



IMDi

Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet

Krav til CRM og tjenesteforvaltning

Innhold

1.	Introduksjon	4
1.1	Formålet med dokumentet	4
1.2	Strukturen på dokumentet	4
1.3	Om CRM og tjenesteforvaltning i IMDi	4
2.	Funksjonelle krav	7
2.1	Brukerportal	7
2.1.1	Forsiden	7
2.1.2	Emner.....	9
2.1.3	Registrering, redigering og avslutning av sak i brukerportalen	10
2.1.4	Meldinger i brukerportalen	15
2.1.5	FAQ i brukerportalen	16
2.2	Saker som saksbehandler.....	17
2.2.1	Registrering av saker.....	17
2.2.2	Sakskort.....	18
2.2.3	Saksgangen på sakskortet.....	19
2.2.4	Avslutte sak.....	20
2.3	Fremtidig funksjonalitet.....	22
2.4	Analyse og rapportering.....	23
2.4.1	IMDi instrumentbord	24
2.5	Grunndata	25
2.5.1	Eksterne virksomheter.....	25
2.5.2	Brukere	26
3.	Ikke-funksjonelle krav.....	27
3.1	Leveransemodell	27
3.2	Integrasjoner	27
3.3	Tilgangsstyring og brukeradministrasjon	30
3.3.1	CRM roller	30
3.3.2	Roller i Portal	33
3.3.3	Virksomhet (portalbrukere).....	34
3.4	Personvern	36
3.5	Informasjonssikkerhet.....	37
3.6	Konvertering, historiske data og arkivering	37
3.7	Tjenestenivå	38

Oversikt over figurer

Figur 1 Funksjonelle områder.....	6
Figur 2 Forside	7
Figur 3 Velg emne	9
Figur 4 Registrer sak	10
Figur 5 Redigering av sak	11
Figur 6 Saksbehandlers avslutning av saker	12
Figur 7 Portalbrukers avslutning av saker	12
Figur 8 Opprette meldinger i brukerportalen.....	15
Figur 9 Struktur på FAQ	16
Figur 10 Saksbehandling	17
Figur 11 Hurtigoppretting av sak	18
Figur 12 Sakskort	18
Figur 13 Saksgang på sakskortet.....	19
Figur 14 Avslutning av sak	20
Figur 15 Systemvisninger.....	23
Figur 16 IMDi instrumentbord.....	24
Figur 17 Kommunekort.....	25
Figur 18 Portalbruker.....	26
Figur 19 Integrasjoner	27
Figur 20 Sikkerhetsrolle IMDi bruker.....	30
Figur 21 Sikkerhetsrolle UDI bruker	31
Figur 22 Sikkerhetsrolle Systemansvarlig	32
Figur 23 Informasjon om portalbruker slik det ser ut i CRM for IMDi ansatte.....	33
Figur 24 Informasjon om portalbruker slik det ser ut for selve brukeren.....	33
Figur 25 Informasjon om kommune	34

1. Introduksjon

1.1 Formålet med dokumentet

Formålet med dokumentet er å beskrive de funksjonelle og ikke-funksjonelle kravene IMDi stiller til CRM og tjenesteforvaltning.

Siden dagens løsning fungerer bra og ivaretar IMDis viktigste behov viser dokumentet utvalgte skjermbilder og informasjon om dagens løsning. Dokumentet inkluderer både krav som dekkes i dagens løsning og krav til funksjonalitet som ikke finnes i dagens løsning.

1.2 Strukturen på dokumentet

Dokumentet har et avsnitt per funksjonelle område, for eksempel supportportal og instrumentbord. I avsnittet er det først beskrevet og eventuelt vist skjermbilder av dagens løsning og deretter beskrevet hvilke krav som stilles til løsningen. Kravene inkluderer både krav for å ivareta dagens funksjonalitet og krav til ny funksjonalitet. Skjermbildene fra dagens løsning skal ikke nødvendigvis være slik i fremtidig løsning. De elementene i skjermbildene i dagens løsninger som er viktig at er med i fremtidig løsning er angitt som krav.

Ikke-funksjonelle krav er samlet i et eget avsnitt. Ikke-funksjonelle krav inkluderer krav til integrasjon, sikkerhet, personvern og lignende.

1.3 Om CRM og tjenesteforvaltning i IMDi

Håndtering av henvendelser er sentralt på mange områder i IMDi. De fleste henvendelsene fra eksterne virksomheter gjelder veiledning til kommuneansatte om IMDis digitale tjenester og om spørsmål knyttet til enkeltpersoners rettigheter innen IMDis ansvarsområder.

Henvendelsene gjelder blant annet konkrete spørsmål om personer og deres situasjon, for eksempel spørsmål knyttet til bosetting, tilskudd og bruk av Nasjonalt introduksjonsregister (NIR). I tillegg håndteres generelle spørsmål om IMDis digitale tjenester, regelverk, rutiner og ordninger.

Henvendelsene kan kreve faglige vurderinger, avklaringer og samarbeid på tvers av fagområder. Supportbehovet er derfor bredere enn en tradisjonell «henvendelse inn – svar ut»-prosess, og løsningen må legge til rette for faglig veiledning og strukturert oppfølging.

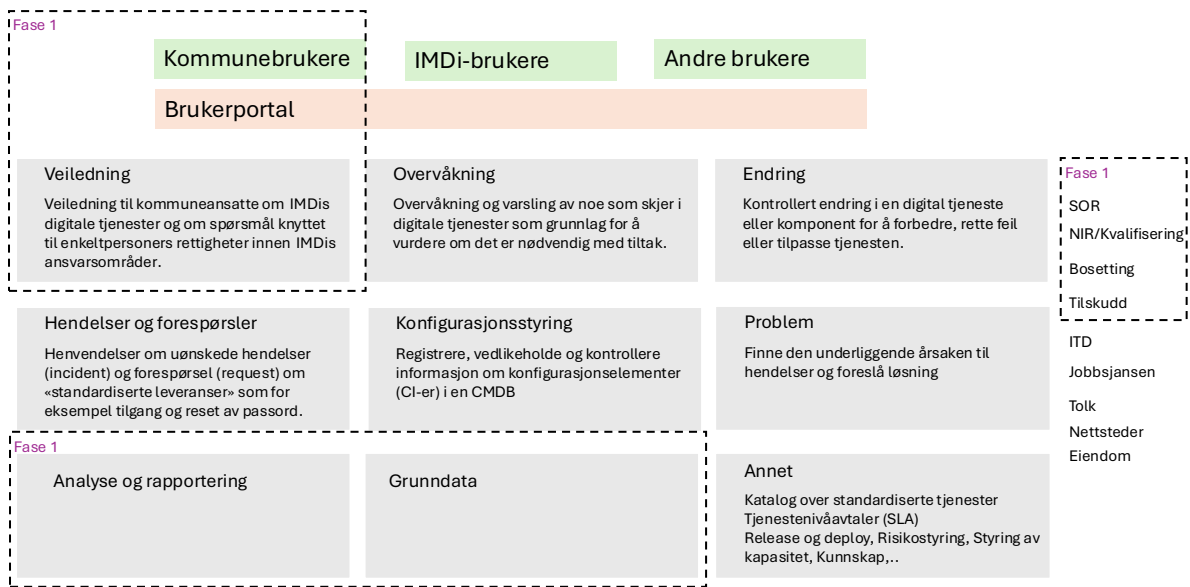
Utover disse henvendelsene inkluderer CRM og tjenesteforvaltning i IMDi:

1. SOR (Systemforvaltning Og Regelverk) ved veiledningstjenesten for NIR (Nasjonalt Introduksjonsregister) håndterer henvendelser fra kommunene om NIR. Tjenesten håndterer både tekniske og faglige henvendelser. Noen saker kan løses direkte gjennom veiledning, mens andre krever intern avklaring, dialog med systemforvaltning, dialog med UDI, regelverkskompetanse eller oppfølging mot fagsystemleverandører. Tjenesten håndterer også alle henvendelser knyttet til pålogging herunder BA (BrukerAdministrasjon) og Buypass for alle eksterne brukere som er registrert i BA. SOR håndterer også andre henvendelser som per dato ikke støttes av CRM.
2. BOS (Bosettingsavdelingen) håndterer i hovedsak henvendelser fra kommunene knyttet til bosetting og oppfølging av enkeltpersoner og familier innenfor ulike bosettingsordninger og tiltak. Henvendelsene omfatter blant annet bosettingsklare personer på mottak, privatboende

flyktninger, avtalt selvbosetting, forberedende bosettingsarbeid, enslige mindreårige flyktninger og overføringsflyktninger. Sakene gjelder personer i ulike faser av bosettingsprosessen, herunder personer som allerede er bosatt i kommunen, personer som er bosatt, men som har flyttet til en annen kommune, personer som skal bosettes i kommunen, personer som oppholder seg på mottak og har relasjon eller tilknytning til kommunen, personer som er privatboende og personer som er omfattet av AMOT-tiltak. Videre gir avdelingen veiledning til kommunene om utnyttelse av vedtaks plasser, oversikt over og bruk av ledige boliger og kommunale tjenester, tilgangsstyring og innlogging til kompetansekartleggingsløsningen, generell veiledning og saksbehandling knyttet til bosettingsarbeidet. CRM-løsningen må derfor understøtte et bredt spekter av henvendelser, ulike brukergrupper og komplekse saksforløp på tvers av kommuner, personer og bosettingsordninger

3. ØKT (Økonomi og Tilskudd) håndterer hovedsakelig henvendelser i CRM om tilskuddsordninger som forvaltes gjennom tilskuddssystemet IMDi Tilskudd. Noe som innebærer håndtering av både tekniske og faglige henvendelser, på tilskuddsordninger for norsktilskudd, integreringstilskudd og særskilt tilskudd for enslige mindreårige, samt ekstratilskudd. Vi besvarer også ut en del henvendelser som omfatter utvandring, da dette blant annet påvirker utbetaling av tilskudd. Henvendelser om tilgang og tilgangsstyring mottar vi også en del henvendelser om. Vi håndterer stort sett henvendelser, forespørsler og anmodninger innad i avdelingen, men har tidvis behov for bistand, enten fra andre fagavdelinger, leverandører eller avklaringer med UDI.
4. ITD (IT og Dokumentasjon) håndterer henvendelser fra IMDi-brukere om IT-relaterte spørsmål og behov. De fleste henvendelsene gjelder onboarding og offboarding av IMDi ansatte og konsulenter, passord og tilganger, datamaskiner og periferiutstyr, IT-interne saker som sikkerhet, lisenser og mer. Det behandles også opprettelse av nye mottak i BA (Imdinett Bruker Admin), administratorer og relatert aktiviteter. I stort skal all aktivitet i ITD, foruten forvaltningsteamet og arkiv, registreres i CRM. Arkiv håndterer henvendelser om arkivrelaterte saker.
5. INFA (Informasjonssikkerhet og anskaffelser) håndterer henvendelser om eiendom og lokaler.
6. En rekke andre avdelinger håndterer også forskjellige typer henvendelser

Tjenesteforvaltning, slik IMDi beskriver det, inkluderer mottak og håndtering av henvendelser om tjenester. Fase 1 vil inkludere funksjonalitet som erstatter dagens CRM og avdelinger som benytter dagens CRM (se stiplede linje i figuren under). Øvrig funksjonalitet vil vurderes og eventuelt implementeres i etterfølgende faser.



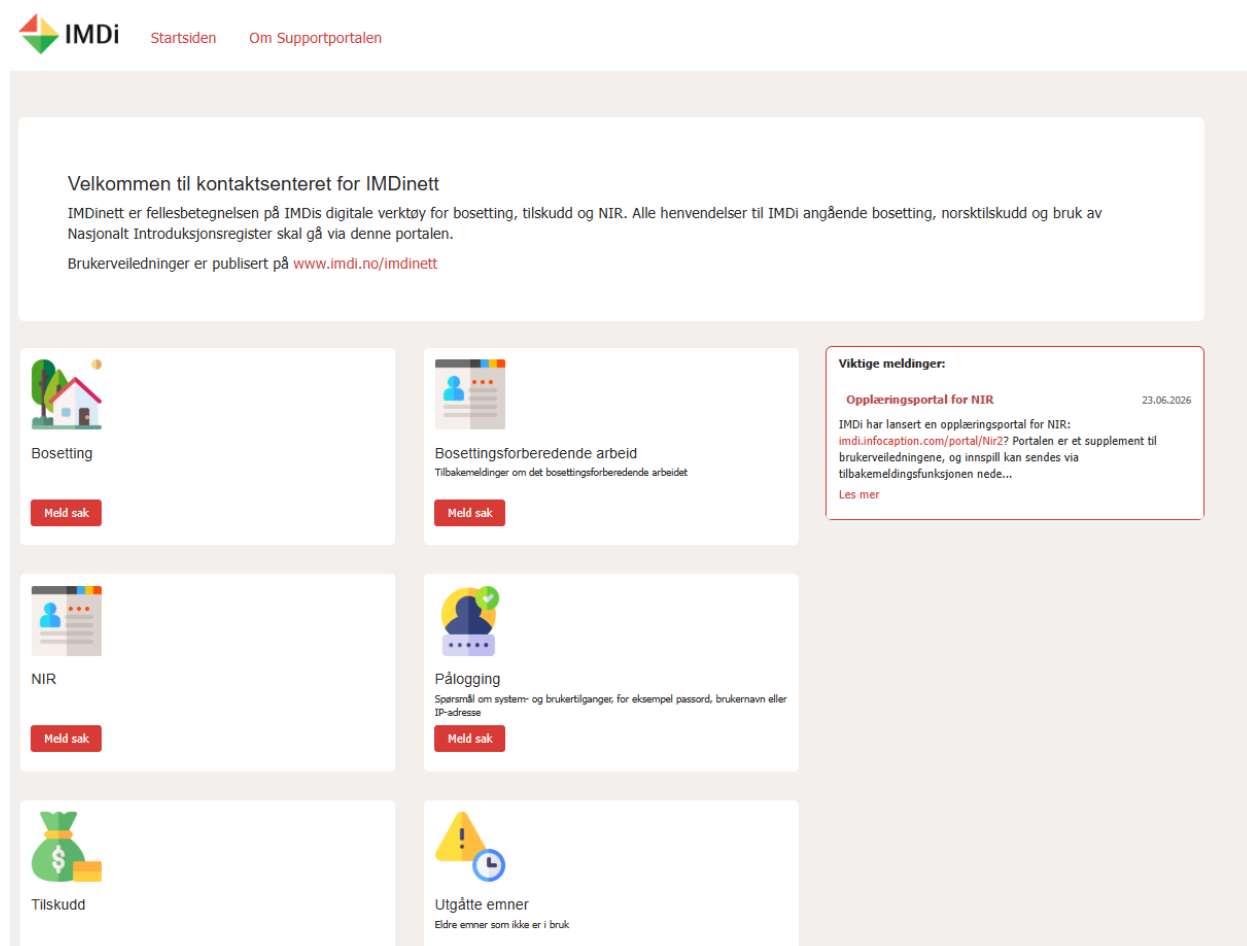
Figur 1 Funksjonelle områder

2. Funksjonelle krav

2.1 Brukerportal

2.1.1 Forsiden

Forsiden er den første siden brukerne kommer til. Pålogging kreves først når en skal velge emne etter å ha logget på.



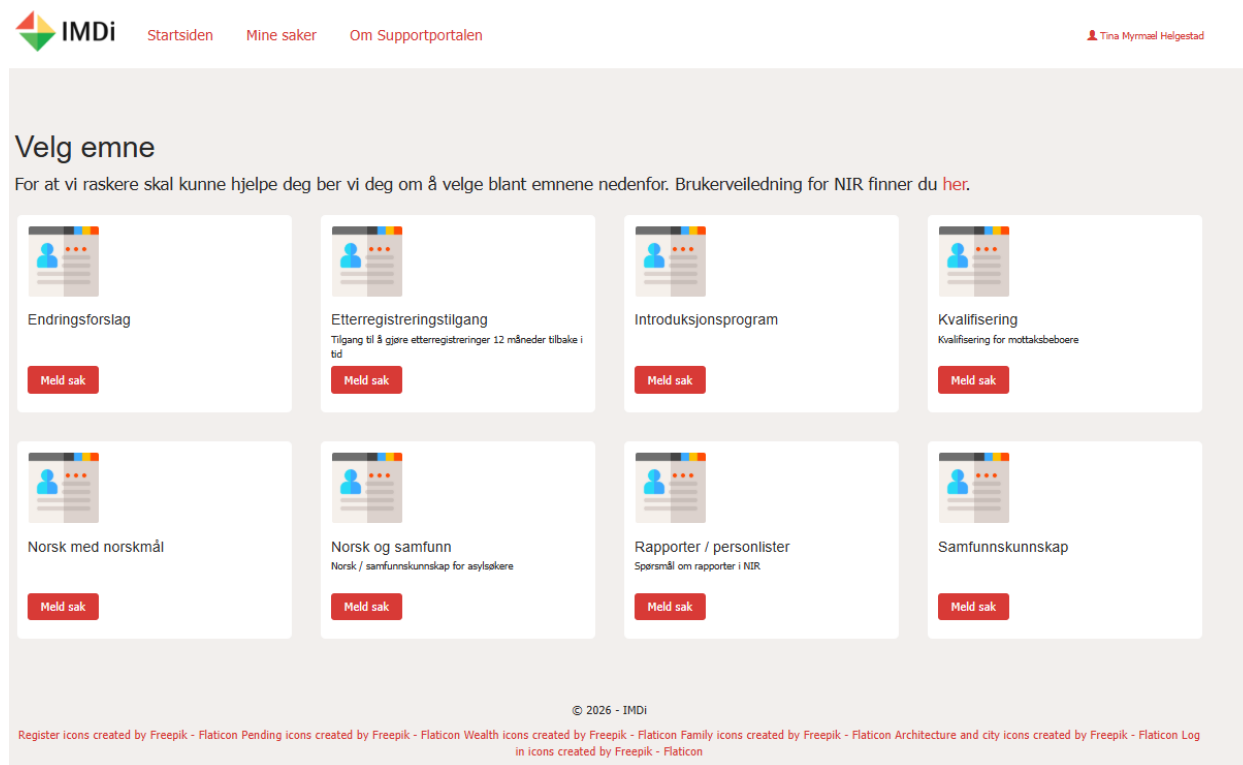
Figur 2 Forside

Krav til brukerportal og forside

1. Løsningen skal ha en brukerportal der eksterne brukere kan opprette saker, følge status på egne saker og ha dialog med veiledningstjenesten. Portalen skal kunne vise relevant informasjon basert på brukerens rolle, virksomhet eller sakstype.
2. Forsiden skal gi brukeren tydelig inngang til å opprette ny sak, se egne saker og finne relevant informasjon og lenker til brukerveiledninger.
3. Ved registrering av sak skal portalbruker kun få opp de virksomhetene, kommunene, bydelene eller enhetene vedkommende har tilgang til å representere. Dersom brukeren kun har én tilknytning, skal feltet forhåndsutfylles. Dersom brukeren har flere tilknytninger, skal disse vises i en avgrenset nedtrekksmeny. Det skal ikke være nødvendig for bruker å søke i en fullstendig liste over alle kommuner eller virksomheter, da dette gir økt risiko for feilregistrering. Valgt virksomhet/enhet skal lagres på saken og kunne brukes til saksbehandling, rapportering og statistikk.
4. Det skal være mulig for IMDi å publisere informasjon på forsiden uten bistand fra leverandør, for eksempel driftsmeldinger eller informasjon om kjente feil.
5. Det må være mulige å vise grafisk navigasjon til type emne, for eksempel med en knapp «Se FAQ knappen» som tar deg til oversikt over alle FAQer (Frequently Asked Questions),
6. Det må være mulig å velge emne (nivå 1).
7. Portalen skal være brukervennlig og kunne tilpasses IMDis tjenester og målgrupper.

2.1.2 Emner

Emner er i dag strukturert i to nivåer. Skjermbildet under viser hvordan brukeren velger emne «NIR» (nivå 2) etter pålogging:



Figur 3 Velg emne

Krav til emner

- Emner må minimum ha to nivåer, for eksempel hovedkategori og underkategori, men gjerne mulig med en tredje kategori. Det skal være mulig å endre emne underveis i saksbehandlingen dersom saken viser seg å gjelde et annet emne.
- Forsiden må kunne tilpasse emner til ulike tjenester eller brukergrupper, slik at for eksempel de som går inn på «Tilskudd» blir vist andre emner enn de som går inn på «Bosetting», eventuelt at man på forsiden angir hvilken «målgruppe» man er (for eksempel kommune, arbeidsgiver, mottak,..)
- IMDi skal selv kunne opprette, endre, deaktivere og sortere emner uten bistand fra leverandør.

2.1.3 Registrering, redigering og avslutning av sak i brukerportalen

2.1.3.1 Nye saker

Nye saker registreres på registreringssiden etter at bruker har valgt emne nivå 2. Registreringssiden viser:

- Visning av driftsmeldinger.
- Opplasting av flere filer.
- Virksomhet og enhet preutfylles hvis personen ikke har tilgang til å registrere på vegne av flere. Dersom bruker er tilknyttet flere virksomheter og enheter får bruker tilgang til en nedtrekksmeny.
- Enhet settes blank hvis ikke aktuelt.

IMDi

Startsiden Mine saker Om Supportportalen

Tina Myrnes Helgestad

Registrer sak

Virksomhet
Oslo (kommune) ▼

Enhet
Gamle Oslo ▼

Emne
INTR Avslutning ▼

DUF-nummer

Sakstittel

Beskrivelse av saken

Last opp filer
Velg filer Ingen fil valgt

✓ Registrer sak

Driftsmeldinger

Driftsmeldinger:

Ingen driftsmeldinger er registrert

© 2026 - IMDi

Register icons created by Freepik - Flaticon Pending icons created by Freepik - Flaticon Wealth icons created by Freepik - Flaticon Family icons created by Freepik - Flaticon Architecture and city icons created by Freepik - Flaticon Log in icons created by Freepik - Flaticon

Figur 4 Registrer sak

2.1.3.2 Redigering av saker

Ved redigering av en allerede opprettet sak vises følgende elementer:

- Visning av alle metadata på saken.
- Mulighet for at Portalbruker kan lukke saken med lukkeårsak som skrives til CRM
- Hvis saken er lukket, vil knappen «Avslutt sak» hete «Gjenåpne sak».
- Saken skrives så til CRM for videre behandling
- Når Portalbruker får svar fra IMDi vil også svaret vises under tidligere dialog

IMDi Startsidene Mine saker Om Supportportalen Tina Myrmæl Helgestad

Test Tina

Saksnr.	99611
DUF-nr.	
Status	Pågått
Innmeldt	24.06.2026 11:16:33 av Tina Myrmæl Helgestad
Virksomhet	Oslo (kommune)
Enhet	Gamle Oslo
Beskrivelse av saken	Ikke ta saken :)

Avslutt sak

Beskrivelse av hvorfor saken lukkes

✓ Avslutt sak

Saksdialog

Melding til saksbehandler

Din melding

✓ Send

Vedlegg

Last opp nye filer på saken

Velg filer Ingen fil valgt

✓ Send

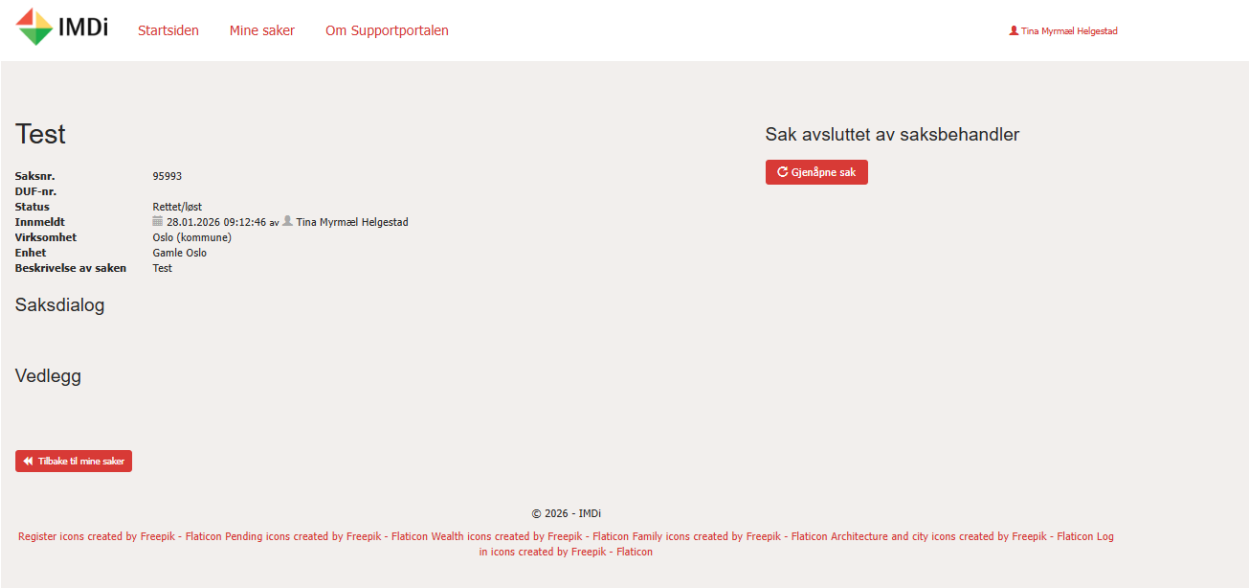
◀ Tilbake til mine saker

© 2026 - IMDi

Register icons created by Freepik - Flaticon Pending icons created by Freepik - Flaticon Wealth icons created by Freepik - Flaticon Family icons created by Freepik - Flaticon Architecture and city icons created by Freepik - Flaticon Log in icons created by Freepik - Flaticon

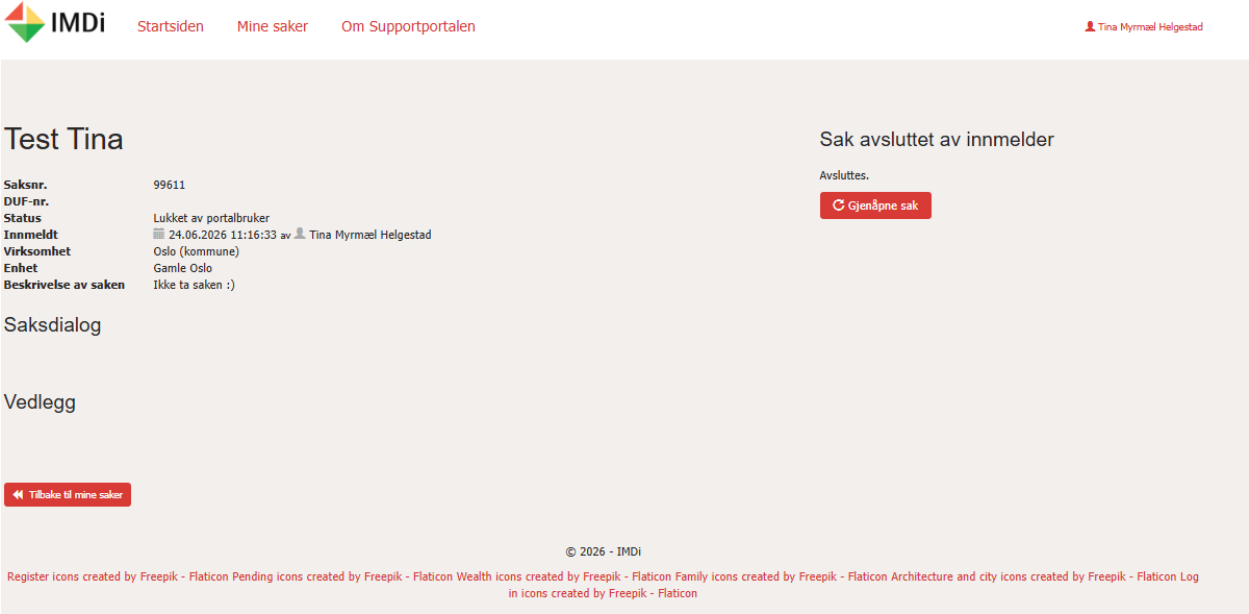
Figur 5 Redigering av sak

2.1.3.3 Saksbehandlers avslutning av saker



Figur 6 Saksbehandlers avslutning av saker

2.1.3.4 Portalbrukers avslutning av saker



Figur 7 Portalbrukers avslutning av saker

Krav til registrering, redigering og avslutning av saker i brukerportalen

11. Eksterne og interne brukere må kunne registrere en henvendelse i Brukerportalen.
12. Henvendelser som registreres i brukerportalen skal opprette en sak.
13. Det skal være mulig å registrere kontaktinformasjon, virksomhet/kommune, kategori, beskrivelse, relevante datoer og vedlegg.
14. Bruker skal få bekreftelse når saken er sendt inn, inkludert saksnummer eller annen referanse. Løsningen skal støtte varsling på e-post når det er ny melding i portalen, uten at sensitive opplysninger fremgår av e-posten.
15. Bruker skal kunne se status på egne saker i portalen.
16. Det skal være mulig å skille mellom meldinger til bruker og interne notater som kun er synlige for saksbehandlere.
17. Løsningen skal støtte vedlegg og sikker håndtering av filer på en måte som dekker kravene som stilles til personvern og sikkerhet i kapittelet for ikke-funksjonelle krav.
18. Det må være mulig å bruke standardtekster eller svarmaler i portaldialogen og lenker.
19. Løsningen skal støtte både enkle brukerspørsmål og mer komplekse saker som krever intern avklaring, involvering av flere fagmiljøer, oppfølging mot andre aktører og feilretting.
20. Det skal være mulig å registrere/opprette saker både fra brukerportalen og internt av saksbehandler.
21. Saker skal kunne kategoriseres, prioriteres, tildeles faggruppe eller saksbehandler, og gis relevant status.
22. Det må være mulig å se hvilke saker en bruker har opprettet, og hvilke saker som er knyttet til brukerens virksomhet, innenfor gjeldende tilgangsregler.
23. Det skal være mulig å se hvilke saker som er registrert på samme DUF nr.
24. Ved gjenåpning av saken skal status endres til «gjenåpnet av portalbruker» og portalbruker skal få tilgang til å sende inn melding til saksbehandler. Når portalbruker gjenåpner sak må dette begrunnes, og dette skal fremkomme som en melding i saksdialogen.
25. Dersom portalbruker kun er tilknyttet én virksomhet og én enhet, skal virksomhet og enhet være forhåndsutfylt ved opprettelse av sak. Dersom portalbruker er tilknyttet flere virksomheter eller enheter, skal bruker kunne velge riktig virksomhet/enhet fra nedtrekksmeny. Dersom enhet ikke er relevant for saken eller brukeren, skal enhetsfeltet kunne stå blankt.
26. Portalbruker skal kunne lukke egen sak i brukerportalen.
Ved lukking av sak skal portalbruker kunne velge eller oppgi lukkeårsak.
Lukkeårsak skal skrives til CRM og lagres på saken.
Når portalbruker lukker en sak, skal saken oppdateres i CRM for videre behandling, historikk og rapportering.

27. Dersom en sak er lukket, skal brukerportalen vise mulighet for å gjenåpne saken. Det skal fremgå i brukergrensesnittet at saken er lukket. Når en lukket sak gjenåpnes av portalbruker, skal saken skrives til CRM og markeres for videre behandling.

Når portalbruker får svar fra IMDi, skal svaret vises i brukerportalen under tidligere dialog på saken.

All dialog mellom portalbruker og IMDi skal lagres samlet på saken og være tilgjengelig i kronologisk rekkefølge.

2.1.4 Meldinger i brukerportalen

For å kunne vise meldinger på portalen for brukere må man opprette meldingene i CRM. Dersom man oppretter «Åpen melding» er denne synlig for alle som kommer inn på portalen. Oppretter man «Driftsmelding» er denne synlig for kommunekontaktsenter og kommunesupportadmin. Ved hjelp av Stoppdato kan du sette hvor lenge du ønsker at meldingen skal vises på portalen. Ved å deaktivere saken manuelt vil den ikke lenger vises i Supportportalen.

← Lagre Lagre og lukk + Ny

Opprett Melding

Generell System

Navn	*	---
Meldingstype	*	--Velg--
Stoppdato		--Velg--
Beskrivelse		Åpen melding Driftsmelding

Figur 8 Opprette meldinger i brukerportalen

Krav til meldinger i brukerportalen

28. Løsningen skal kunne vise åpne meldinger og driftsmeldinger i brukerportalen.

29. Åpne meldinger og driftsmeldinger skal kunne publiseres, endres og fjernes av IMDi uten bistand fra leverandør. Meldingene bør kunne målrettes mot bestemte brukergrupper, tjenester, virksomheter eller sakskategorier. Det bør være mulig å angi gyldighetsperiode for meldinger, slik at de publiseres og fjernes automatisk.

2.1.5 FAQ i brukerportalen

For å lage spørsmål og svar som skal vises på portalen gjøres dette i CRM. Du må først opprette en artikkel i form av spørsmål og svar. Når denne er publisert vil den vises på portalen, dersom du i tillegg har krysset av for «Topp 3» vil denne vises som topp 3 under det gitte emnet. Under emne registrerer du undernivå 2. slik at FAQ'en legger seg korrekt på portalen. I portalen vil dette være lagt opp slik, fordelt på hovedkategori (1.nivå) og underkategori (2.nivå):



Figur 9 Struktur på FAQ

Krav til FAQ

30. Det må være mulig å vise spørsmål og svar som vises i brukerportalen

31. Spørsmål og svar må kunne fordeles på hovedkategori (1.nivå) og underkategori (2.nivå)

2.2 Saker som saksbehandler

Området dekker registrering og håndtering av behov for veiledning, henvendelser om uønskede hendelser (incident) og forespørsler (request) om «standardiserte leveranser» som for eksempel tilgang og reset av passord.

2.2.1 Registrering av saker

I dagens løsning registreres saker av kommunebrukere rett i portalen som vist under, og sakene kommer inn i Dynamics CRM som oppføringer av entiteten «Sak». Når bruker klikker «Send» blir saken opprettet automatisk i CRM med alle data fra portalen i behold. Saksbehandler arbeider med saken i CRM og registrerer all informasjon og alle aktiviteter i skjermbildet som vist under.

←

📄

📧 Lagre og lukk

➔ Lagre og rut

➕ Ny

📁 Lagre

👤 Opprett underordnet ...

📄 Avslutt sak

🗑️ Annuller sak

📄 Legg til i kø

👤 Tilordne

🗑️ Ikke redusert rettighets...

⋮

Test Tina

Sak

Gjenåpnet av portalbruker

Status

Tina Myrmæl Helgestad

Eier

Sammendrag

Saksrelasjoner

Historie

Beslektet

Beskrivelse

🔒 Ikke ta saken :)

Vedlegg

Tidslinje

🔍 Søk i tidslinje

Angi et notat ...

IS

📧 E-post fra IMDI Support

Statusending på sak: 99 611 CRM:0002877

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Dette er en automatisk e-post for å informere om at sak med tittel " Test Tina " har fått oppdatert status.Status...

Lukket

IS

📧 E-post fra IMDI Support

Statusending på sak: 99 611 CRM:0002873

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Dette er en automatisk e-post for å informere om at sak med tittel " Test Tina " har fått oppdatert status.Status...

Lukket

jun. 2026 11.19

SAKSDETALJER

DUF-nummer

Sakstittel

* Test Tina

🔒 Saksnr

99611

Status

Gjenåpnet av

TFS-nr/feilinfo

Emne

* INTR Avslutning

Portalbruker

* 👤 Tina Myrmæl Helgestad

Virksomhet

* 🏢 Oslo (kommune)

Enhet

🏢 Gamle Oslo

Kommunebrukerdetaljer

🔒 Fornavn

+

Tina Myrmæl

🔒 Etternavn

* Helgestad

Figur 10 Saksbehandling

2.2.1.1 Hurtigoppretting av sak

Det er tilfeller hvor IMDi oppretter saker også, det kan gjøres her.

Hurtigoppretting: Sak

Saksdetaljer

Portalbruker

*

Virksomhet

*

Sakstittel

*

Portalbruker

Tilordne til andre

*

Tina Myrmæl Helgestad

Overordnet sak

Andre detaljer

Emne

*

Produkt

Rettighet

Første svar innen

Løs innen

Beskrivelse

Lagre og lukk

▼

Avbryt

Figur 11 Hurtigoppretting av sak

2.2.2 Sakskort

Sakskortet er der hele saksgangen skjer.

På sakskortet ser du diverse informasjon om selve saken, om hvem som har registrert saken (portalbruker), hvilke saker portalbruker tidligere har registrert og andre saker på samme DUF nr. Under beskrivelse vises det første spørsmålet Portalbruker skrev når han registrerte saken.

←

Lagre og lukk

↗

Lagre og rut

+

Ny

Lagre

Opprett underordnet ...

Avslutt sak

Annuller sak

Legg til i kø

Tilordne

Ikke reduser rettighets...

⋮

Test Tina

Sak

Gjenåpnet av portalbruker

Status

Tina Myrmæl Helgestad

Eier

▼

Sammendrag

Saksrelasjoner

Historie

Logg for sporing av endringer

Beslektet

Andre saker på DUF

+

Ny Sak

⋮

Andre saker på Innmelder

+

Ny Sak

⋮

Figur 12 Sakskort

Status på sakskortet er; Pågår, på vent, venter på detaljer, undersøker, venter avklaring, venter på portalbruker, venter leverandør, venter på UDI, lukket av portalbruker, gjenåpnet av portalbruker.

SAKSDETALJER

DUF-nummer

+

Sakstittel

*

Test Tina

Saksnr

99611

Status

Gjenåpnet av

▼

TFS-nr/feilinfo

Venter på avklaring (internt)

Emne

*

Venter på UDI

Portalbruker

*

Venter på portalbruker

Virksomhet

*

På vent

Enhet

Venter på detaljer

Venter på avklaring (internt)

Venter på leverandør

Venter på UDI

Venter på portalbruker

Pågår

På vent

Venter på detaljer

2.2.3 Saksgangen på sakskortet

Ved å se på tidslinjen, får du fram listen over hva som er gjort på saken.

Du kan her se dialogen som er gått til portalen og som portalbruker ser, svar som portalbruker er kommet med, intern dialog, telefonsamtaler som er registrert, oppfølgingsaktiviteter og eventuelle møter. Du velger også her om CRM bruker som eier saken skal ha e-post ved endring i saken eller ikke. Portalbruker får alltid e-post ved endring i saken. Når saken er avsluttet ser du også hvilken løsning IMDi har skrevet.

Tidslinje

+

▼

:

Søk i tidslinje

Angi et notat ...

IS

E-post fra IMDi Support

Statusendring på sak: 99 611 CRM:0002877

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Dette er en automatisk e-post for å informere om at sak med tittel " Test Tina " har fått oppdatert

Lukket

IS

E-post fra IMDi Support

Statusendring på sak: 99 611 CRM:0002873

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Dette er en automatisk e-post for å informere om at sak med tittel " Test Tina " har fått oppdatert

Lukket

IS

E-post fra IMDi Support

Din sak er registrert og under behandling CRM:0002872

Hei Tina Myrmæl Helgestad,Din sak er registrert hos IMDi med saksnummer 99 611 .Følgende detaljer er registrert på din henvendelse:Kate...

Lukket

Aktivitet

Avtale

E-post

Oppfølging

Telefonsamtale

Interndialog

Portaldialog

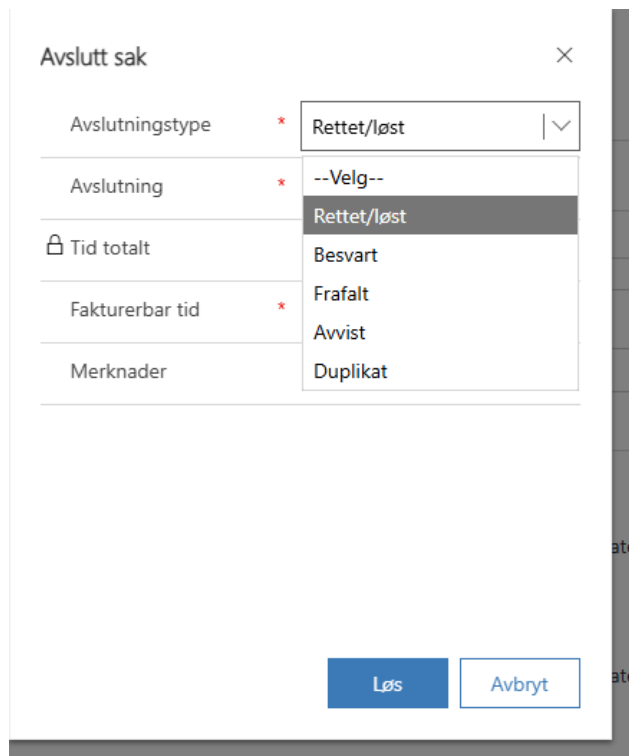
Notat

jun. 2026 11.16

Figur 13 Saksgang på sakskortet

2.2.4 Avslutte sak

Avslutning av sak gjøres ved å klikke på avslutt sak du får da opp vindu hvor du registrerer avslutningsårsak:



Avslutt sak	
Avslutningstype *	Rettet/løst
Avslutning *	--Velg--
🔒 Tid totalt	Rettet/løst
Fakturerbar tid *	Besvart
Merknader	Frafalt
	Avvist
	Duplikat

Løs Avbryt

Figur 14 Avslutning av sak

Avslutningstyper er per i dag: Rettet/Løst, Besvart, Frfalt, Avvist og Duplikat

I feltet avslutning må det fylles ut tekst (hva eller hvor mye har ingen betydning, men det må stå noe f.eks. et punktum holder).

Du har også muligheten til å annullere saken. Saken vil da ikke vises i listen over aktive saker, avsluttede saker, eller mine saker.

Krav til saker som saksbehandler

32. Det skal være mulig å registrere følgende statuser eller tilsvarende for saker: Pågår, på vent, venter på detaljer, undersøker, venter avklaring, venter på portalbruker, venter leverandør, venter på UDI, lukket av portalbruker og gjenåpnet av portalbruker.
33. Det skal være mulig å etablere et hierarki av emner («emnetre»), som brukere kan velge på sakene.
34. Bør kunne vise saksbehandlingstid fra en sak kom inn til avsluttet / lukket.
35. Løsningen skal bevare historikk for alle saker, også etter at saken er avsluttet.
36. Det bør være mulig å varsle saksbehandler eller leder ved fristbrudd eller manglende aktivitet.
37. Det skal være mulig å gjenåpne en avsluttet sak dersom bruker kommer tilbake med oppfølgingsspørsmål innen en definert periode.
38. Løsningen bør ha dashbord for operativ oppfølging av saksbehandlingen.
39. Løsningen skal ha god søkefunksjonalitet.

2.3 Fremtidig funksjonalitet

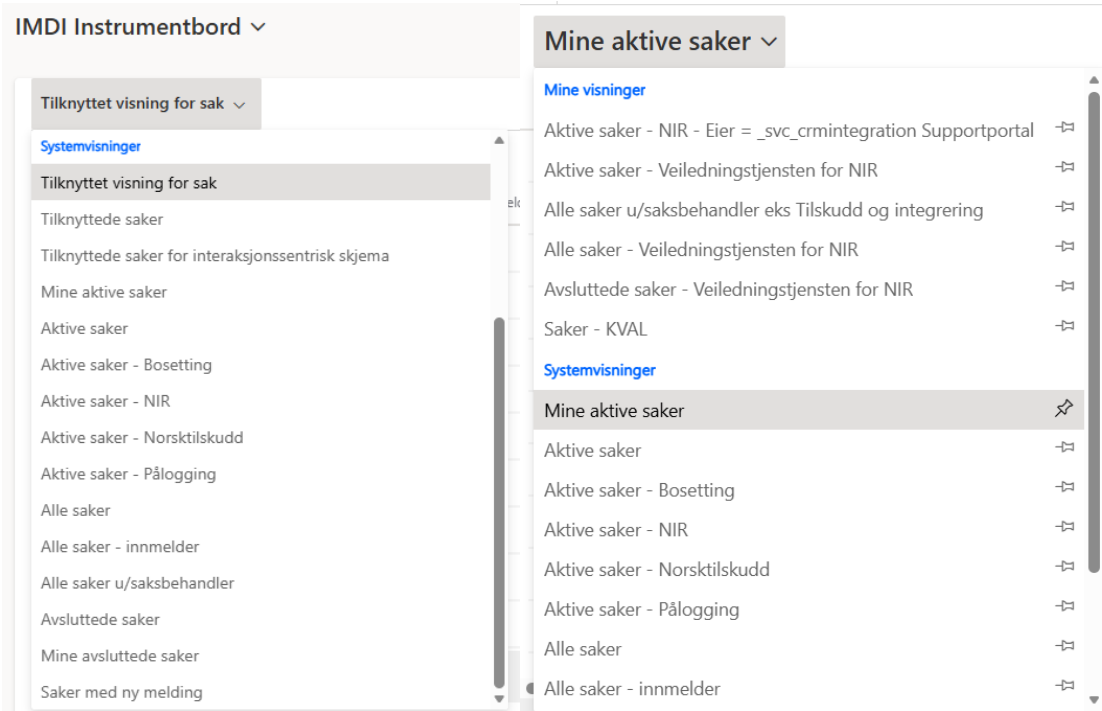
Annen funksjonalitet som er planlagt tatt i bruk på et senere tidspunkt er:

Krav til fremtidig funksjonalitet

40. Løsningen må ha funksjonalitet for konfigurasjonsstyring som beskrevet i ITIL. Konfigurasjonsstyring handler om å registrere, vedlikeholde og kontrollere informasjon om konfigurasjonselementer (CI-er) i en CMDB.
41. Løsningen må ha funksjonalitet for overvåkning og varsling om hendelser i digitale tjenester, som grunnlag for å vurdere om det er nødvendig med tiltak. Funksjonaliteten skal støtte prosesser som beskrevet i ITIL.
42. Løsningen må ha funksjonalitet for å finne den underliggende årsaken til hendelser og foreslå en løsning (identifikasjon og håndtering av problemer). Funksjonaliteten skal støtte prosesser som beskrevet i ITIL.
43. Løsningen må ha funksjonalitet for å støtte kontrollerte endringer i digitale tjenester eller komponenter, gjennomført for å forbedre, rette feil eller tilpasse tjenesten. Funksjonaliteten skal støtte prosesser som beskrevet i ITIL.
44. Løsningen bør ha funksjonalitet for katalog over standardiserte tjenester, tjenestenivåavtaler (SLA), release og deploy, risikostyring, styring av kapasitet og kunnskap. Funksjonaliteten skal støtte prosesser som beskrevet i ITIL.

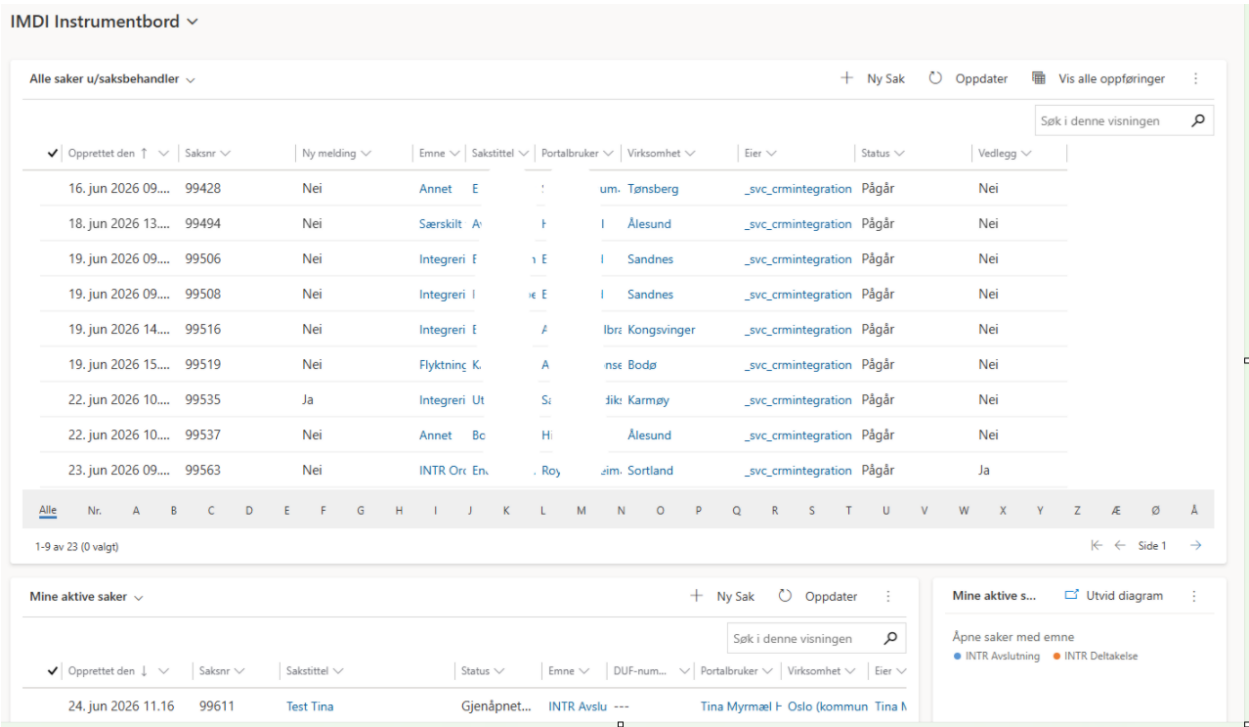
2.4 Analyse og rapportering

I dagens løsning benyttes IMDi Instrumentbord som vist under.



Figur 15 Systemvisninger

2.4.1 IMDi instrumentbord



Figur 16 IMDi instrumentbord

Krav til analyser og rapporter

- 45. Det må være mulige å opprette instrumentbord tilsvarende det som er vist for dagens løsning
- 46. Løsningen skal støtte eksport eller tilgjengeliggjøring av data til rapporterings- og analyseverktøy, for eksempel Power BI.
- 47. Det skal være mulig å hente ut styringsinformasjon på aggregert nivå uten at rapportbrukere får tilgang til enkeltsaker eller personsensitive opplysninger.

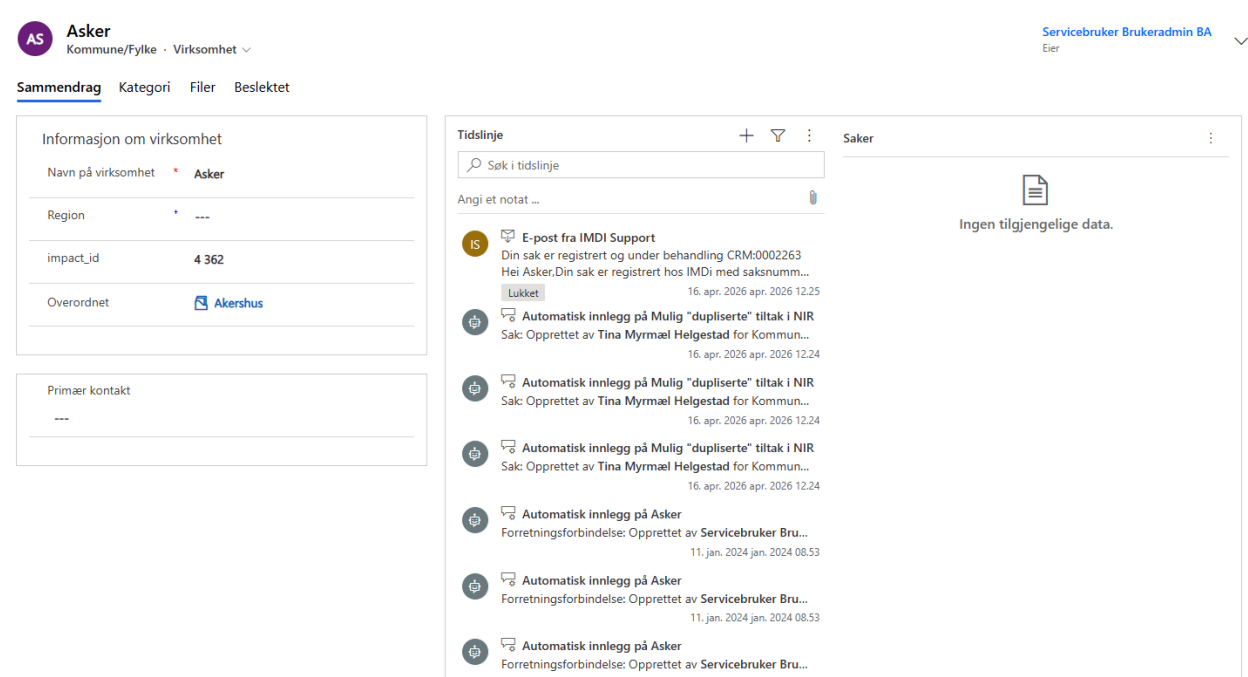
2.5 Grunndata

De viktigste grunndataene er data om brukere og de eksterne virksomheter de tilhører. Brukere kan være saksbehandlere og portalbrukere. Saksbehandlere er i all hovedsak medarbeidere i IMDi, men det er også noen saksbehandlere fra andre virksomheter, for eksempel UDI. Portalbrukere er kommuneansatte, mottaksansatte, karriereveiledere med mer.

2.5.1 Eksterne virksomheter

Løsningen skal ha funksjonalitet for å registrere hvilke eksterne virksomheter brukerne tilhører. I dag er kommunene de viktigste eksterne virksomhetene.

Kommunekortet i dagens løsning er tilpasset for å fremheve oversikten over saker som er tilknyttet den enkelte kommune, og inneholder grunnleggende data om kommunen.



Figur 17 Kommunekort

Krav til grunndata om eksterne virksomheter

48. Det må være mulig å registrere hvilke eksterne virksomheter, for eksempel kommuner, en bruker tilhører og styre tilgang på data per virksomhet (Kontostruktur og tilgangsstyring på data per kunde (dataseparasjon))
49. Det må være mulig å håndtere virksomhetsendringer, sammenslåinger og navneendringer uten tap av historikk.
50. Det skal være mulig at andre virksomheter enn kommuner kan få tilgang til løsningen, som for eks mottaksansatte og karriereveiledere.
51. Det bør være mulig å registrere den samme informasjon som registreres om kommuner i dagens løsning.

2.5.2 Brukere

I dagens løsning er brukerne fra kommunene, knyttet til kommunen de er ansatt i eller representerer.

TM

Tina Myrmæl Helgestad

Portalbruker · Portalbruker

Servicebruker Brukeradmin BA

Eier

Sammendrag

Filer

Beslektet

Informasjon om portalbruker

impact_id

25 834

Fornavn

Tina Myrmæl

Etternavn

Helgestad

Mobiltelefon

00000000

Region

E-post

tih@imdi.no

Impact-brukernavn

999-tihe

Kommuner/Fylker

Asker

IMDi Øst

3 322

Asker

4 362

Asker

3 869

Aktive saker

Ny(tt) Sak

Oppdater

✓ Opprettet den

Saksnr

Status

Ny mel...

Emne

Sakstittel

24. jun 2026 11.16

99611

Gjenåpnet...

Nei

INTR Avslutning Test Tina

ABC

1-1 av 1 (0 valgt)

Tidslinje

Søk i tidslinje

Angi et notat ...

IS

E-post fra IMDI Support

Statusendring på sak: 99 611 CRM:0002877

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Dette er en automatisk e-post for å informere om at sak med tittel " Test Tina " har fått oppdatert stat...

Lukket

jun. 2026 11.20

IS

E-post fra IMDI Support

Statusendring på sak: 99 611 CRM:0002873

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Dette er en automatisk e-post for å informere om at sak med tittel " Test Tina " har fått oppdatert stat...

Lukket

jun. 2026 11.19

IS

E-post fra IMDI Support

Din sak er registrert og under behandling CRM:0002872

Hei Tina Myrmæl Helgestad ,Din sak er registrert hos IMDI med saksnummer 99 611 .Følgende detaljer er registrert på din henvend...

Lukket

jun. 2026 11.16

🔒

Automatisk innlegg på Test Tina

Sak: Opprettet av svc crmintegration Supportportal for Portalbruker Tina Myrmæl Helgestad.

Figur 18 Portalbruker

Krav til grunndata om brukere

52. Det må være mulig å registrere hvilke eksterne virksomheter, for eksempel kommuner, en bruker tilhører og styre tilgang på data per virksomhet (Kontostruktur og tilgangsstyring på data per kunde (dataseparasjon)).
53. Det bør være mulig å registrere den samme informasjon som registreres om kommuner i dagens løsning.
54. Det skal være mulig at andre brukere enn kommunebrukere kan få tilgang til løsningen, som for eksempel mottaksansatte og karriereveiledere.

3. Ikke-funksjonelle krav

Kapittelet inkluderer krav til leveransemodell, integrasjoner, sikkerhet, personvern, brukeradministrasjon, konvertering og andre områder som ikke berører krav til brukerfunksjonalitet.

3.1 Leveransemodell

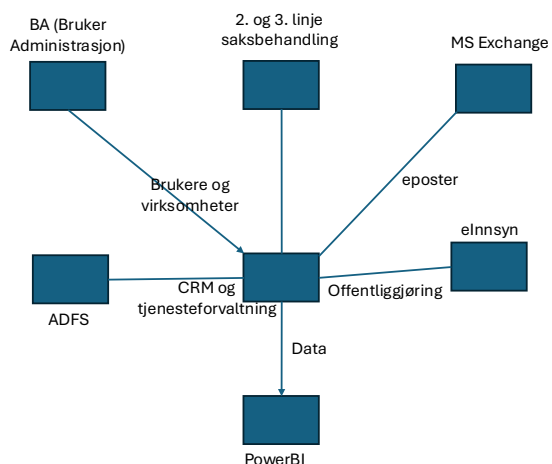
Løsningen skal være en standard skybasert SaaS-løsning og ikke en kundespesifikt utviklet løsning. Systemet skal baseres på standard funksjonalitet og konfigurasjon og ikke kreve egenutviklet kode for å ivareta Oppdragsgivers ordinære behov.

Krav til leveransemodell

- 55. Løsningen skal leveres som en standard programvare som tjeneste (SaaS) i skyen
- 56. Løsningen skal være en etablert standardplattform som benyttes av flere kunder, og ikke være utviklet eller tilpasset spesielt for Oppdragsgiver.
- 57. Leverandøren skal tilby funksjonalitet gjennom standard konfigurasjon og standard produktutvikling.
- 58. Eventuelle tilpasninger skal i størst mulig grad gjennomføres ved konfigurasjon av standardfunksjonalitet, og ikke gjennom kundespesifikk kodeutvikling.
- 59. Oppgraderinger og videreutvikling av løsningen skal inngå i leverandørens ordinære produktforvaltning og være tilgjengelig for alle kunder på plattformen.

3.2 Integrasjoner

Hvilke integrasjoner som skal implementeres i hvilke faser vil vurderes i forhold til kost, nytte og risiko. Flere av systemene hvor det vurderes integrasjon vurderes erstattet. Det er sannsynlig at man i første fase vil minimere risiko med integrasjon. Integrasjon med BA (Brukeradministrasjon) og ADFS skal implementeres i første fase. Følgende mulige integrasjoner er identifisert så langt:



Figur 19 Integrasjoner

De viktigste integrasjonene er med brukeradministrasjon. Løsningen skal integreres med BA (IMDis brukeradministrasjon) og hente portalbrukerens virksomhets- og enhetstilhørighet derfra. Kommunene administrerer sine brukere i CRM og andre systemer gjennom BA. Interne saksbehandlere hentes fra AD.

Leverandøren skal levere og vedlikeholde det som er nødvendig for å oppfylle kravene til bruker- og tilgangslivssyklus gjennom avtaleperioden. Oppdragsgiver forvalter sin egen autoritative identitetskilde og eier innholdet i mappingen mot løsningen — roller, datamodell og organisasjonsstruktur. Kravene er skrevet mot funksjon og standardiserte grensesnitt, ikke mot bestemte produkter eller komponenter, slik at de fortsatt gjelder når Oppdragsgiver bytter identitetsplattform. Følgende beskriver dagens løsning for brukeradministrasjon som kontekst for å forstå kravene:

Identitet og pålogging. Interne saksbehandlere og eksterne portalbrukere ligger i hver sin katalogtjeneste. Interne saksbehandlere autentiseres direkte mot sin katalog. For eksterne portalbrukere kontrolleres rolle og autentisering via BA (IMDis brukeradministrasjon), med AD FS foran katalogen. Kommunene administrerer sine egne brukere gjennom BA. Portalbrukere, virksomheter og enheter hentes fra BA og vedlikeholdes utelukkende der. En bruker er knyttet til den eller de virksomhetene vedkommende er ansatt i eller representerer, og kan være tilknyttet flere kommuner samtidig. Rolletildelingen er derfor nøklet per virksomhet, og enkelte brukere har et stort antall slike tilknytninger.

Integrasjonskode. Det finnes i dag egenutviklet kode som utgjør grensesnittet mellom BA og Microsoft Dynamics CRM, inkludert kundeportalen som kjøres på egen IIS-server. Koden overfører blant annet kommuner fra BA til CRM; øvrige virksomhetstyper som mottak og fylker må også kunne overføres.

Roller for interne brukere. Tre sikkerhetsroller er definert i dagens CRM:

1. **IMDi bruker** — saksbehandler. Kan åpne, behandle, tildele og lukke saker. Tildeles alle IMDi-saksbehandlere.
2. **UDI bruker** — saksbehandler fra UDI. Kan utføre interndialoger og lese portaldialoger.
3. **Systemansvarlig** — kan konfigurere løsningen. Tildeles IMDi IKT og eksterne som supporterer løsningen.

Roller for eksterne brukere. Fire roller i BA gir tilgang til CRM:

- **Kommuneadministrator** — privilegert tilgangsadministrativ rolle. Kan opprette brukere, tildele roller og reaktivere brukere, men gir ikke i seg selv tilgang til saksopplysninger. Oppnevning og endring skjer gjennom eget skjema.
- **Kommunesupportadmin** — gir tilgang til alle supportsaker i kommunen, slik at kommunen kan følge opp flere henvendelser om samme person.

Kommunekontaktsenter og Kommunesuperbruker — gir tilgang til å melde inn supportsaker og se egne innmeldte saker.

Krav til integrasjon med brukeradministrasjon

60. Løsningen skal understøtte automatisert livssyklusbehandling av brukere og tilganger mot Oppdragsgivers autoritative identitetskilde: opprettelse, oppdatering av brukerdata og organisatorisk tilhørighet, herunder flere samtidige virksomhetstilknytninger per bruker, tildeling og fjerning av roller, samt deaktivering når brukeren ikke lenger skal ha tilgang. Kravet gjelder både interne og eksterne brukere, og håndteringen skal skje uten manuelle steg for den enkelte bruker. Deaktivering skal nekte både ny innlogging og tilgang til data, uten at historikk slettes.
61. Alle komponenter og konfigurasjon som er nødvendig for å oppfylle kravene skal inngå i leveransen og vedlikeholdes av leverandøren gjennom avtaleperioden. Oppdragsgiver skal ikke ha ansvar for utvikling eller vedlikehold av programkode. Leverandøren skal beskrive drift, overvåking og feilvarsling for integrasjonen, og hvordan den tilpasses når Oppdragsgiver bytter autoritativ identitetskilde.
62. Leverandøren skal dokumentere hvilke grensesnitt og kildetyper som støttes for livssyklusbehandling, og hvordan oppsett, kjøring og overvåking skjer. Det skal være mulig å avstemme innhold mellom autoritativ kilde og løsningen, og å etterprøve hvilke tilganger en bruker hadde på et gitt tidspunkt.
63. Brukerprovisjonering bør skje gjennom åpne, anerkjente standarder eller et dokumentert, maskinlesbart API. Det vil bli vurdert positivt at mekanismen bygger på åpne standarder framfor leverandørspesifikk import eller skreddersøm.
64. Løsningen skal kunne motta og vedlikeholde organisasjoner fra Oppdragsgivers autoritative kilde, nøklet på en stabil maskinlesbar identifikator, fortrinnsvis organisasjonsnummer, og ikke på navn eller kommunenummer. Sammenslåing, navneendring og nedleggelse skal håndteres uten tap av historikk eller brudd i koblingen mellom sak og organisasjon.
65. Løsningen skal eksponere et dokumentert, maskinlesbart API for maskin-til-maskin-integrasjon, med sikker autentisering basert på åpen standard. Statistiske API-nøkler uten utløp skal ikke være eneste alternativ.
66. Løsningen bør kunne opprette eksterne brukere automatisk ved første innlogging, basert på informasjon fra identitetsleverandøren, slik at brukere ikke må registreres manuelt i tillegg til i den autoritative kilden.

Krav til andre integrasjoner

67. Integrasjon mot Oppdragsgivers øvrige systemer skal skje over åpne, dokumenterte og standardiserte grensesnitt som inngår i leverandørens standardprodukt.
68. Data fra løsningen skal kunne gjøres tilgjengelig for Oppdragsgivers analyseverktøy, i dag Power BI, over et dokumentert grensesnitt. Leverandøren skal oppgi hvilket grensesnitt som benyttes, hvilke data som er tilgjengelige og hvilken oppdateringsfrekvens som støttes.
69. Det må være mulig å integrere med Oppdragsgivers e-post plattform, i dag Microsoft Exchange, for å sende e-post til eksterne og interne saksbehandlere og brukere
70. Løsningen skal kunne integreres med elnnsyn eller tilsvarende publiseringsløsninger for offentlig journal, slik at journalopplysninger og dokumentmetadata kan tilgjengeliggjøres for offentligheten på en effektiv, sikker og regelverksmessig korrekt måte. Integrasjonen skal støtte automatisk eller hendelsesstyrt overføring av publiseringspliktige journalopplysninger, samt ivareta krav til skjerming av taushetsbelagte og unntatte opplysninger. Offentliggjøringen skal bidra til at virksomheten kan oppfylle innsynsretten etter offentleglova.
71. Det bør være mulig å integrere med IMDi-systemer som støtter 2. og 3. linje saksbehandling, for eksempel systemene for behandling av tilskudd og bosetting og Azure DevOps.

3.3 Tilgangsstyring og brukeradministrasjon

I dagens løsning kan det konfigureres sikkerhetsroller som styrer brukeres adgang til entiteter.

3.3.1 CRM roller

Følgende CRM sikkerhetsroller finnes i dag:

1. IMDi bruker: Saksbehandler. Kan åpne, behandle, tildele og lukke saker.
2. UDI bruker: Saksbehandler fra UDI. Kan utføre interndialoger og lese portaldialoger
3. Systemansvarlig: Kan utføre konfigurering i CRM.

Under vises eksempler på rettigheter som er definert for sikkerhetsrollene.

https://crmsupport.imdinett.no/CRMSUPPORT/biz/roles/edit.aspx?id=%7b772D0A1F-DDD1-E311-93FD-0050569E389F%7d

Power Apps

Fil Lagre og lukk Handlinger

Sikkerhetsrolle: IMDi Bruker Arbeider på løsning: Sta

Detaljer	Kjerneoppføringer	Markedsføring	Salg	Service	Forretningsbehandling	Servicebehandling	Tilpassing	Enheter som mangler	Forretningsprosessflyter	Egendefinerte
Enhet	Opprett	Lese	Skrive	Slette	Tilføy	Tilføy i	Tilordne	Dele		
ACViewMapper										
Aktivitet										
Brukerdiagram										
Brukerinnstillinger for handlingskort										
Brukerinstrumentbord										
Brukertilordning										
Dataimport										
Datatilordning										
Dokumentforslag										
Dokumentplassering										
Duplikatregistreringsregel										
Emne										
E-postmal										
E-postsignatur										
Forekomstdata for brukerenhet										
Følg										
Grensesnittinnstillinger for brukerenhet										
Handlingskort										
Importer kildefil										
Innlegg										

Figur 20 Sikkerhetsrolle IMDi bruker

Alle IMDi saksbehandlere har rollen «IMDi bruker»

Power Apps										
Fil Lagre og lukk Handlinger										
Sikkerhetsrolle: UDI Bruker										Arbeider på løsning: Stan
Detaljer	Kjerneoppføringer	Markedsføring	Salg	Service	Forretningsbehandling	Servicebehandling	Tilpassing	Enheter som mangler	Forretningsprosessflyter	Egendefinert
Enhet	Opprett	Lese	Skrive	Slette	Tilføy	Tilføy i	Tilordne	Dele		
ACViewMapper										
Aktivitet										
Brukerdiagram										
Brukerinnstillinger for handlingskort										
Brukerinstrumentbord										
Brukertilordning										
Dataimport										
Datatilordning										
Dokumentforslag										
Dokumentplassering										
Duplikatregistreringsregel										
Emne										
E-postmal										
E-postsignatur										
Forekomstdata for brukerenhet										
Følg										
Grensesnittinnstillinger for brukerenhet										
Handlingskort										
Importer kildefil										
Innlegg										

Figur 21 Sikkerhetsrolle UDI bruker

Saksbehandlere fra UDI tildeles rollen «UDI bruker»

Power Apps									
Fil Lukk Handlinger									
Sikkerhetsrolle: Systemansvarlig									
! Rollen Systemansvarlig kan ikke oppdateres eller endres.									
Detaljer	Kjerneoppføringer	Markedsføring	Salg	Service	Forretningsbehandling	Servicebehandling	Tilpassing	Enheter som mangler	Forretningsbehandling
Enhet	Opprett	Lese	Skrive	Slette	Tilføy	Tilføy i	Tilordne	Dele	
ACViewMapper	●	●	●	●					
Aktivitet	●	●	●	●	●	●	●	●	
Brukerdiagram	●	●	●	●			●	●	
Brukerinnstillinger for handlingskort	●	●	●	●				●	
Brukerinstrumentbord	●	●	●	●			●	●	
Brukertilordning	●	●	●	●					
Dataimport	●	●	●	●	●	●	●	●	
Datatilordning	●	●	●	●	●	●	●	●	
Dokumentforslag	●	●							
Dokumentplassering	●	●	●	●	●	●	●	●	
Duplikatregistreringsregel	●	●	●	●	●	●	●	●	
Emne	●	●	●	●	●	●			
E-postmal	●	●	●	●	●	●	●	●	
E-postsignatur	●	●	●	●			●	●	
Forekomstdata for brukerenhet	●	●	●	●			●	●	
Følg	●	●		●	●				
Grensesnittinnstillinger for brukerenhet	●	●	●	●				●	
Handlingskort	●	●	●	●	●	●	●	●	
Importer kildefil	●	●	●	●	●	●	●	●	

Figur 22 Sikkerhetsrolle Systemansvarlig

De som administrerer løsningen tildeles rollen «Systemansvarlig». Dette gjelder ansatte på IMDi IKT og de eksterne som supporterer på løsningen.

eget skjema og arkiveres i 360. <https://www.imdi.no/globalassets/indinett/tilgang-og-paloggning/skjema-om-kommuneadministrativ-bruker.docx>

Kommunesupportadmin har en mer direkte personvernmessig eksponering. Rollen gir tilgang til alle supportsaker i kommunen. Det betyr at rollen potensielt kan få innsyn i personopplysninger som er skrevet inn i supportsaker, for eksempel navn, kontaktopplysninger, brukeropplysninger, saksreferanser, skjermbilder eller beskrivelser av konkrete personer. Hvor sensitiv denne rollen faktisk er, avhenger derfor mye av hva brukerne legger inn i supportsakene

Hensikten her er at en skal unngå at saksbehandler sender inn saker på samme person og at en supportadmin i kommunen kan følge opp dette.

OBS i forbindelse med oppdatering av beskrivelser av roller har jeg (tih) testet denne rollen i uke 34 og den ser ikke ut til å fungere slik beskrevet per i dag, med mine foreløpige tester ser jeg kun mine egne saker.

Kommunekontaktsenter har en snevrere rolle: den gir tilgang til å melde inn supportsaker og se sine egne innmeldte saker, ikke til å se alle kommunens saker. Rollen **Kommunesuperbruker** gir også tilgang til å melde inn supportsaker.

3.3.3 Virksomhet (portalbrukere)

Virksomheter og enheter med portalbrukere blir hentet fra BA og all informasjon endres i BA. På virksomhetskortet ser du hvilke saker som er registrert på virksomheten og hvilke Portalbrukere som er tilknyttet samt hvilket fylke virksomheten tilhører.

The screenshot displays the IMDi system interface. On the left, there is a sidebar with a navigation menu. The main content area is divided into two sections. The top section, titled 'Informasjon om virksomhet', shows details for 'Asker' (Kommune/Fylke). It includes fields for 'Navn på virksomhet' (Asker), 'Region' (---), 'impact_id' (4 362), and 'Overordnet' (Akershus). Below this, there is a section for 'Primær kontakt' (---). The bottom section, titled 'Tidslinje', shows a list of cases. The first case is 'E-post fra IMDi Support' with a date of 16. apr. 2026. The subsequent cases are 'Automatisk innlegg på Mulig "dupliserte" tiltak i NIR' with a date of 16. apr. 2026. The interface also includes a search bar and a 'Saker' tab.

Figur 25 Informasjon om kommune

Krav til tilgangsstyring og brukeradministrasjon

72. Det må være mulig å administrere hvilken tilgang interne brukere (IMDi saksbehandlere) skal ha til funksjonalitet og data.
73. Det må være mulig å administrere hvilken tilgang eksterne virksomheter og brukere (portalbrukere) skal ha til funksjonalitet og data.
74. Løsningen skal ha rollebasert tilgangskontroll, slik at tilgang til funksjoner og personopplysninger kan tildeles basert på brukerens rolle, arbeidsoppgaver og tjenstlige behov. Prinsippet om minste privilegium skal kunne etterleves.
75. Løsningen skal autentisere brukere mot en identitetsleverandør Oppdragsgiver selv kontrollerer og konfigurerer, basert på åpne og allment anerkjente standarder. Det skal ikke være en forutsetning at brukerne finnes i en katalog leverandøren eier eller styrer. Leverandøren skal oppgi hvilke identitetsleverandører og standarder løsningen støtter.
76. Oppsettet mot identitetsleverandøren skal kunne konfigureres av Oppdragsgiver, uten kodeendring og uten bistand fra leverandøren for ordinære endringer.
77. Leverandøren skal oppgi hvilke felter fra identitetsleverandøren som kan benyttes for å identifisere brukeren, og om identifikatoren kan settes ved provisjonering.
78. Løsningen skal kunne endre den eksterne identifikatoren til en eksisterende bruker uten at saker, historikk eller tilknytninger går tapt. Dette er forutsetningen for å kunne bytte identitetsplattform i løsnings levetid.
79. Løsningen skal kunne håndtere interne og eksterne brukere med ulik autentisering i samme installasjon, enten ved å støtte flere identitetsleverandører samtidig eller ved at én identitetsleverandør federerer videre til flere kataloger. Leverandøren skal beskrive hvordan dette løses og hvordan riktig påloggingsvei velges.
80. Løsningen skal kunne mappe rolle- og organisasjonsinformasjon fra identitetsleverandøren til interne roller og organisatorisk avgrensning ved konfigurering, uten kodeendring. Flere verdier per bruker skal støttes. Leverandøren skal oppgi eventuelle øvre grenser, og definert oppførsel når forventet informasjon mangler.
81. Løsningen skal legge autentisering utført av identitetsleverandøren til grunn, og ikke kreve egen, parallell flerfaktorløsning. Løsningen skal kunne kreve og etterprøve et angitt autentiseringsnivå for definerte roller eller operasjoner.
82. Løsningen skal kunne konfigureres med sesjonslevetid per brukergruppe, og skal ha en dokumentert mekanisme for at en aktiv sesjon kan avsluttes uten brukerens medvirkning. Leverandøren skal oppgi maksimal tid fra en bruker deaktiveres til tilgang faktisk opphører.
83. Løsningen bør støtte periodisk gjennomgang av tilganger, ved at Oppdragsgiver eller den enkelte virksomhets administrator kan få oversikt over egne brukere og deres tilganger, og bekrefte eller fjerne dem.
84. Det skal være mulig å administrere hvilken tilgang interne brukere (saksbehandlere) og eksterne virksomheter og brukere (portalbrukere) skal ha til funksjonalitet og data.
85. En bruker skal kunne være tilknyttet flere eksterne virksomheter samtidig, som ansatt eller som representant, med egen rolle og eget tilgangsnivå per virksomhet. Tilgang til saker og data skal

avgrenses per virksomhet, og en sak skal knyttes til den virksomheten brukeren opptrer på vegne av. Leverandøren skal oppgi øvre grense for antall virksomhetstilknytninger per bruker.

86. Autentiseringshendelser og alle endringer i tilganger og roller skal logges med tidspunkt, brukeridentifikator, hvem som utførte endringen og resultat. Loggen skal kunne besvare hvilke tilganger en gitt bruker hadde på et gitt tidspunkt.

3.4 Personvern

Henvendelsene som skal håndteres gjelder blant annet konkrete spørsmål om personer og deres situasjon, for eksempel spørsmål knyttet til bosetting, tilskudd og bruk av Nasjonalt introduksjonsregister (NIR).

Henvendelsene kan inkludere sensitive data som må tilgangsstyres og beskyttes. Sensitive data kan inkludere adresser, fødselsnummer og andre personopplysninger både i transaksjoner, faste data og vedlegg.

Noen av henvendelsene gjelder skjermede personer. Skjermede personer er personer som har behov for særlig beskyttelse av personopplysninger fordi offentliggjøring av opplysninger kan utsette dem for fare eller alvorlige belastninger. Folkeregisteret og UDI definerer skjermede personer.

Krav til personvern

87. Det må være mulig å sikre at personopplysninger behandles konfidensielt, integritetsbeskyttet og tilgjengelig i samsvar med gjeldende personvernlovgivning (GDPR og personopplysningsloven). Løsningen skal ha innebygde mekanismer for tilgangsstyring, autentisering, logging, kryptering og sporbarhet som hindrer uautorisert tilgang, endring, utlevering eller tap av personopplysninger

88. Det må være mulig å håndtere opplysninger om personer med særskilt beskyttelsesbehov (skjermede personer), herunder sikre at adresseopplysninger og andre geolokaliserende opplysninger ikke eksponeres for brukere uten særskilt autorisasjon. Tilgang til slike opplysninger skal kunne begrenses på individnivå og være gjenstand for full sporbarhet gjennom revisjonslogger.

89. Personopplysninger skal krypteres både under overføring og ved lagring.

90. Kun autoriserte brukere skal ha tilgang til personopplysninger.

91. Alle oppslag, endringer og utleveringer av personopplysninger skal loggføres.

92. Løsningen skal kunne merke og skjerme opplysninger om personer med særskilt beskyttelsesbehov.

93. Skjermede opplysninger skal ikke vises i standard søk, rapporter eller eksportfunksjoner uten særskilt tilgang.

94. Løsningen skal legge til rette for at kun nødvendige personopplysninger behandles og vises for den enkelte bruker.

95. Leverandøren skal ha prosedyrer for varsling av personvernbrudd i henhold til GDPR.

- 96. Leverandør må godta Databehandleravtale som foreslått av IMDi.
- 97. Løsningen skal understøtte virksomhetens dataklassifiseringsmodell, slik at informasjon kan klassifiseres, beskyttes, deles, lagres og slettes i henhold til informasjonens beskyttelsesbehov gjennom hele livssyklusen
- 98. Det bør være mulig å begrense brukernes mulighet til å legge inn personopplysninger i fritekstfelt.
- 99. Personopplysninger som behandles som del av løsningen skal lagres og behandles innenfor EU/EØS. Leverandøren skal opplyse om hvilke land data lagres og behandles i, samt hvilke underdatabehandlere som benyttes.

3.5 Informasjonssikkerhet

Krav til informasjonssikkerhet

- 100. Løsningen skal være sikret mot de vanligste sikkerhetsrisikoene, ref. gjeldende «OWASP top 10» sikkerhetsrisikoer.
- 101. Leverandøren må kunne framlegge en avviksrutine ved informasjonssikkerhetsavvik.
- 102. Leverandør må garantere kryptering av data ved lagring samt ved overføring til tredjepartssystemer.
- 103. Leverandør må etablere og sikre tilgang til loggdata for datalagringen i tjenesten.
- 104. Leverandøren skal legge fram resultat av uavhengig sikkerhetstesting av løsningen, og beskrive rutine og tidsfrister for håndtering av avdekkede sårbarheter etter alvorlighetsgrad.

3.6 Konvertering, historiske data og arkivering

Mange henvendelser og saker behandles gjennom flere år og må være tilgjengelige også etter at de er lukket. Mange av henvendelsene og sakene ligger til grunn for beslutninger og vedtak og må derfor kunne bevares og etterprøves i ettertid.

Krav til konvertering, historiske data og arkivering

- 105. Historiske saker fra dagens supportløsning skal kunne tas med inn i ny løsning, så langt dette er teknisk og rettslig mulig.
- 106. Løsningen må sikre at digital informasjon som ligger til grunn for beslutninger og vedtak kan bevares og etterprøves i ettertid (Lov om dokumentasjon og arkiv vedtatt 20. juni 2025). Dette inkluderer sporbarhet og dokumentasjon av hvordan beslutninger har blitt til.
- 107. Brukere, roller og organisasjonstilknytning skal kunne eksporteres i åpent, maskinlesbart og dokumentert format, på linje med kravet til saksdata. Koblingen mellom sak og innsender eller virksomhet skal bestå ved migrering.

3.7 Tjenestenivå

Krav til tjenestenivå

108. Tjenestenivået skal tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.