre verdi, lavere risiko eller lavere kostnad.

- Hovedscope er saksbehandling, prosessflyt, dokumentasjonsforvaltning og arkiv på områder der dagens systemstøtte ikke dekker behovene godt nok.
- Dagens avtaler og løsninger for sak-/arkivområdet er på vei ut. Behovene som i dag ivaretas gjennom disse løsningene, blant annet postmottak, journalføring,

dokumentasjonsforvaltning og arkiv, må derfor dekkes i en fremtidig anskaffelse. Dette er et minimumsbehov og begrenser ikke anskaffelsen til å erstatte dagens løsning én-til-én; markedsdialogen skal også belyse om samme løsning eller løsningskonsept kan dekke bredere behov for saksbehandling, prosessflyt, dokumentfangst, sporbarhet og automatisering.

- Generell kundefront og kundedialog holdes utenfor hovedscope. ServiceNow skal som utgangspunkt videreføres for kunderelaterte saker. Arkivverdig dokumentasjon fra saksbehandling i ServiceNow skal fortsatt arkiveres i fremtidig arkivløsning eller arkivkomponent. God integrasjon mellom ServiceNow og arkivkomponenten er derfor et sentralt behov, uavhengig av om arkivkomponenten er en frittstående arkivkerne eller del av et bredere løsningskonsept.
- Eksisterende fagsystemer skal som utgangspunkt videreføres der de ivaretar spesifikke faglige behov på en god måte.
- Løsningen må kunne samhandle med Microsoft 365/SharePoint, ServiceNow og relevante fagsystemer gjennom hensiktsmessige grensesnitt.
- Det er ikke avklart om behovet bør løses gjennom én samlet anskaffelse eller flere komponenter/avtaler. Markedsdialogen skal belyse dette.
- Fjellinjen er direkte omfattet av arkivloven i saker der det fattes enkeltvedtak. Det er per i dag vurdert å gjelde fritak for bompenger som ikke inngår som en sentral del av denne anskaffelsen. Loven gjelder for virksomheten indirekte gjennom sektoransvaret. Løsningen skal understøtte helhetlig dokumentasjonsforvaltning.
- Dokumentasjon og arkivering bør i størst mulig grad skje innebygd i arbeidsflyten, ikke som manuell etterregistrering.
- Fjellinjen er en liten organisasjon. Løsningen og forvaltningsmodellen må derfor være realistisk med hensyn til intern kapasitet, kompetanse og eierskap.

Målbilde og behov

Målbilde

Fjellinjen ønsker å være i en situasjon der saksbehandling, prosessflyt, dokumentasjon og arkiv henger bedre sammen enn i dag. Arbeidsprosessene skal være mer effektive, etterprøvbare og mindre personavhengige, med tydelig ansvar, god oversikt over status og en sammenhengende dokumentasjon fra start til slutt.

Fremtidig løsning skal bidra til at dokumentasjon og arkivering i større grad skjer som en integrert del av arbeidsprosessene. Fjellinjen ønsker bedre støtte for å håndtere saker og prosesser på tvers av roller, fagområder og systemer, med bedre sporbarhet, gjenfinning og mindre behov for manuelle overleveringer og etterregistrering.

Behov

Behovet omfatter både klassiske saksbehandlingsprosesser og interne eller tverrgående arbeidsprosesser der det er behov for å følge et løp fra start til slutt, fordele ansvar, dokumentere vurderinger og beslutninger, og sikre sammenheng i saksløpet.

Fjellinjen ønsker innspill til hvilken type løsning eller løsningskonsept som best kan dekke behovet. Dette kan være én samlet løsning, flere integrerte komponenter eller en kombinasjon med eksisterende systemer. Løsningen må kunne samspille med Fjellinjens systemlandskap, herunder Microsoft 365/SharePoint, ServiceNow og relevante fagsystemer.

Det er behov for en løsning, innføringsmodell og forvaltningsmodell som er realistisk for virksomheten, og som kan etableres og videreutvikles stegvis i takt med behov, modenhet og kapasitet. Fjellinjen ønsker i den forbindelse leverandørens vurdering av hva som skal til for å lykkes, herunder hensiktsmessig gjennomføringsmodell, eventuell bistand til innføring og prosessutvikling, samt hvordan ansvar og roller bør fordeles mellom Fjellinjen og leverandør over tid.

Brukerhistorier

Nedenfor presenteres to brukerhistorier som illustrerer ulike typer prosesser som kan være aktuelle for en fremtidig løsning. Den første brukerhistorien illustrerer en prosess som vurderes som en naturlig kandidat for fremtidig løsning, og hvor deler av behovet i dag dekkes av eksisterende sak-/arkivløsning. Den andre brukerhistorien illustrerer en prosess som kan være aktuell dersom løsningen egner seg som systemstøtte for denne typen prosesser og kan gi tydelig verdi.

Eksempelene skal gjøre behovene mer konkrete, men er ikke ment som uttømmende krav eller endelig avgrensning av scope. Spørsmålet 13 under «Spørsmål til leverandørene» beskriver hvordan Fjellinjen ønsker at leverandørene skal bruke brukerhistoriene i sin besvarelse.

Utleveringsbegjæringer

Som saksbehandler i Fjellinjen ønsker jeg å kunne motta, vurdere, behandle, dokumentere og besvare utleveringsbegjæringer av personopplysninger på en strukturert og sikker måte, slik at opplysninger bare utleveres når rettslig grunnlag foreligger, og slik at hele behandlingen er sporbar, etterprøvbar og arkivert på riktig måte.

Behandlingen skal understøtte rolle- og behovsstyrt tilgang til informasjon, samt sikker utlevering via godkjente kanaler basert på informasjonens klassifisering.

Proessen omfatter blant annet:

- Mottak og registrering av begjæringer fra offentlige myndigheter
- Vurdering av hjemmel, verifisert identitet i henhold til definerte krav, og eventuell involvering av juridisk funksjon
- Innhenting av opplysninger fra fagsystemer
- Beslutningstøtte og beslutning om utlevering eller avslag
- Prioritering av haste- og nødrettssaker (inkl. etterhåndsdokumentasjon)
- Ivaretagelse av habilitet, avvikshåndtering og kontroll
- Journalføring og arkivering i henhold til regelverk

Brukerhistorie: Livssyklus håndtering av ansatte (Intern prosess)

Som ansvarlig for livssyklus håndtering av ansatte i Fjellinjen skal jeg kunne gjennomføre og styre hele prosessen fra ansettelse til avslutning av arbeidsforhold på en strukturert, standardisert og sikker måte, slik at alle lovpålagte og interne krav til tilganger, opplæring, endringer, dokumentasjon/arkiv og avslutning gjennomføres i riktig rekkefølge med riktig ansvar. Løsningen sikrer at obligatoriske steg ikke kan omgås, og gir løpende status, kontroll og dokumentasjon av etterlevelse på tvers av roller og systemer.

I dag håndteres HR-relaterte aktiviteter primært i HR-systemet. En fremtidig løsning er ikke ment å erstatte HR-systemet, men skal støtte samhandling og integrasjon mellom HR, IT og leder, slik at oppgaver, tilganger, utstyr og avslutning av arbeidsforhold håndteres helhetlig og med tydelig ansvar.

Proessen omfatter blant annet:

- Oppstart av onboarding ved signert arbeidsavtale og etablering av personalmappe
- Planlegging og gjennomføring av onboarding med tydelig oppgavefordeling mellom HR, IT og avdelingsleder
- Tildeling, endring og oppfølging av roller, tilganger og utstyr gjennom hele ansettelsesforholdet
- Gjennomføring og dokumentasjon av obligatorisk og rollebasert opplæring
- Løpende oppfølging av status, fremdrift og etterlevelse, inkludert håndtering av avvik
- Håndtering av endringer i rolle eller arbeidsforhold
- Gjennomføring av avslutning av arbeidsforhold (offboarding), herunder tilbakekalling av tilganger, utstyr og ansvar
- Sikring av at alle aktiviteter gjennomføres i riktig rekkefølge og med riktig ansvar

Spørsmål til leverandørene

Leverandørene bes svare kortfattet og konkret på spørsmålene under. Svarene bør knyttes til Fjellinjens beskrevne behov, avgrensninger og brukerhistorier. Der spørsmålene overlapper, er det tilstrekkelig å svare samlet eller vise til svar på andre spørsmål. Beskriv gjerne hva som dekkes av standardfunksjonalitet, konfigurasjon, integrasjoner og eventuell tilpasning, der det er relevant.

Nr	Tema	Spørsmål
1	Forståelse av behov og anbefalt løsningskonsept	Beskriv kort hvordan dere forstår Fjellinjens behov, og overordnet hvordan dere vil løse behovet.
2	Saksbehandling og prosess	Hvordan dekker deres anbefalte løsning eller løsningskonsept Fjellinjens behov for saksbehandling og prosess?
3	Dokumentasjon og arkiv	Hvordan støtter deres løsning dokumentasjonsforvaltning, journalføring og arkiv i tråd med gjeldende regelverk og Fjellinjens behov for arkivering som en integrert del av arbeidsprosessene?
4	Samspill med fagsystemer og offentlige tjenester	Hvordan kan løsningen samspille med Microsoft 365/SharePoint, ServiceNow, eksisterende fagsystemer og relevante offentlige fellestjenester? Beskriv hvordan samspillet kan støtte både saksbehandling, prosessflyt, dokumentfangst og arkivering, for eksempel der prosesser starter i ett system og videreføres eller arkiveres i et annet.
5	Automatisering og KI	På hvilken måte tilrettelegger løsningen for automatisering og bruk av KI i saksbehandlingsprosesser, andre prosesser og arkivering? Hvordan sikrer løsningen kontroll, transparens og etterprøvbarehet ved bruk av KI, særlig der KI benyttes til anbefalinger, klassifisering eller automatisering i saksbehandling? Hvilke forutsetninger, begrensninger og styringsmekanismer mener dere må være på plass for at KI skal kunne brukes forsvarlig i saksbehandlingsprosesser eller andre prosesser?
6	Brukeropplevelse, prosessutvikling og konfigurering	Hvordan kan saksbehandlingsprosesser og andre arbeidsprosesser etableres, styres og videreutvikles i løsningen? Hvordan kan løsningen og prosessene videreutvikles over tid, og i hvilken grad kan virksomheten selv gjøre endringer og konfigurering?
7	Implementering og samarbeid	Hvordan bør løsningen implementeres? Hva er viktigst for en vellykket implementering, både fra leverandør/implementeringspartner, Fjellinjens interne organisasjon og i samarbeidet mellom partene?
8	Leveranse og driftsmodell	Hva slags leveranse- og driftsmodell anbefaler dere? Beskriv hvordan drift, support og videreutvikling av løsningen erfaringsmessig bør organiseres for at Fjellinjen både skal kunne bygge intern kompetanse og videreutvikle løsningen sammen med leverandør.

9	Intern kompetanse	Hvilken kompetanse, kapasitet og roller må Fjellinjen selv ha for å lykkes med innføring, forvaltning og videreutvikling?
10	Lisenser og kostnadsstruktur	Hvordan er lisens- og kostnadsmodellen bygget opp? Vi ønsker også et grovt estimat på forventet kostnadsnivå for etablering, lisenser/abonnement, drift/support og videreutvikling av en løsning tilpasset Fjellinjens beskrevne behov og størrelse. Anslaget er ikke bindende, men vil brukes som grunnlag for intern prioritering og videre planlegging.
11	Kontraktsvalg	Bør behovet løses gjennom en eller flere anskaffelser, avtaler eller komponenter? Hvilke kontrakts-, leveranse- og samarbeidsmodeller anbefaler dere, og hvorfor?
12	Bærekraft	1. Hvilke muligheter finnes for rapportering av klima- og miljødata knyttet til tjenesten? 2. Hvilke klima- og miljøkrav mener leverandøren er relevante ved anskaffelse av løsninger for saksbehandling, arbeidsflyt og dokumentasjonsforvaltning?
13	Brukerhistorier	Beskriv hvordan deres anbefalte løsning eller løsningskonsept kan støtte de beskrevne brukerhistoriene. Pek gjerne på standardfunksjonalitet, konfigurasjon, integrasjoner, arbeidsprosess, dokumentfangst, arkivering og eventuelle begrensninger. For begge brukerhistorier bes leverandør beskrive hvordan løsningen sikrer beskyttelse av sensitive personopplysninger herunder tilgangsstyring, skjerming, logging og hvordan løsningen håndterer personopplysninger i praksis gjennom hele livssyklusen (registrering, behandling, lagring, arkivering og sletting)

Besvarelse av RFI

Leverandører bes besvare RFI-en skriftlig. Besvarelsen bør struktureres i henhold til kapitlene i dette dokumentet, og være kortfattet og relevant for de stilte spørsmålene.

Det er ikke ønskelig med omfattende markedsmateriell eller generelle produktbeskrivelser utover det som er relevant for Fjellinjens behov.

Besvarelsen bør primært fokusere på:

- hvordan behovene kan løses
- hvordan løsningen kan inngå i beskrevet systemlandskap
- erfaring fra tilsvarende leveranser

Eventuelle forutsetninger og avhengigheter bør tydelig fremgå.

Fjellinjen forbeholder seg retten til å kontakte leverandører for oppfølgende spørsmål eller invitasjon til dialogmøter.

Besvarelsen leveres gjennom Fjellinjens KGV-plattform – Hyrr. Eventuelle spørsmål kan stilles skriftlig som melding i Hyrr.

Frist

Vi ber om at besvarelsen sendes til oss innen 01.07.2026. klokken 12:00.

Videre prosess

Informasjonen som innhentes gjennom denne markedsdialogen vil bli benyttet som grunnlag for videre arbeid med anskaffelsen, herunder:

- utforming av kravspesifikasjon
- valg av anskaffelsesstrategi
- vurdering av kontrakts- og gjennomføringsmodell

Fjellinjen tar sikte på å gjennomføre eventuelle dialogmøter med utvalgte leverandører basert på mottatte besvarelser.

Det tas forbehold om at videre prosess kan endres som følge av innsikt fra markedsdialogen.

Markedsdialogen anses som en del av forberedelsen til en eventuell senere konkurranse, som vil bli kunngjort i henhold til gjeldende regelverk.

Forbehold og konfidensialitet

Denne RFI-en er ikke en konkurranse og medfører ingen forpliktelser for Fjellinjen til å gjennomføre en anskaffelse.

Deltakelse i markedsdialogen gir ikke leverandører noen konkurransefordel i en eventuell senere anskaffelse.

Fjellinjen forbeholder seg retten til å:

- endre omfang og innretning på eventuelle etterfølgende anskaffelser
- ikke gjennomføre anskaffelsen
- benytte informasjon fra dialogen i det videre arbeidet

All informasjon som mottas vil bli behandlet i tråd med gjeldende regler for likebehandling og konfidensialitet. Leverandører bes tydelig markere eventuell informasjon som anses forretnings sensitiv.

Informasjonen som innhentes vil bli benyttet til å videreutvikle kravgrunnlag og anskaffelsesstrategi. Deltakelse i denne markedsdialogen er frivillig og ikke bindende, og gir ikke fortrinn i en eventuell senere konkurranse.