

**TJENESTEKATALOG
NORSK HELSENETT**

TJENESTE: ARKIV

Innhold

1	Introduksjon	4
2	Postmottak (fysisk post) - basistjenester	4
2.1	Mottak av inngående fysisk post.....	4
2.2	Midlertidig lagring	4
2.3	Avvikshåndtering.....	4
3	Postmottak (fysisk post) - tilleggstjenester	5
3.1	Utvidet lagring.....	5
4	Arkivforvaltning - basistjeneste	5
4.1	Mottak av inngående digital post.....	5
4.2	Journalføring og metadatakontroll i systemer med Noark-funksjonalitet.....	5
4.3	Metadatakontroll av offentlig journal.....	5
4.4	Innsyn	5
4.4.1	Publisering av offentlig journal.....	5
4.4.2	Innsynsbegjæringer mottatt via elnnsyn.....	6
4.4.3	Innsynsbegjæringer mottatt utenom elnnsyn	6
4.5	Styrende dokumenter	6
4.6	Brukerstøtte og veiledning.....	6
4.7	Systemadministrasjon	6
4.8	Avvikshåndtering.....	7
5	Arkivforvaltning - tilleggstjenester	7
5.1	Mottak av inngående post	7
5.2	Journalføring.....	7
5.3	Innsyn	7
5.3.1	Publisering av offentlig journal.....	7
5.3.2	Innsynsbegjæringer	7
5.4	Styrende dokumenter	7
5.5	Brukerstøtte, veiledning og kurs	8
5.6	Systemadministrasjon	8
5.7	Periodisering og avlevering av historiske arkiv	8
5.8	Fjernarkiv.....	8
5.9	Utviklingsarbeid og prosjekter	8

Versjon	Dato	Godkjent av tjenesteeier
0.5	31.05.2019	Vilde Ronge
0.9	17.06.2019	Vilde Ronge
0.95	15.08.2019	Vilde Ronge
1.0	29.08.2019	Vilde Ronge

1 Introduksjon

Norsk Helsenett SF (heretter kalt NHN) leverer arkivtjenester til helseforvaltningen. NHN skal sørge for at samfunnsmålene gitt av HOD om effektivisering og standardisering av administrative tjenesteledd skal gjenspeiles i leveransen.

Tjenestekatalogen er en beskrivelse av arkivtjenestene som består av:

- Fysisk postmottak - basis- og tilleggstjenester
- Arkivforvaltning - basis- og tilleggstjenester

Basistjenester inngår i leveransen til alle kunder, og tilleggstjenester kan bestilles av kunde mot vederlag.

Priser vil fremkomme av tjenesteavtalen.

2 Postmottak (fysisk post) - basistjenester

Postmottak består av følgende hovedelementer:

2.1 Mottak av inngående fysisk post

NHN skal:

- a) Åpne, sortere, kategorisere, arkivbegrense fysisk post
- b) Digitalisere etter gjeldende standard og tilgjengeliggjøre arkivverdig materiale i arkivportal (herunder digitale medier og rekommandert post)
- c) Virussjekk av minnepinner og CD-ROM
- d) Videre sende til kunde materiale som ikke lar seg skanne
- e) Sende gradert materiale med kurer til kunde

Det er inngått kundespesifikke avtaler på hva slags materiale som skal videresendes på originalformat etter digitalisering.

2.2 Midlertidig lagring

Innskannet materiale oppbevares i tre måneder hos NHN.

2.3 Avvikshåndtering

Avvik knyttet til postmottaket håndteres i henhold til NHNs rutiner.

3 Postmottak (fysisk post) - tilleggstjenester

Kunde kan mot vederlag bestille tilleggstjenester. Alle bestillinger av tilleggstjenester skal godkjennes av operativ kontakt hos kunde og NHN før arbeid igangsettes.

Tilleggstjenester for postmottak består av følgende hovedelementer:

3.1 Utvidet lagring

Innskannet materiale kan oppbevares utover tre måneder hos NHN.

4 Arkivforvaltning - basistjeneste

Arkivtjenesten består av følgende hovedelementer:

4.1 Mottak av inngående digital post

NHN skal åpne, sortere og videresende digitalt materiale og vurdere arkivverdighet på vegne av kunden (eksempelvis fra virksomhetens offisielle eksterne e-postmottak, arkivportal, Altinn eller andre nasjonale fellesløsninger).

4.2 Journalføring og metadatakontroll i systemer med Noark-funksjonalitet¹

NHN skal journalføre innkomne dokumenter med tilhørende metadata i henhold til vedtatt standard. Standard gjøres tilgjengelig for kunde på forespørsel.

NHN skal journalføre kundenes egenproduserte, arkivverdige dokumenter med tilhørende metadata i henhold til vedtatt standard fortløpende etter registrering.

4.3 Metadatakontroll av offentlig journal

NHN er ansvarlig for kontroll av metadata i henhold til vedtatt standard for journalføring.

4.4 Innsyn

4.4.1 Publisering av offentlig journal²

NHN skal ta ut rapporten offentlig journal fra kundenes Noark-løsning, og tilgjengeliggjøre offentlig journal på eInnsyn.

NHN er ansvarlig for kommunikasjon med Difi ved tekniske problemer ved publisering av journal på eInnsyn.

¹ Dette inkluderer fagsystemer, portaler og annet som inneholder dokumentasjon som skal journalføres i en NOARK-løsning

² Punktet gjelder kun kunder som er pålagt publisering på eInnsyn

4.4.2 Innsynsbegjæringer mottatt via eInnsyn

Kunder med innsynsmodul: Innsynsbegjæringer vil bli automatisk fordelt til saksbehandler. NHN vil imidlertid videreformidle innsynsbegjæringer som kommer ufordelt til arkivet.

Kunder uten innsynsmodul: NHN videreformidler innsynskrav som kommer til e-postmottaket. Disse skal sendes til et felles kontaktpunkt hos kunden.

4.4.3 Innsynsbegjæringer mottatt utenom eInnsyn

NHN videreformidler innsynskrav som kommer til kunde via andre kanaler enn eInnsyn til et felles kontaktpunkt hos kunden.

NHN kan bistå med gjenfinning.

4.5 Styrende dokumenter

NHN er ansvarlig for i samråd med kunde:

- a) Årlig oppdatering av eksisterende arkivplan
- b) Årlig oppdatering av eksisterende og registrert funksjonsbasert klassifikasjon
- c) Årlig oppdatering av eksisterende og godkjent funksjonsbasert BK-plan

Rutinedokumenter gjøres tilgjengelig for kunde på forespørsel.

4.6 Brukerstøtte og veiledning

NHN er ansvarlig for:

- a) Å besvare henvendelser mottatt via SMAX
- b) Tilstedeværelse av arkivfaglig personell ved behov (maks månedlig med unntak av juni, juli, august og desember)
- c) Å utarbeide, vedlikeholde og tilgjengeliggjøre generiske brukerveiledninger for bruk av Noark-løsninger og tilhørende fagmoduler
- d) Å utforme generisk arkivfaglig veiledningsmaterieell for bruk på intranett etc hos kunde
- e) Å tilby en oppdatert kurskatalog

4.7 Systemadministrasjon

NHN er ansvarlig for:

- a) Brukeradministrasjon på bestilling fra operativ kontakt hos kunde:
 - I. Opprette, endre og slette brukere
 - II. Registrere stedfortreder ved uplanlagt fravær
 - III. Opprette, vedlikeholde og gjennomføre revisjon av tilgangsgrupper
 - IV. Administrere tilgangsstyring i sikker sone
- b) Vedlikehold av allerede eksisterende maler og implementering av nye som er utformet av kunde
- c) Ved oppgradering av system er NHN ansvarlig for:
 - I. Testing av arkivfunksjonalitet i hht standard testskjema
- d) Oppdatere organisasjonsstruktur i Noark-løsningen ved mindre organisasjonsendringer

4.8 Avvikshåndtering

Avvik knyttet til arkivforvaltning håndteres i henhold til NHNs rutiner.

5 Arkivforvaltning - tilleggstjenester

Kunde kan mot vederlag bestille tilleggstjenester. Alle bestillinger av tilleggstjenester (inkl. prisestimat fra NHN) skal godkjennes av operativ kontakt hos kunde og NHN før arbeid igangsettes.

5.1 Mottak av inngående post

Kunde kan bestille utredning og implementering av løsninger som sørger for automatisk dokumentfangst fra ulike digitale løsninger og systemer (eksempelvis Altinn, rekrutteringsverktøy med mer), import til arkivsystem og automatisk journalføring.

Kunde kan bestille utskrift av elektronisk mottatt materiale og få dette tilsendt med bud.

5.2 Journalføring

Kunde kan bestille journalføring av egenprodusert materiale for eksempel:

- a) Når ansatte fratrer stilling og etterlater seg materiale som ikke er journalført
- b) For dokumenter produsert av innleide konsulenter
- c) Ved prosjekter som avsluttes
- d) Ved periodisk rydding av filstruktur, e-postkasser mm.
- e) Ved større utsendelser

5.3 Innsyn

5.3.1 Publisering av offentlig journal

Dersom kunde ønsker å endre metadata for journalførte dokumenter som påvirker rapporter som allerede er publisert på elnnsyn, vil korrigerings av disse utføres som konsulentoppdrag og faktureres på timebasis. Fakturering gjelder ikke ved eventuelle avvik som NHN er ansvarlig for.

5.3.2 Innsynsbegjæringer

Kunde kan bestille:

- a) Ekspedering av sladdede versjoner av dokumenter
- b) Ekspedering av innsynsbegjæringer via anonymisert postmottak-konto
- c) Gjenfinning av fysisk arkivmateriale ved innsynsbegjæringer

5.4 Styrende dokumenter

Kunde kan bestille:

- a) Utarbeidelse av arkivplan, herunder foreslå hvordan arkivarbeidet kan omfattes av kundens internkontroll jf. §4 i arkivforskriften
- b) Utarbeidelse av forslag til funksjonsbasert klassifikasjon
- c) Utarbeidelse av forslag til funksjonsbasert BK-plan
- d) Utarbeidelse av interne revisjonsrapporter

- e) Utarbeidelse av styringsdokumenter for internkontroll
- f) Utarbeidelse av dokumentstrategi

5.5 Brukerstøtte, veiledning og kurs

Kunde kan bestille:

- a) Gjennomføring av kurs i hht oppdatert kurskatalog
- b) Utarbeidelse av, vedlikehold og tilgjengeliggjøring av virksomhetstilpassede brukerveiledninger for bruk av Noark-løsninger og tilhørende fagmoduler
- c) Utforming av virksomhetstilpasset arkivfaglig veiledningsmaterieell for bruk på intranett etc hos kunde
- d) Brukerstøtte via telefon
- e) Utvidet tilstedeværelse av arkivfaglig personell ved behov

5.6 Systemadministrasjon

Oppdateringer og endringer som følge av større organisasjonsendringer, må bestilles som tilleggstjeneste og omfanget vil legge grunnlag for estimat.

Ved oppgradering av system kan kunde bestille testing av spesialtilpasninger av arkivfunksjonalitet.

5.7 Periodisering og avlevering av historiske arkiv

Kunde kan bestille bistand før deponering, uttrekk og avlevering av elektronisk materiale:

- a) Kartlegge behov og utarbeide kravspesifikasjon for anskaffelse av bistand fra leverandør behov
- b) Være kontaktpunkt ved behov for bistand fra leverandør
- c) Bistå/lede prosjekter med å klargjøre uttrekk for deponering og avlevering

Kunde kan bestille bistand før avlevering av papir- og annet analogt materiale:

- a) Kartlegge behov og utarbeide kravspesifikasjon for anskaffelse ved behov
- b) Være kontaktpunkt ved behov for bistand fra leverandør
- c) Bistå/lede prosjekter med å klargjøre papirmateriale for deponering og avlevering

5.8 Fjernarkiv

Kunde kan bestille bistand ved bestilling og returnering av materiale fra fjernarkiv.

5.9 Utviklingsarbeid og prosjekter

Kunde kan bestille arkivfaglig kompetanse til utviklingsprosjekter av ulik art, eksempelvis:

- a) Ivaretagelse av dokumentasjonsbehov og -krav i digitalisering av arbeidsprosesser
- b) Rådgiving og aktiviteter for å øke dokumentfangsten i virksomheten
- c) Gjennomføre revisjoner av dokumentasjonsforvaltning og etterlevelse av krav
- d) Arkivfaglig forvaltning av kundens Noark-løsning