

INFORMASJONSFORESPØRSEL

Fremtidige kontorstøttesystemer for spesialisthelsetjenesten

Invitasjon til markedsdialog / Request for Information (RFI)

Oppdragsgiver	Sykehusinnkjøp HF på vegne av de fire regionale helseforetakene
Kunngjøring	Veiledende kunngjøring / markedsundersøkelse
Saksnummer	2026/97927
Publiseringsdato	23.09.2026
Svarfrist	28.10.2026
Kontakt og innlevering	Via oppdragsgivers KGV i Ivalua

Innholdsfortegnelse

Innholdsfortegnelse	2
1. Bakgrunn og formål	3
1.1 Oppdragsgiver	3
1.2 Formål med RFI-en	4
2. Overordnet behov og omfang	4
2.1 Funksjonelle kjerneområder	4
2.2 Tilstøtende kapabiliteter og avhengigheter	4
2.3 Utenfor direkte omfang	4
3. Strategiske retninger for utforskning	5
4. Spørsmål til markedet	5
A. Marked og porteføljestruktur	5
B. Funksjonalitet og brukeropplevelse	6
C. Arkitektur, integrasjoner og drift	6
D. Sikkerhet, personvern og datakontroll	6
E. Migrering, sameksistens og leverandørbytte	7
F. Kommersiell modell og livsløpskostnad	7
G. Innføring, kapasitet og erfaring	8
H. KI og fremtidig handlingsrom	8
5. Besvarelse og praktisk informasjon	8
5.1 Format og krav til besvarelsen	8
5.2 Prosess, frister og tentative milepæler	9
6. Rammer for RFI-prosessen	9
6.1 Ingen forpliktelse	9
6.2 Kostnader	9
6.3 Likebehandling og konkurranse	9
Vedleggsoversikt	11
Vedlegg 1 – Besvarelsesmal for leverandøren	11
Vedlegg 2 – Dagens teknologiske landskap	11
Vedlegg 3 – Funksjonelle behov	11

1. Bakgrunn og formål

Kontorstøttesystemene er en sentral del av den digitale arbeidsflaten i spesialisthelsetjenesten. De støtter dokumentproduksjon, e-post og kalender, møter, samhandling, lagring, informasjonsdeling og oppgavestyring. Løsningene må samtidig ses i sammenheng med identitets- og tilgangsstyring, klient- og enhetsforvaltning, sikkerhet, personvern, informasjonsforvaltning, integrasjoner og kunstig intelligens (KI).

Virksomheten er døgntilgjengelig og omfatter mange organisatoriske enheter, roller og arbeidsformer. Behovet for kontorstøtte varierer derfor betydelig:

- Om lag 15 prosent av brukerne arbeider i administrative stillinger.
- Om lag 85 prosent arbeider i kliniske stillinger, blant annet som sykepleiere og leger.
- Mange arbeider i turnus, bruker flere eller delte arbeidsstasjoner og endrer funksjon, arbeidssted eller tilgangsbehov over tid.
- For mange er pasientbehandling og kliniske systemer den primære arbeidsflaten.

Det teknologiske landskapet består av felles, regionale og lokale løsninger, integrasjoner og eldre systemer. Kontorstøtteområdet kan derfor ikke vurderes isolert. Endringer kan påvirke arbeidsprosesser, dokumentkompatibilitet, samhandling, sikkerhet, integrasjoner, drift og forvaltning.

Markedet og leveransemodellene er i endring. Alternative løsninger kan være relevante for hele eller deler av porteføljen, men et eventuelt skifte vil være teknisk, organisatorisk og økonomisk krevende. RFI-en utforsker derfor flere strategiske retninger uten å rangere dem eller uttrykke en foretrukket løsning.

Forespørselen er leverandør- og teknologinøytral. Leverandørene inviteres til å beskrive relevante løsninger og leveransemodeller, enten de bygger på dagens plattform eller alternative teknologier.

Formålet er å etablere et bedre faktagrunnlag for videre strategiske vurderinger. RFI-en innebærer ikke valg av leverandør, teknologi, løsning, anskaffelsesstruktur eller kommersiell modell.

1.1 Oppdragsgiver

Sykehusinnkjøp HF har strategisk og operativt ansvar for innkjøp i spesialisthelsetjenesten og eies av de fire regionale helseforetakene. I denne prosessen opptrer Sykehusinnkjøp HF på vegne av:

- Helse Sør-Øst RHF, ved Sykehuspartner HF
- Helse Nord RHF, ved Helse Nord IKT HF
- Helse Midt-Norge RHF, ved Hemit HF
- Helse Vest RHF, ved Helse Vest IKT AS

De fire regionale helseforetakene representerer totalt 28 underliggende helseforetak. I tillegg inngår følgende nasjonale, felleseide selskaper (eid i fellesskap av alle fire RHF-ene):

- Sykehusinnkjøp HF
- Sykehusbygg HF
- Pasientreiser HF
- Luftambulansetjenesten HF
- Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO)

Alle helseregionene med underliggende helseforetak og totalt 190.000 brukere kan være relevante i en eventuell videre prosess. Dette innebærer ikke at omfang, anskaffelsesstruktur eller deltakelse er besluttet.

1.2 Formål med RFI-en

Formålet er å innhente oppdatert og sammenlignbar markedsinformasjon som reduserer beslutningskritisk usikkerhet før det tas stilling til videre strategisk retning og et eventuelt anskaffelsesløp. RFI-en skal særlig bidra til å:

- avklare markedsalternativer, funksjonell dekning og relevante brukersegmenter
- undersøke hvordan løsninger og tjenestemodeller kan tilpasses ulike roller, arbeidsformer, bruksmønstre og forbruksnivåer
- belyse arkitektur, avhengigheter, interoperabilitet og integrasjoner
- avklare sikkerhet, personvern, datakontroll og regulatoriske forutsetninger
- forstå migrering, sameksistens, livsløpskostnader og muligheten for leverandørbytte
- avklare markedskapasitet, nasjonal skalerbarhet og egnet anskaffelsesstrategi
- avklare grensesnittet mellom kontorstøtteområdet og en eventuell separat KI-anskaffelse

2. Overordnet behov og omfang

2.1 Funksjonelle kjerneområder

RFI-en omfatter følgende funksjonelle kjerneområder (omtalt som kontorstøttesystem):

- Dokumentproduksjon
- E-post og kalender
- Møter, chat og samhandling
- Fil- og dokumentdeling
- Oppgaver, arbeidsflyt og planlegging
- KI-støtte for produktivitet og arbeidsprosesser

Utfyllende behovsbeskrivelser fremgår av vedlegg 3.

2.2 Tilstøtende kapabiliteter og avhengigheter

Kontorstøttesystemene har sentrale avhengigheter til følgende områder:

- identitets- og tilgangsstyring
- klient- og enhetsforvaltning
- sikkerhetsløsninger og informasjonsforvaltning
- integrasjoner og migrering
- grensesnitt mot KI-løsninger

Leverandørene bør belyse hvordan aktuelle løsninger kan samvirke med kundestyrte løsninger på disse områdene, herunder relevante grensesnitt, standarder, forutsetninger og begrensninger. Avhengighetene er nærmere beskrevet i vedlegg 2.

2.3 Utenfor direkte omfang

Følgende områder er ikke direkte omfattet av RFI-en:

- modernisering eller utskifting av fagsystemer
- identitets- og tilgangsløsninger
- sikkerhetsløsninger
- klient- og enhetsforvaltning
- operativsystemer

- en bred nasjonal skystrategi

Forespørselen skal dermed ikke forstås som et ønske om å erstatte eksisterende kundeløsninger på disse områdene. Leverandørene bør i stedet beskrive nødvendig samvirke og relevante avhengigheter.

3. Strategiske retninger for utforskning

Oppdragsgiver ønsker innspill til fire mulige hovedretninger. Scenarioene er analytiske alternativer og er verken rangert eller uttrykk for en foretrukket retning. De kan senere endres, kombineres eller forkastes.

Scenario 0 er kun et referansealternativ; leverandørene skal ikke vurdere de anskaffelsesrettslige vilkårene for videreføring uten konkurranse.

Leverandørene inviteres til å utfordre scenarioene og foreslå andre eller bedre tilnærminger.

Scenario	Kort beskrivelse
0 – Videreføring	Videreføring av dagens samlede løsning uten konkurranseutsetting, forutsatt at vilkårene for direkte anskaffelse er oppfylt.
1 – Delvis konkurranseutsetting	Delvis konkurranseutsetting av utvalgte deler av løsningen innen én felles hovedmodell, mens hovedplattformen og sentrale funksjonsområder i stor grad videreføres.
2 – Segmentert eller hybrid modell	Ulike brukergrupper eller funksjonsområder kan få ulike løsninger, for eksempel for dokumentproduksjon, e-post og kalender eller samhandling.
3 – Omfattende utskifting	Omfattende utskifting av dagens portefølje gjennom en bred konkurranse, med betydelige krav til migrering, overgang og endringsledelse.

For hvert relevant scenario bes leverandørene belyse gjennomførbarhet, avhengigheter, risiko, kostnader og sentrale forutsetninger. Spørsmålene i kapittel 4 er strukturert for å gi et mest mulig sammenlignbart kunnskapsgrunnlag.

4. Spørsmål til markedet

Spørsmålene er ment å strukturere dialogen og gjøre svarene sammenlignbare. Det forventes ikke at alle leverandører svarer på alle spørsmål; leverandørene bes prioritere de temaene hvor de har relevant erfaring, løsning eller innsikt. Spørsmålene er strukturert etter vurderingstemaer, men er utformet for å dekke formålene i kapittel 1.2.

A. Marked og porteføljestruktur

Temaer: markedsmodenhet, leveranseomfang, segmentering og porteføljeavhengigheter.

A1. Markedet inviteres til å beskrive aktuelle produkter og tjenester innen kontorstøtteområdet, inkludert hvilke deler som normalt leveres av hovedleverandør, samarbeidspartnere eller tredjeparter.

A2. Det ønskes innspill om hvilke funksjonsområder som er modne for separat konkurranseutsetting, og hvilke som med fordel kan anskaffes eller forvaltes samlet. Belys gjerne relevante tekniske, funksjonelle og markedsmessige

avhengigheter samt fordeler, ulemper og forutsetninger ved en samlet suite og en flerleverandørmodell med enkeltmoduler.

A3. Markedet inviteres til å belyse hvilke brukersegmenter som kan ha nytte av ulike løsninger, og hvilke behovs- og brukskriterier som kan ligge til grunn.

A4. Det ønskes innspill om tekniske eller kommersielle sammenkoblinger som kan begrense konkurranse, utskifting av enkeltkomponenter eller sammenligning av løsninger.

B. Funksjonalitet og brukeropplevelse

Temaer: funksjonell dekning, vesentlige gap og praktisk bruk.

B1. Markedet inviteres til å beskrive hvordan aktuelle løsninger kan dekke områdene i kapittel 2.1, inkludert vesentlige begrensninger og udekkede behov. Representative brukssituasjoner for kliniske, administrative og tekniske brukergrupper kan gjerne benyttes.

B2. Det ønskes innspill om hvordan aktuelle løsninger ivaretar dokumentkompatibilitet, blant annet formatering, maler, makroer, metadata, samskriving og versjonshåndtering, samt kjente begrensninger.

B3. Markedet inviteres til å belyse støtte for universell utforming, norsk språk, mobile enheter og kontrollert samhandling med eksterne parter.

B4. Beskriv hvordan aktuelle løsninger støtter konfigurering og automatisering av arbeidsflyter, herunder oppgaver, godkjenninger, varsling og eskalering på tvers av interne og eksterne systemer. Oppgi vesentlige begrensninger og tilleggskostnader.

C. Arkitektur, integrasjoner og drift

Temaer: teknisk gjennomførbarhet, integrasjoner, drift og forvaltning.

C1. Markedet inviteres til å beskrive overordnet arkitektur, sentrale komponenter, integrasjonspunkter og dataflyter for aktuelle løsninger.

C2. Det ønskes informasjon om åpne standarder og eksternt tilgjengelige programmeringsgrensesnitt, inkludert eventuelle begrensninger, tilgangsvilkår og kostnader.

C3. Markedet inviteres til å belyse hvordan aktuelle løsninger kan integreres og samvirke med kundens identitets- og tilgangsstyring, klient- og enhetsforvaltning, arkivløsninger og fagsystemer, inkludert forutsetninger, avhengigheter og vesentlige begrensninger.

C4. Det ønskes innspill om hvordan aktuelle løsninger kan inngå i en hybrid eller segmentert arkitektur, og hvilke forhold som kan øke kompleksitet, kostnader eller driftsrisiko.

C5. Beskriv aktuelle modeller for drift, forvaltning og brukerstøtte. Redegjør for mulig ansvarsdeling mellom kunden, leverandøren og tredjeparter, herunder ansvar og risiko ved konfigurasjon, integrasjon, oppgradering og feilretting. Angi hvilke oppgaver kunden normalt kan ivareta selv, og hvilke som kan leveres som tjeneste.

C6. Det ønskes innspill om hvordan aktuelle løsninger kan samvirke med kundens sikkerhetsprodukter og -tjenester i et miljø med flere leverandører. Relevante temaer er grensesnitt og standarder, sikkerhetsmessig ansvarsdeling, hendelsesutveksling, mulige funksjonskonflikter, begrensninger og leverandørbindinger.

D. Sikkerhet, personvern og datakontroll

Temaer: sikkerhetsmessige og regulatoriske forutsetninger, ansvarsdeling og etterlevelse.

D1. Markedet inviteres til å opplyse hvor kundedata, metadata, logger, sikkerhetskopier og data fra brukerstøtte kan lagres og behandles.

D2. Det ønskes informasjon om juridiske enheter, underleverandører og jurisdiksjoner som kan behandle eller få tilgang til kundedata, inkludert roller, behandlingsgrunnlag, eventuelle overføringer utenfor EØS, relevante tiltak og kundens rettigheter.

D3. Markedet inviteres til å belyse støtte for kryptering, kundestyrte nøkler, tilgangsstyring, logging og revisjonsspor.

D4. Det ønskes innspill om hvordan aktuelle løsninger støtter håndtering av sikkerhets- og personvernhendelser, blant annet deteksjon, varslings, respons, eskalering, kommunikasjon og mulig ansvarsdeling mellom kunden, leverandøren og tredjeparter.

D5. Markedet inviteres til å beskrive hvordan kritisk funksjonalitet kan opprettholdes ved helt eller delvis bortfall av nettverk, skytjenester eller andre sentrale tjenester. Relevante temaer er alternative driftsformer, lokalt installert programvare, lokal eller frakoblet funksjonalitet, synkronisering, redundans, avhengigheter, gjenopprettingstider og vesentlige begrensninger.

D6. Det ønskes innspill om hvordan aktuelle løsninger kan støtte etterlevelse av relevante krav til digital sikkerhet og sikkerhetsloven, inkludert håndtering av regelverksendringer, ansvarsdeling, forutsetninger og vesentlige begrensninger.

D7. Markedet inviteres til å belyse støtte for innebygd personvern, dataminimering, de registrertes rettigheter, innsyn, bevaring, sletting og arkivrelatert livsløpsstyring, samt hvilken dokumentasjon som kan være relevant i en vurdering av personvernkonsekvenser.

D8. Det ønskes informasjon om uavhengige sertifiseringer, revisjonsrapporter og annen sikkerhetsdokumentasjon som kan være tilgjengelig, samt hvordan kundens og tilsynsmyndighetenes innsyns- og revisjonsmuligheter normalt ivaretas.

E. Migrering, sameksistens og leverandørbytte

Temaer: overgang, sameksistens og leverandørbytte.

E1. Markedet inviteres til å skissere mulige overgangs- og migreringsløp, inkludert faser, varighet, avhengigheter, beslutningspunkter og forventet ressursbehov hos kunden.

E2. Det ønskes innspill om hvilke datatyper og objekter som kan migreres med bevart struktur, tilgangsstyring, metadata, versjonshistorikk og sporbarhet, samt kjente tap eller begrensninger.

E3. Markedet inviteres til å beskrive mulige sameksistensmodeller, forventet varighet, behov for parallelle avtaler eller lisenser og vesentlige begrensninger.

E4. Det ønskes innspill om hvordan avvikling og leverandørbytte kan støttes, inkludert datauttrekk, dokumentasjon, bistand, tidsbruk, kostnader og kjente hindringer.

F. Kommersiell modell og livsløpskostnad

Temaer: prismodeller, kostnadsdrivere, forutsigbarhet og kommersielle bindinger.

F1. Beskriv aktuelle lisens-, abonnements- og forbruksmodeller, herunder eventuelle minimumskjøp, produktpakker, volumtrinn og bindinger mellom produkter.

F2. Angi mulige tilleggskostnader knyttet til blant annet lagring, datatrafikk, programmeringsgrensesnitt, sikkerhetsfunksjoner, brukerstøtte, test, migrering og KI-funksjoner.

F3. Angi sentrale prisdrivere, volumintervaller og beregningsforutsetninger som gjør kostnader sammenlignbare mellom scenarioer og brukersegmenter. Belys også doble kostnader i overgangsperioder, prisregulering, valuta- og markedsrisiko samt konsekvenser ved endring fra lisens- til abonnements- eller forbruksmodell.

F4. Hvilke prismekanismer og avtalevilkår kan gi kunden kostnadsforutsigbarhet, innsyn og mulighet til å styre forbruket?

G. Innføring, kapasitet og erfaring

Temaer: leveransekapasitet, kundeorganisering, endringsbehov og relevant erfaring.

G1. Beskriv kapasitet, kompetanse og geografisk tilstedeværelse for innføring og drift i nasjonal skala.

G2. Beskriv relevant erfaring fra leveranser med sammenlignbart omfang, kompleksitet og migreringsmodell. Frivillige referanser kan oppgis i vedlegg 1 punkt 5.

G3. Beskriv hvilken kundeorganisasjon og styrings- og forvaltningsmodell som normalt kreves for å innføre og forvalte løsningen.

G4. Beskriv tilnærming til opplæring, brukeradopsjon og endringsstøtte for ulike brukergrupper.

G5. Angi de tre til fem vesentligste gjennomføringsrisikoene som ikke er tilstrekkelig belyst i øvrige svar, og beskriv aktuelle risikoreduserende tiltak.

G6. Beskriv leverandørens og de tilbudte produktenes modenhet og stabilitet, herunder tid i markedet, relevant kundebase, installert brukeromfang, økonomisk robusthet, produktutvikling og uavhengige vurderinger.

H. KI og fremtidig handlingsrom

Temaer: KI-funksjonalitet i kontorstøtteløsninger.

H1. Beskriv hvilke KI-funksjoner som inngår i løsningen, og hvilke som er valgfrie eller krever særskilt lisens eller forbruksbetaling.

H2. Beskriv hvilke grensesnitt som gir eksterne KI-modeller og agentplattformer kontrollert tilgang til løsningens innhold og funksjoner.

H3. Beskriv særskilt styring av instruksjonsdata, modelltrening, agenthandlinger, KI-spesifikk logging og lagring.

H4. I hvilken grad kan KI-modell eller KI-leverandør byttes uten at kontorstøtteplattformen må byttes? Beskriv tekniske, kommersielle og kontraktsmessige begrensninger.

5. Besvarelse og praktisk informasjon

5.1 Format og krav til besvarelsen

Leverandøren bes levere ett kort hoveddokument med eventuelle vedlegg. Bruk gjerne besvarelsesmalen i vedlegg 1 for å gjøre svarene sammenlignbare.

- Angi hvilke scenarioer besvarelsen gjelder.
- Bruk nummereringen i kapittel 4, og henvis ved behov til vedlegg 2 og 3.
- Besvar bare relevante spørsmål; øvrige kan utelates eller merkes «ikke relevant».
- Hold svarene korte, konkrete og indikative.
- Legg utfyllende dokumentasjon i vedlegg, eller tilby den i en eventuell senere dialog.

Element	Føring
Språk	Norsk eller engelsk.
Omfang	Anbefalt maksimalt 25 sider, eksklusive vedlegg. Kortere svar og delbesvarelser er velkomne.

Format og innlevering	Søkbar PDF og redigerbar versjon dersom KGV åpner for dette. Innlevering skjer via oppdragsgivers KGV.
Svarstruktur og nummerering	Bruk nummereringen i kapittel 4. Skill mellom standardfunksjonalitet, konfigurasjon, utvikling, tredjepart og planlagt funksjonalitet.
Økonomi og konfidensialitet	Priser oppgis indikativt ekskl. merverdiavgift, med valuta og prisdato. Se punkt 6.3 om taushetsbelagte opplysninger.

5.2 Prosess, frister og tentative milepæler

Fase	Aktivitet	Tentativ periode eller frist
RFI	Publisering og markedsdialog	September–oktober 2026
RFI	Frist for spørsmål	09.10.2026
RFI	Svar på spørsmål publiseres anonymisert i KGV	N/A
RFI	Frist for besvarelse	28.10.2026
Dialog	Eventuell leverandørkonferanse	Høst 2026 / Vår 2027
Dialog	Eventuell én-til-én-dialog i samsvar med rammene i kapittel 6.3	Etter mottatte svar
Strategisk arbeid	Rapport fra nasjonal strategisk arbeidsgruppe	Juni 2027
Oppstart anskaffelse	Oppstart av anskaffelsesprosess	2027 - etter beslutning om videre strategi

6. Rammer for RFI-prosessen

6.1 Ingen forpliktelse

Denne RFI, leverandørenes besvarelser og eventuell etterfølgende dialog forplikter verken leverandørene eller oppdragsgiver i en senere anskaffelse. Oppdragsgiver kan endre eller avslutte prosessen og kan velge å ikke gjennomføre en anskaffelse.

6.2 Kostnader

Leverandøren bærer egne kostnader ved utarbeidelse av besvarelse og deltakelse i eventuell markedsdialog, presentasjon, demonstrasjon eller møte.

6.3 Likebehandling og konkurranse

Markedsdialogen skal ivareta likebehandling, konkurranse og gjennomsiktighet. Oppdragsgiver ønsker å kunne bruke mottatt innsikt i det videre arbeidet uten unødige begrensninger.

Deltakelse i RFI-en eller markedsdialogen gir ikke konkurransefortrinn og er ikke en forutsetning for deltakelse i en eventuell senere anskaffelse.

Leverandørene oppfordres derfor til å utelate forretningshemmeligheter og andre taushetsbelagte opplysninger. Dersom besvarelsen likevel inneholder slike opplysninger, skal leverandøren:

- merke de aktuelle opplysningene tydelig
- gi en kort og konkret begrunnelse for hvorfor opplysningene er underlagt lovbestemt taushetsplikt

Opplysninger som ikke er tydelig merket og tilstrekkelig begrunnet, kan bli brukt i det videre arbeidet og, når forholdene tilsier det, deles med markedet, for eksempel i et senere konkurransegrunnlag.

Vedleggsoversikt

Vedleggene finnes som egne dokumenter.

Vedlegg 1 – Besvarelsesmal for leverandøren

Vedlegget er en besvarelsesmal som leverandøren skal bruke for å strukturere svaret på RFI.

Vedlegg 2 – Dagens teknologiske landskap

Vedlegget beskriver dagens teknologiske landskap for kontorstøtte og samhandling, inkludert sentrale løsninger, bruksmønstre, integrasjoner, avhengigheter og kjente begrensninger.

Vedlegg 3 – Funksjonelle behov

Vedlegget beskriver foreløpige funksjonelle behov, brukergrupper, arbeidsprosesser, integrasjoner og systemavhengigheter som markedet bør belyse. Behovene er ikke endelige minstekrav.