

Vedlegg 3 – Foreløpig behovsbeskrivelse og spørsmål til markedet

Vedlegget beskriver nasjonalt konsoliderte behov og spørsmål om kontorstøttesystemer. Innholdet er foreløpig og ikke bindende. Innspillene skal bidra til å forstå markedsmuligheter, alternativer, modenhet, risiko og kostnadsdrivere før en eventuell konkurranse.

Del 1 – Formål, behov og foreløpige prioriteringer

1. Formål og bruk av vedlegget

Vedlegget utdyper funksjonelle behov, brukergrupper, arbeidsprosesser og tekniske avhengigheter som leverandørenes svar skal vurderes mot. Det skal leses sammen med hoveddokumentet. Behovene er foreløpige og skal ikke forstås som endelige minstekrav.

2. Foreløpig behovsklassifisering og funksjonsnivå

2.1 Foreløpige behovskategorier

Foreløpig kategori	Betydning i markedsdialogen	Bruk i vurderingen
Kritisk behov	Viktig for pasientbehandling, sikker drift, lovpålagte oppgaver, beredskap eller virksomhetskritiske integrasjoner. Markedet bes beskrive dekning, forutsetninger, risiko og alternativer.	Forhold som må ivaretas for at aktuelle arbeidsprosesser og tjenester skal kunne fungere forsvarlig.
Ønsket behov	Kan gi bedre kvalitet, effektivitet eller lavere risiko. Markedet bes beskrive nytte, modenhet og kostnadsvirkning.	Forhold som bør vurderes ut fra forventet nytte, modenhet, risiko og kostnad.
Mulig tilleggsbehov	Aktuelt dersom nytte, modenhet og kostnadsvirkning tilsier videre vurdering, eller i en senere fase.	Forhold som kan vurderes dersom de gir dokumentert merverdi eller er relevante i en senere fase.

2.2 Funksjonsnivåer fra brukerperspektivet

Nivå	Beskrivelse	Avgrensning
Basis	Vanlige oppgaver som brede brukergrupper skal kunne utføre med lav terskel og konsistent brukeropplevelse.	Grunnleggende funksjoner for daglig bruk på tvers av brede brukergrupper.

Nivå	Beskrivelse	Avgrensning
Avansert	Oppgaver som krever rik funksjonalitet, samarbeid, kontroll eller faglig bearbeiding.	Utvidede funksjoner for samarbeid, bearbeiding, kontroll og administrasjon.
Ekspert	Spesialiserte eller automatiserte arbeidsprosesser med høy kompleksitet eller kritikalitet.	Spesialiserte funksjoner, automatiseringer og integrasjoner for avgrensede brukergrupper eller arbeidsprosesser.

3. Brukergrupper, kritiske arbeidsprosesser og sentrale behov

Brukergruppe	Særtrekk ved brukerbehovet	Foreløpig kategori
Klinisk personell	Tidssensitive arbeidsprosesser, delte arbeidsstasjoner og sikker håndtering av pasient- og helseopplysninger.	Kritisk behov
Administrative, ledelses- og prosjektmiljøer	Bred og regelmessig bruk av kontorstøtte til styring, saksbehandling, analyse og prosjektarbeid.	Kritisk for administrative og ledelsesprosesser; ellers ønsket
Beredskap	Rask etablering av situasjonsforståelse, koordinering og kommunikasjon ved ekstraordinære hendelser.	Kritisk behov
IKT-drift og brukerstøtte	Sikker og sporbar administrasjon, hendelseshåndtering og støtte på tvers av løsninger og leverandører.	Kritisk behov
Analyse, forskning og bibliotek	Datatunge og spesialiserte arbeidsprosesser med behov for fagverktøy og kontrollert samarbeid.	Kritisk for utvalgte prosesser; ellers ønsket
Eksterne samarbeidspartnere	Kontrollert samhandling på tvers av virksomheter, identiteter og teknologiplattformer.	Kritisk for utvalgt samhandling; ellers ønsket
Brukere med tilgjengelighetsbehov	Likeverdig tilgang og konsistent bruk på tvers av funksjoner, innhold og klienttyper.	Kritisk behov

Del 2 – Funksjonelle behov og spørsmål til markedet

4. Funksjonelle behov per område

Punktene nedenfor beskriver funksjoner, arbeidsprosesser, forutsetninger, begrensninger og alternativer som ønskes belyst. De er ikke endelige minstekrav. Leverandørene bes redegjøre for dekning, avvik, anbefalte arbeidsmåter og behov for verifikasjon.

Oppgi for hvert behov om dekning skjer gjennom standardfunksjonalitet, konfigurasjon, utvikling, tredjepart, veikart eller ikke er relevant. Angi forutsetninger, begrensninger og anbefalt verifikasjon der det er aktuelt.

4.1 Dokumentproduksjon og tekstbehandling

- Redegjør for støtte til oppretting, åpning, lesing, redigering, lagring, eksport, deling og utskrift av dokumenter i formater som brukes i dagens arbeidsprosesser og i aktuelle standardformater. Oppgi relevante begrensninger og avvik.
- Angi hvilke dokumentelementer løsningen støtter, inkludert stiler, seksjoner, topp- og bunntekst, sidetall, tabeller, bilder, figurer, diagrammer, felt, lenker, kommentarer, referanser og innebygde objekter. Samlet vurdering av formatbevaring og avvik behandles i kapittel 5.
- Redegjør for støtte til formatering, norsk språk, kommentarer, spor endringer, sammenligning, dokumentbeskyttelse, samskriving og konfliktbehandling. Oppgi eventuelle forskjeller mellom klienttyper og funksjonsnivåer.
- Belys forvaltning, distribusjon og versjonering av virksomhetsmaler og lokale fagmaler samt støtte for automatisert dokumentproduksjon. Oppgi relevante forutsetninger, ansvar og begrensninger.
- Oppgi muligheter og kjente avvik ved PDF-opprettning og utskrift fra nettleser, skrivebordsklient, fagsystem og delt arbeidsstasjon.
- Gjør rede for støtte til dokumentnære arbeidsprosesser som signering, godkjenning og publisering. Konkrete arkiv- og systemintegrasjoner behandles i kapittel 6.
- Angi støtte for universelt utformede dokumenter og kontroll av tilgjengelighet.

4.2 Regneark og dataarbeid

- Redegjør for støtte til enkle og avanserte beregninger, formler, filtrering, sortering, datavalidering, pivottabeller, diagrammer og standardiserte maler. Oppgi relevante begrensninger, avvik og behov for verifikasjon.
- Belys import og eksport, rapportuttrekk, datatilkoblinger som virksomheten kan godkjenne, og håndtering av store datasett.
- Angi funksjonsstøtte for formler, referanser, navngitte områder, diagrammer, pivottabeller, koblinger og innebygde objekter. Samlet vurdering av formatbevaring ved åpning, lagring og migrering behandles i kapittel 5.
- Gjør rede for støtte til kontrollert bruk, signering, distribusjon, migrering og eventuell erstatning av makroer og tillegg.
- Angi anbefalt styring av regnearkbaserte makroer og masseprosesser, inkludert eierskap, logging, feilhåndtering og manuell reserve.

4.3 Presentasjoner

- Redegjør for støtte til å opprette og vise enkle og avanserte presentasjoner, og i hvilken grad maler, temaer, oppsett, skriftter, bilder, medier, animasjoner og overganger kan bevarer. Oppgi kjente avvik og anbefalt verifikasjon.

- Angi støtte for presentasjonsmodus, notater, presentatørvisning, PDF-eksport, utskrift og deling i digitale møter og møterom.
- Belys forvaltning av presentasjonsmaler og stiler samt funksjonsstøtte for automatisert presentasjonsproduksjon. Konkrete integrasjoner og systemavhengigheter behandles i kapittel 6.
- Oppgi kompatibilitet med møteromsutstyr og kjente forskjeller i skjerm- og presentasjonsdeling.

4.4 E-post, kalender og ressursstyring

- Redegjør for støtte til sending, mottak, svar, videresending, kategorisering, flagging, søk, arkivering og gjenfinning av e-post, inkludert vedlegg og lenker. Oppgi relevante begrensninger og forskjeller mellom bruker- og postbokstyper.
- Angi støtte for personlige og delte postbokser, fellesadresser, delegering, stedfortrederfunksjon, automatiske svar, regler og systemgenerert e-post.
- Belys kalenderdeling, møteinnkalling, oppdatering og avlysning, tilgjengelighetsvisning, ressurs- og rombestilling, fravær, oppgaver og mobil tilgang.
- Gjør rede for samvirke for e-post og kalender på tvers av helseforetak, helseregioner og eksterne virksomheter, inkludert invitasjoner, tilgjengelighetsvisning og kalenderendringer.
- Angi søk og gjenfinning i personlige og delte postbokser i samsvar med brukerens tilgang.

4.5 Møter, chat og samhandling

- Redegjør for støtte til lyd og video i sanntid, chat, kanaler, gruppekommunikasjon, skjermdeling, dokumentdeling, reaksjoner, varsler og møteadministrasjon. Beskriv hvordan løsningen fungerer på tvers av fysiske klienter, virtuelle arbeidsflater, VDI/TS og andre klienttyper, inkludert forutsetninger, begrensninger, kapasitetskrav og aktuelle optimaliseringer for å sikre god brukeropplevelse.
- Belys opprettelse og administrasjon av team, kanaler og arbeidsflater samt medlemskap, eierskap, gjester og avslutning.
- Angi telefonifunksjoner, inkludert nummerplan, køer, talemeldinger, nødanrop, mobile brukere og integrasjon med møter, kontaktlister og eventuelle eksisterende telefoniløsninger.
- Redegjør for støtte til møterom, mobil deltakelse, webinarer, fellesmøter og strømming på tvers av relevante klienttyper og driftsmodeller. Oppgi begrensninger, kapasitetskrav og aktuelle optimaliseringer.
- Belys tverregional og ekstern samhandling i møter, team og kanaler, inkludert føderasjon, gjestetilgang, ekstern direkte tilgang, delte kanaler, identitetskontroll, dataeierskap og samhandling mellom ulike teknologiplattformen.
- Angi støtte for teksting, transkripsjon og møteopptak, inkludert samtykke og informasjon, lagring, tilgang og sletting. KI-basert møteoppsummering og bruk av møteinnhold i KI-tjenester behandles i kapittel 4.8.

4.6 Fil- og dokumentforvaltning

- Redegjør for personlig og felles lagring, mappestruktur, metadata, gjenfinning, søk, forhåndsvisning, versjonshistorikk, papirkurv og gjenoppretting. Oppgi relevante begrensninger, tilgangsforutsetninger og anbefalt verifikasjon.
- Belys tilgangsstyrt intern og ekstern deling, utløp, nedlastingskontroll, eierskap og overføring av eierskap.
- Gjør rede for versjonshistorikk, gjenoppretting av tidligere versjoner og hvordan lagringsområdet støtter samskriving. Selve redigerings- og konfliktfunksjonaliteten behandles i kapittel 4.1.
- Angi sikker håndtering av andre filtyper enn dokumenter, regneark og presentasjoner, og av filer som ikke kan lagres i skyløsning.

- Redegjør for brukernær håndtering av klassifiserte dokumenter og dokumentområder, inkludert hvordan klassifisering og tilgang fremgår ved lagring, deling og gjenfinning. Teknisk håndheving av klassifisering og forebygging av datatap behandles i kapittel 7.
- Oppgi funksjon og begrensninger for nettleser, skrivebordsklient, mobilklient, delt klient, møteromsklient og VDI/TS.

4.7 Arbeidsflyt, oppgaver og planlegging

- Redegjør for støtte til oppgavefordeling, frister, status, prioritet, varslingsplaner og oppfølging på tvers av verktøy. Oppgi relevante integrasjoner, roller og begrensninger.
- Belys godkjenningssflyter, dokumentgodkjenning, hendelsesbaserte arbeidsflyter og standardiserte koblinger.
- Gjør rede for prosjekttrom og prosjektlivssyklus, inkludert medlemskap, gjester, dataeier, arkivering og avslutning.
- Angi integrasjon mot e-post, kalender, dokumenter, møter, arkiv og relevante fagsystemer.
- Redegjør for styring og forvaltning av regelbaserte arbeidsflyter, koblinger og tjenestekontoer, inkludert eierskap, logging, versjonsstyring, feilhåndtering og manuell reserve. KI-baserte agenter og automatiseringer behandles i kapittel 4.8.

4.8 Søk, KI, automatisering og analyse

- Redegjør for virksomhetssøk og tilgangsstyrt søk i dokumenter, filer, e-post, samtaler og andre godkjente kilder. Oppgi relevante kilder, tilgangsforutsetninger, begrensninger og anbefalt verifikasjon.
- Angi hvordan søk kan respektere tilgangsrettigheter og hindre eksponering av innhold, utdrag eller metadata.
- Belys støtte og modenhet for KI-basert oppsummering, administrative tekstutkast, møteoppsummering, analyse, klassifisering, automatisering, agentfunksjoner og brukerstøtte.
- Gjør rede for muligheter for kontrollerte og leverandørnøytrale grensesnitt til KI-modeller og agentplattformer.
- Angi avhengigheter til analyse- og rapporteringsplattformer, herunder Power BI, Microsoft Fabric, datatilkoblinger, rapportdeling, kapasitetslisenser og konsekvenser ved plattformbytte.

Del 3 – Tverrgående behov og systemavhengigheter

5. Tverrgående kompatibilitet og verifikasjon

Kapittelet gjelder kompatibilitet på tvers av funksjonsområdene i kapittel 4 og systemavhengighetene i kapittel 6. Leverandøren bes beskrive vesentlige avvik, konsekvenser for arbeidsprosesser og anbefalt metode for samlet verifikasjon. Detaljerte funksjons- og integrasjonstester behandles i de respektive kapitlene.

6. Integrasjoner og systemavhengigheter som ønskes belyst

Avhengighetene nedenfor beskriver konkrete arbeidsprosesser og systemkoblinger som kan påvirke valg og innføring av kontorstøtteløsning. Leverandøren bes for hver avhengighet redegjøre for dekning, forutsetninger, begrensninger og alternativer. Verifikasjonen skal ta utgangspunkt i representative ende-til-ende-prosesser, brukerroller og klienttyper; tabellen angir bare særskilte testbehov.

Arbeidsprosess og berørte løsninger	Behov og spørsmål til markedet	Særskilt verifikasjon
Dokumentgenerering og lagring tilbake	Redegjør for oppstart fra fagsystem, dokumentgenerering, overføring av metadata og	Test oppstart, metadataflyt, lagring tilbake, arkivering og

Arbeidsprosess og berørte løsninger	Behov og spørsmål til markedet	Særskilt verifikasjon
Generelle fagsystemer, Agresso, ICCA og Elements	klassifisering samt lagring tilbake og arkivering. Oppgi håndtering av sporbarhet og eldre DOC-format.	gjenfinning i prioriterte fagsystemer.
Sikker lagring og sensitive uttrekk Forsknings- og kvalitetsservere, Access-databaser og andre filtyper	Redegjør for særskilte lagringsbehov, filtyper og arbeidsprosesser for sensitive uttrekk. Oppgi alternativer når skylagring ikke kan brukes, og hvordan utilsiktet kopiering til personlige områder kan begrenses.	Test godkjente filtyper, lagringssteder, tilgang og sperrer mot utilsiktet kopiering.
Lagredialoger og virtuelle klientmiljøer AMS, Testo, VDI/TS og eldre filutforskergrensesnitt	Redegjør for hvordan godkjente personlige og felles lagringssteder kan gjøres tilgjengelige fra aktuelle lagredialoger. Oppgi behov for snarveier, synkronisering, integrasjoner eller endret arbeidsprosess.	Foreslå anbefalt test av navigasjon, åpning og lagring samt retur til fagsystemet.
Skrivebordsklient, tillegg og makroer Aria, EndNote og SAP/Libra	Angi konkrete avhengigheter til Aria, EndNote og SAP/Libra, inkludert installasjon, signering, distribusjon, oppgradering og sentral forvaltning av tillegg og makroer. Beskriv løsning for EndNote-bibliotek og sikring av originaldokument og tidligere versjoner ved konvertering til ren tekst.	Test installasjon, signering, lisensbehov, kjøring med definerte testdata og kontroll av resultat og versjoner.
Nettleserredigering, skjema og lisenssegmentering Kvalitetssystemer, beredskapsverktøy og Prosang Statistikk	Angi hvilke konkrete arbeidsprosesser i kvalitetssystemer, beredskapsverktøy og Prosang Statistikk som krever skrivebordsklient, høyere funksjonsnivå eller alternativ løsning. Oppgi berørte brukergrupper, lisensavhengigheter og kostnadsdrivere.	Test representative prosesser og brukersegmenter der behovet kan utløse funksjonsnivåer tilsvarende dagens F3, E3 og E5.
Rapporter og regneark Unilab og tilsvarende uttrekksløsninger	Redegjør for integrasjonen mellom Unilab eller tilsvarende uttrekksløsninger og kontorstøtteverktøy, inkludert overføring av rapporter og regneark til godkjent lagringssted.	Test uttrekk, overføring og lagring med representative rapporttyper og brukerroller.
Lenker til sikker lagring	Redegjør for direkte og tilgangsstyrt åpning av lenker til godkjent sikker lagring. Hvis dette ikke støttes, beskriv en sikker og brukbar alternativ arbeidsmåte.	Foreslå test av lenker fra e-post og chat, tilgangskontroll og sammenhengende brukerflyt.

7. Sikkerhets- og styringsavhengigheter

Kapittel 7 omhandler sikkerhets- og styringsmessige avhengigheter som påvirker hvordan løsningene kan innføres og forvaltes. Funksjonelle behov behandles i kapittel 4, mens overordnede krav til jurisdiksjon, etterlevelse, personvern, beredskap og revisjon behandles i hoveddokumentet.

Område	Behov og spørsmål til markedet
Identitet og tilgang	Beskriv hvordan løsningen kan integreres med Microsoft Entra ID, herunder: • katalogsynkronisering og føderasjon • håndtering av gjesteidentiteter • sameksistens med andre identitetskilder eller kataloger Angi eventuelle begrensninger, avhengigheter og krav til tilleggsløsninger.
Sikkerhetslogging og overvåking	Beskriv støtte for tverrgående sikkerhetslogging og rapportering, inkludert: • eksport av logger • tilgjengelige API-er • integrasjon med virksomhetens overvåkings- og analyseverktøy, for eksempel Splunk eller tilsvarende Oppgi hvilke hendelser og metadata som kan eksporteres, eventuelle begrensninger, lagringstid og kostnadsdrivere. Funksjonsspesifikk logging beskrives i de relevante delkapitlene.
Klassifisering og forebygging av datatap	Beskriv hvordan løsningen støtter: • teknisk håndheving av informasjonsklassifisering • kontroll av deling basert på klassifisering • forebygging eller varslings ved uønsket deling, kopiering eller flytting av informasjon Angi hvilke regler som kan konfigureres, hvordan unntak håndteres, og hvordan hendelser logges og følges opp.
Enhets- og klientstyring	Beskriv hvordan sikkerhetspolicyer kan håndheves for: • lokal lagring • utklippstavle • utskrift • bruk fra administrerte og ikke-administrerte klienter Oppgi forskjeller mellom nettleser, skrivebordsklient, mobilklient, delt klient og VDI/TS, samt eventuelle behov for tilleggskomponenter.