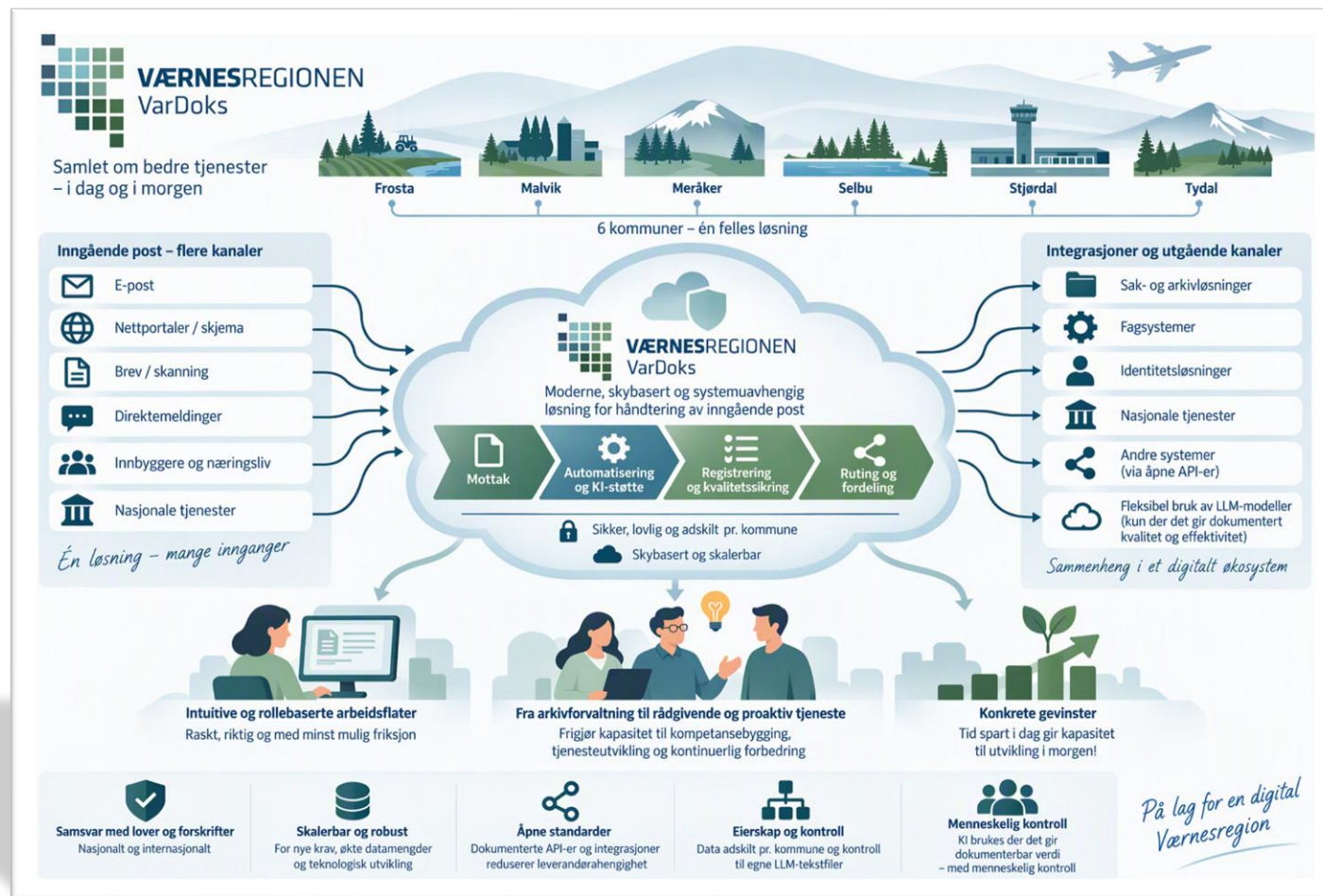


FUNKSJONSBEKRIVELSE

Fremtidens postmottak

Skybasert løsning for posthåndtering i Værnesregionens seks kommuner



Formål og bakgrunn

Værnesregionen skal anskaffe en moderne, skybasert og systemuavhengig løsning som støtter en helhetlig og effektiv håndtering av inngående post i alle seks kommunene. Løsningen skal redusere manuelle operasjoner, samle arbeidsflyter på tvers av kanaler og systemer, og legge til rette for mer enhetlig praksis mellom kommunene.

Løsningen skal støtte dokumentasjonssenterets utvikling fra etterfølgende arkivforvaltning til en mer rådgivende, proaktiv og teknologistøttet tjeneste. Den skal kunne inngå i et samlet digitalt økosystem og samhandle med sak- og arkivløsninger, fagsystemer, identitetsløsninger og relevante nasjonale tjenester.

Om oppdragsgiver

Værnesregionen er et interkommunalt samarbeid som består av Frosta, Malvik, Meråker, Selbu, Stjørdal og Tydal. Værnesregionen Dokumentasjonssenter - VarDoks er organisert som et vertskommunesamarbeid med Malvik kommune som vertskommune. VarDoks har fagansvar for all dokumentasjonsforvaltning i kommunene, samt systemansvar for arkivsystemer i kommunene.

Målbilde

VarDoks har som mål å bli et effektivt, fremtidsrettet og kvalitetsstyrt dokumentasjonssenter som sikrer god dokumentasjonsforvaltning, som igjen gir økt kvalitet på arkiver og tjenester.

For å oppnå dette skal oppdragsgiver i denne omgang anskaffe funksjonalitet som dekker kommunenes behov for effektivt mottak av inngående post uavhengig av mottakskilde, håndtering, registrering og fordeling av den mottatte posten til riktig fagsystem.

Løsningen skal til enhver tid tilfredsstillende gjeldende lover og forskrifter både nasjonalt og internasjonalt. Leverandøren skal tilrettelegge for integrasjoner av dagens og framtidige systemer. Lovverket krever at data holdes adskilt pr. kommune. Løsningen må derfor kunne holde hver kommunes mange inn kanaler adskilt og rute dokumentasjonen til riktig kommunes ut kanaler, samtidig som bruker har en løsning å forholde seg til. Arbeidsflatene skal være intuitive og rollebaserte for alle involverte brukergrupper.

Oppdragsgiver ønsker en løsning som gir konkrete gevinster fra innføringen, samtidig som den frigjør kapasitet til kompetansebygging, tjenesteutvikling og kontinuerlig forbedring. Tid spart i dag gir kapasitet til utvikling i morgen! Arbeidsprosessene må gjennomføres raskt, riktig og med minst mulig friksjon.

Løsningen må bygge kapasitet for nye krav, økte datamengder og teknologisk utvikling. Tjenestene må fungere stabilt over tid og være uavhengig av enkeltpersoner og organisatoriske endringer. Bruk av dokumenterte API-er og standardiserte integrasjoner for å begrense leverandøravhengighet og fleksibilitet i valg og drift av LLM modeller for å sikre handlingsfrihet og reduksjon av teknologisk innlåsing. Eierskap og kontroll på tekstfilene som styrer LLM modellene gir oppdragsgiver kontroll over egen utvikling. KI skal bare brukes der det gir dokumenterbar kvalitet og effektivitet, med menneskelig kontroll der risikoen tilsier det.

Instruksjon til leverandøren

Leverandøren skal besvare hvert punkt direkte i dokumentet både tekst og skisser, det skal ikke vises til vedlegg. Besvarelsen skal være konkret, etterprøvable og tydelig skille mellom standardfunksjonalitet, konfigurasjon, integrasjon og utvikling. Forutsetninger, begrensninger, kostnader og avhengigheter skal oppgis.

Under hvert krav/spørsmål har oppdragsgiver prøvd å konkretisere/veilede leverandøren til hva svaret minimum bør inneholde. Veiledningen er ikke uttømmende.

Postmottak 1

Nr.	1.1
Kategori	Postmottak
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv hvordan løsningen samler inngående post fra flere kanaler i én felles arbeidsflate, men holder hver kommunes data adskilt.
Veiledning til besvarelsen	Løsningen skal minst omfatte e-post, digitale skjema, Altinn, SvarInn og skannet papirpost. Angi hvordan nye kanaler kan kobles til.
Leverandørens svar	
Nr.	1.2
Kategori	Postmottak
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv hvordan løsningen legger til rette for offentlighetsvurdering og klargjøring av mottatt post til fulltekstpublisering.
Veiledning til besvarelsen	Eks. arbeidsflyt, saksbehandlerstøtte, logging og komplett sporbarhet.
Leverandørens svar	
Nr.	1.3
Kategori	Postmottak
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv stegvis arbeidsflyt fra mottak av post til registrering og fordeling til riktig system, enhet eller mottaker med riktig metadata og tilgangskontroll.

Veiledning til besvarelsen	Eks. standardfunksjonalitet, automatiserte og manuelle steg, roller, kontrollpunkter og hvordan praksis harmoniseres mellom kommunene. Beskriv rutning, feilhåndtering, bekreftelser, køer og omfordeling.
Leverandørens svar	

Automatisering og KI 2

Nr.	2.1
Kategori	Automatisering og KI
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv hvordan KI og automatisering benyttes i løsningen.
Veiledning til besvarelsen	Skill mellom regelbasert automatisering, maskinlæring, generativ KI og store språkmodeller (LLM). Angi bruksområder, datagrunnlag, menneskelig kontroll og begrensninger.
Leverandørens svar	

Teknisk løsning 3

Nr.	3.1
Kategori	Teknisk løsning
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv løsningens tekniske arkitektur og leveransemodell, samt hvordan løsningen holder kommunenes data adskilt.
Veiledning til besvarelsen	Vis komponenter, datalagring, råderett over data, driftsmodell, regioner, avhengigheter, skalerbarhet og feiltoleranse.
Leverandørens svar	
Nr.	3.2

Kategori	Teknisk løsning
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv integrasjonsmodellen, leverandørens erfaring med integrasjoner, åpne grensesnitt og datauttrekk.
Veiledning til besvarelsen	Beskriv API-typer, hendelses- og meldingsstøtte, sikkerhet, versjonering, begrensninger og testmiljø. Kostnader beskrives i punkt 8 Pris.
Leverandørens svar	

Sikkerhet og beredskap 4

Nr.	4.1
Kategori	Sikkerhet og beredskap
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv leverandørens styring av informasjonssikkerhet.
Veiledning til besvarelsen	Gi en kort og overordnet beskrivelse av styringssystem, roller, risikostyring, relevante sertifiseringer og hvordan sikkerhetsarbeidet følges opp.
Leverandørens svar	
Nr.	4.2
Kategori	Sikkerhet og beredskap
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv leverandørens overordnede sikkerhetsarkitektur og tilgangsstyring.
Veiledning til besvarelsen	Beskriv kort hvordan konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ivaretas, herunder identitets- og tilgangsstyring, kryptering, logging og overvåking.
Leverandørens svar	
Nr.	4.3

Kategori	Sikkerhet og beredskap
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv leverandørens beredskap, kontinuitet og evne til gjenoppretting.
Veiledning til besvarelsen	Beskriv kort beredskapsorganisering, hendelseshåndtering, sikkerhetskopiering, redundans, testing og overordnede mål for tilgjengelighet og gjenoppretting.
Leverandørens svar	
Nr.	4.4
Kategori	Sikkerhet og beredskap
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv hvordan leverandører og underleverandører sikkerhetsfølges opp.
Veiledning til besvarelsen	Beskriv kort hvordan leverandørkjeden kartlegges, kontrolleres og følges opp gjennom avtaler, risikovurderinger, revisjoner og varsling om endringer.
Leverandørens svar	
Nr.	4.5
Kategori	Sikkerhet og beredskap
Krav/spørsmål	Ut fra målbildet, beskriv leverandørens overordnede tilnærming til revisjon, dokumentasjon og exit.
Veiledning til besvarelsen	Beskriv kort hvordan oppdragsgiver gis nødvendig innsyn og kontroll, og hvordan data, dokumentasjon og kompetanse kan overføres ved avtalens opphør eller leverandørsvikt.
Leverandørens svar	

Innføring og forvaltning 5

Nr.	5.1
------------	------------

Kategori	Innføring
Krav/spørsmål	Beskriv et realistisk innføringsløp fra kontrakt til stabil drift og ut første driftsår.
Veiledning til besvarelsen	Beskriv faser, aktiviteter, leveranser, ansvar hos kunde og leverandør, avhengigheter, beslutningspunkter og kriterier for produksjonssetting.
Leverandørens svar	

Pris 6

Nr.	6.1
Kategori	Prismodell
Krav/spørsmål	Beskriv tilbudt prismodell og hvorfor den er egnet.
Veiledning til besvarelsen	<p>Forklar prisenheter, volumtrinn, indeksregulering, inkluderte ytelser, kostnadsdrivere og mekanismer for etterprøvbarhet.</p> <p>Modellen skal synliggjøre eventuelle insentiver for oppdragsgiver og leverandør. Prismodellen skal ta høyde for samhandling med oppdragsgiver, oppfølging, service og videreutvikling av leveransen. Ut fra målbildet beskriv hvordan leverandøren skal påse at ny løsning gir direkte og indirekte besparelser.</p> <p>Prismodellen skal sikre riktig markedspris gjennom hele avtaleperioden. Beskriv hvilken løsning som tilbys for å sikre oppdragsgiver de beste prisene gjennom hele avtaleperioden.</p> <p>Beskriv løsning for etterprøvbarhet og rapportering slik at oppdragsgiver kan verifisere at tilbudt prismodell overholdes gjennom hele avtaleperioden.</p> <p>Beskriv hvorfor tilbudt prismodell vurderes som den beste.</p> <p>Beskriv også andre elementer som tilbyder mener er relevant for at oppdragsgiver skal oppnå best mulige priser.</p>
Leverandørens svar	
Nr.	6.2
Kategori	Prisskjema
Krav/spørsmål	Oppdragsgiver legger ved prisskjema i kommende konkurransedokumenter

Veiledning til besvarelsen	
Leverandørens svar	

Integrasjoner 7

Nr.	7.1
Kategori	Integrasjoner
Krav/spørsmål	Komplett liste over integrasjoner mot kundens eksisterende systemer som skal være inkludert i tjenesteleveransen og vil bli opplyst senere.
Veiledning til besvarelsen	Eksempel på kilder for postmottak; Skanning av papirpost, Microsoft 365 Outlook og Teams, Altinn, SvarInn/eDialog, Acos interact skjemaløsning, Procom skjemaløsning.
Leverandørens svar	