



Kammarkollegiet

1 (63)

IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Bilaga 6

Tjänstekatalog



Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Tillämpning	3
1.2	Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst	3
1.3	Ändring av tjänster	4
2	Tjänstarkitektur	5
3	Sammanställning av e-tjänster	8
3.1	Kontaktstödjande tjänster	8
3.2	Verksamhetsstödjande tjänster	8
3.3	Infrastrukturella tjänster	8
4	E-förvaltningsstödjande tjänster	10
4.1	Kontaktstödjande tjänster	10
4.2	Verksamhetsstödjande tjänster	18
4.3	Infrastrukturella tjänster	35
5	Införande- och driftstödjande tjänster	37
5.1	Införandestödjande tjänster	37
5.1.1	Förberedande insatser	37
5.1.2	Införande- och integration	42
5.2	Driftstödjande tjänster	62



Tjänstekatalog

1 Inledning

Tjänstekatalogen är en sammanställning av de tjänster som Ramavtalsleverantören erbjuder inom ramen för ramavtalet.

1.1 Tillämpning

Endast av Kammarkollegiet godkända tjänster ska finnas i tjänstekatalogen under ramavtalstiden.

Endast tjänster som anges i tjänstekatalogen, eller är sammansatt av tjänster som anges i tjänstekatalogen, kan och får erbjudas kund inom ramen för ramavtalet.

Tjänsterna är så långt möjligt grupperade i ramavtalets olika tjänsteområden:

- Kontaktstödande tjänster
- Verksamhetsstödande tjänster
- Infrastrukturella tjänster

För det fall en tjänst spänner över flera tjänsteområden placeras tjänsten i det tjänsteområde som är tjänstens huvudsakliga område.

Införande- och driftstödande tjänster ska finnas för att stöda tjänsterna enligt ovan. Införande- och driftstödande tjänster beskrivs i separata avsnitt.

Tjänsterna ska i tjänstekatalogen vara översiktligt beskrivna på ett sådant sätt att kunderna kan förstå tjänstens funktion.

1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst

För respektive tjänst finns ett högsta pris som anges i bilaga priser.

Krav på tjänstenivåer och hantering av tjänster framgår av bilagorna ”Överenskommelse om tjänstenivåer” samt ”Allmänna villkor e-förvaltningsstödande tjänster”.

Krav på persontjänster framgår av bilaga ”Allmänna villkor konsultuppdrag”.



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Specifika krav på tjänster avseende funktion, tillämpning av standarder, gränssnitt och teknik anges i bilaga "Normativa specifikationer" samt i förfrågningsunderlaget.

Hur avrop av tjänst ska genomföras beskrivs i ramavtalets huvudtext.

I de e-förvaltningsstödjande tjänsterna ingår:

- Tjänstehantering
- Kundtjänst
- Uppföljning och tjänsterapporter
- Upprätthållande av servicenivåer

Ytterligare information om vad som ingår i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna framgår av Ramavtalet, se speciellt bilaga 2 Allmänna villkor tjänster samt denna bilaga.

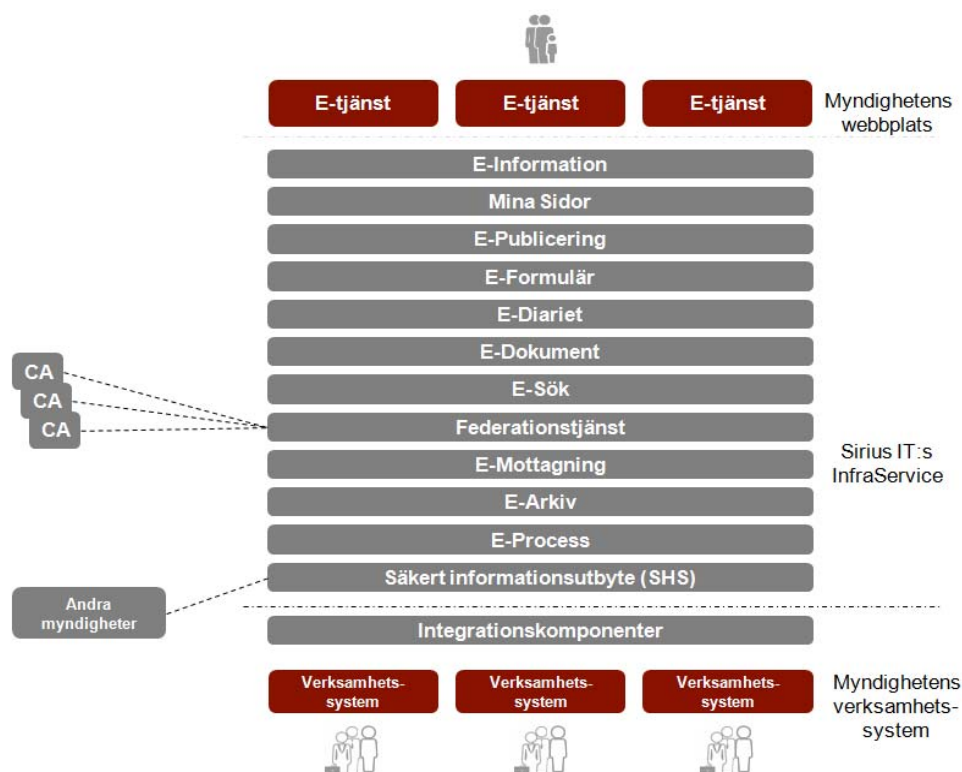
1.3 Ändring av tjänster

Ändring av tjänster i tjänstekatalogen regleras av ramavtalets huvudtext.

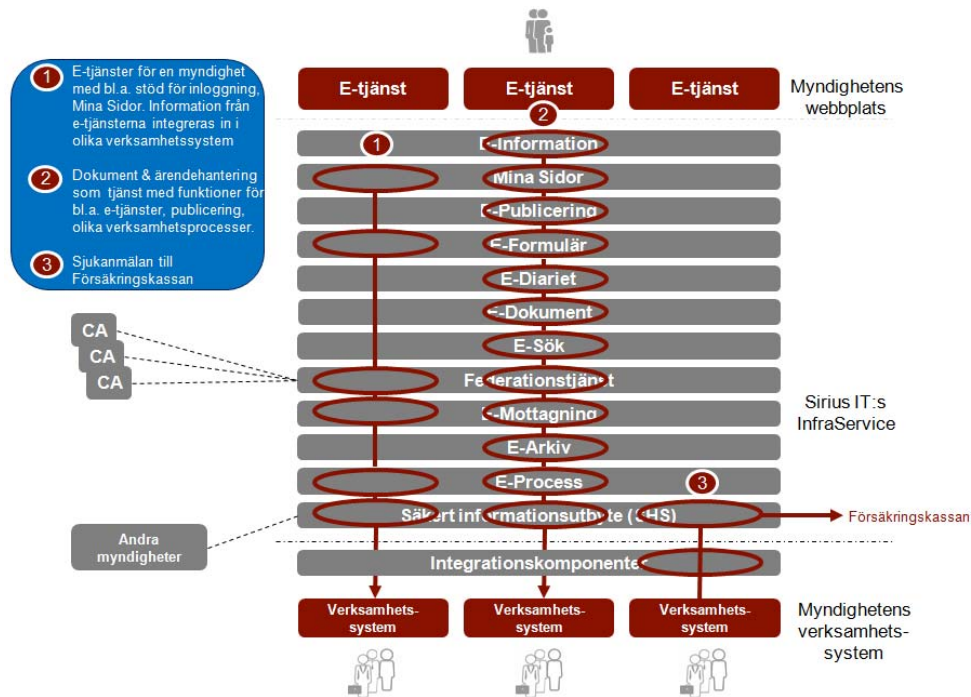


2 Tjänstarkitektur

Vismas e-förvaltningsstödjande tjänster kan beskrivas i följande konceptuella arkitektur:



Varje tjänst har sina specificerade gränssnitt och olika tjänster kan kombineras ihop för en myndighets olika processer. Följande bild presenterar några olika kombinationer av Vismas utbud.



Dessa exempel visar på tjänster som Visma kan bygga genom att de e-förvaltningsstödande tjänsterna som finns på ramavtalet anpassas/konfigureras.

Dessa exempel på verksamhetstjänster omfattas ej av ramavtalet.

E-Bygglov

- Ansökan om förhandsbesked
- Ansökan om bygglov
- Lämna rivningsanmälan
- Meddela vem som är kvalitetsansvarig
- Lämna in översiktlig teknisk beskrivning
- Ändring av beviljat bygglov
- Avslutning av byggärende

E-Synpunkter/Felanmälan

- Lämna synpunkt
- Lämna felanmälan
- Lämna klagomål
- Förslag till idéer och beröm
- Förslag till politiker
- Synpunkt tjänstegarantier

E-Barnomsorg (mot Procapita)

- Anmälan barnomsorg
- Säga upp barnomsorg
- Schemaändring
- Inkomständring
- Tacka Ja/Nej till plats
- Ändring/tillägg barnomsorg

E-Skolval

- Val av förskoleklass

E-Serveringstillstånd

- Ansökan om tillfälligt serveringstillstånd
- Ansökan om serveringstillstånd
- Ansvarig serveringspersonal

E-Vigsel

- Boka borgerlig vigsel

E-Värmepump

- Anmälan om installation av värmepumpsanläggning

E-Kulturskola

- Ansökan och Uppsägning

E-Autogiro

- Ansökan om autogiro

E-Äldre och Handikappomsorg

- Ansökan om äldre och handikappomsorg
- Inkomststoppgift
- Ansökan om trygghetslarm
- Ansökan om trygghetstelefon

E-Kart och Mätarbeten

- Utdrag ur baskarta



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Val av skola årskurs 6
Flytta till kommun

Nybyggnadskarta
Utstakning
Lägeskontroll
Gränsutvisning Övriga arbeten

E-Teknisk Förvaltning

Ansökan om avloppsanläggning
Ansökan om blomlådor
Ansökan om slamtömning
Ansökan om boendeparkering
Ansökan om parkeringstillstånd funktionshindrade
Servisanmälan VA
Flyttanmälan vatten och avlopp
Ansökan om tomtkö, bostadsrättsskö, radhuskö
Avläsning vattenmätare
Trafikordningsplan

E-Matförgiftning

Anmälan matförgiftning

E-Kundtjänst

Kontakta kundtjänst

E-Samhällsbyggnad

Ansökan om bidrag, projektmedel, aktivitetsstöd, driftbidrag
Anmälan godkännande av livsmedelsanläggning
Ansökan om bidrag till företag

E-Socialomsorg

Ansökan om fortsatt försörjningsstöd



3 Sammanställning av e-tjänster

3.1 Kontaktstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
K1H	E-Information
K2H	E-Formulär
K2H-001	Ciceron Form Designer
K3H	Mina Sidor
K3H-001	Mina Sidor i Mobilen
K4H	E-Sök
K5H-001	Siteseeker Sökmotor
K5H-002	EPiServer Find Sökmotor

3.2 Verksamhetsstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
V1H	E-Mottagning
V2H	E-Diariet
V3H	E-Dokument
V4H	E-Process
V5H	E-Arkiv
V5H-001	Ciceron avställning
V6H	E-Publicering
V7H	Basplattform Platina
V8H-001	Lärplattform
V8H-002	Kompetensinventering
V8H-003	Utvärderingsverktyg
V8H-005	Författarverktyg eStudio
V8H-006	Datoriserad utbildning e-learning
V9H	Projekt- och samarbetsverktyg iCoordinator
V10H-001	Gis plattform
V10H-002	Kartplattform ePos
V11H-001	EPiServer Portal/CMS
V11H-002	EPiServer 7 Commerce Portal/CMS

3.3 Infrastrukturella tjänster

ID	Tjänstenamn
I1H	Säker informationsöverföring
I2H	Federationstjänst



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

De tjänster som Ramavtalsleverantören överenskommit med Kammarkollegiet om ha leveransklara vid en tidpunkt som ligger efter tidpunkten för ramavtalets tecknande är sammanställda i bilaga 8 Realiseringsplan. Några sådana tjänster är för närvarande inte aktuella.



4 E-förvaltningsstödande tjänster

4.1 Kontaktstödande tjänster

Namn på tjänst:	E-Information		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	K1H
Beskrivning:	E-Information är tjänst där medborgarna kan söka information/ställa frågor och få svar i realtid. Det kan vara allmänna frågor om myndigheten eller mer verksamhetsknutna frågor. Tjänsten ger konkreta svar på fråga/ärende, guidar användaren till information på webbplatsen eller styr användaren till annan kommunikationskanal (telefon, e-post, chat).		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	E-Information kan också användas som en automatisk kundtjänst som låter medborgare och personal få snabb tillgång till information. Den automatiska kundtjänsten kan presenteras som en assistent på myndighetens webbplats och den kan betjäna ett obegränsat antal personer samtidigt, 24 timmar om dygnet, året runt. Användaren ställer sina frågor med vanligt språk, precis som till en människa alternativt använder sig av mer nyckelordsbaserad sökning. Informationen kan hämtas både från interna system och externa databaser.		



Namn på tjänst:	E-Formulär		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	K2H
Beskrivning:	<p>E-Formulärtjänsten kan användas för att hämta in och presentera information till och från myndigheter. Tjänsten används för att realisera e-tjänster där intelligenta elektroniska formulär utgör gränssnittet mellan medborgare/företrädare för företaget och myndighet.</p> <p>Myndigheten skapar en länk från sin hemsida för att ge sina kunder eller anställda tillgång till en e-tjänst. Informationen från en e-tjänst, PDF, XML och bifogade filer skickas till myndighetens verksamhetssystem via Säker informationshantering (SHS). Innan informationen skickas så finns möjligheten att konfigurera upp funktionalitet som ska utföras på det intelligenta elektroniska formuläret.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>Ett e-formulär erhålls via en specificerad länk (URL), vilket möjliggör användning av e-tjänster via en vanlig webbläsare. E-formulären konverteras vid hämtning till ett format som så optimalt som möjligt stöds av användarens webbläsare.</p> <p>Utvecklingen av ett e-formulär kan styras upp så att den följer en myndighets design regler och användarinteraktion, t.ex. så kan steg för steg (wizards) användas för att ledsaga användaren igenom hela e-tjänsten.</p> <p>För E-formulärtjänsten krävs endast webbläsare hos den som använder tjänsten.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Ciceron Form Designer		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	K2H-001
Beskrivning:	<p>Med Ciceron Form Designer får kunden möjlighet att snabbt utveckla egna e-tjänster utan krav på programmeringskunskap. Ciceron Form Designer är ett webbaserat verktyg i Visma Consultings e-tjänstplattform som ger kunden följande möjligheter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rita och beskriva en e-tjänst med dra- och släppteknik• Fånga krav på funktion och information i en e-tjänst• Layout först, utveckling sen = snabbt kunna ta fram prototyper• Publicera körbara versioner direkt till en testmiljö för utvärdering av både verksamhet och medborgare• Säkerställ att alla data som levereras med e-tjänsten är verifierad tack vare verktygets valideringsfunktioner• Att förbereda för integrationer <p><i>Ciceron Form Designer</i> kan användas av kund vid</p> <ul style="list-style-type: none">• Utveckling av nya E/M-tjänster• Förändringar av befintliga e-tjänster• Diskussion kring nya e-tjänster• Kravspecifikationsarbete		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Mina Sidor		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	K3H
Beskrivning:	<p>Mina Sidor ger möjlighet för medborgare och företrädare för företag att via Internet på ett säkert sätt ta del av information rörande myndighetens e-tjänster, göra ansökningar, följa status för sina ärenden och kommunicera med myndigheten.</p> <p>I tjänsten ingår ett antal grundfunktioner som medger personalisering och en hög grad av användbarhet och tillgänglighet så att även personer med funktionshinder kan använda tjänsten. Tjänsten utformas med hänsyn tagen till Vervas "Vägledning 24-timmarswebben 2.0". Mina Sidor nås via en länk (URL) från myndighetens webbplats. För åtkomst till personlig information krävs en inloggning med e-legitimation.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>Mina Sidor erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.</p> <p>Mina Sidor är ett och samma medborgarkonto vilket innebär att informationen och datat delas mellan de myndigheter som använder tjänsten.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Mina Sidor i Mobilen		
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID:	K3H-001
Beskrivning:	Mina Sidor i Mobilen är Mina Sidor anpassad för användning i mobila enheter såsom Smart Phone och surfplattor. Har samma funktionalitet som Mina Sidor.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	Förutsätter att kunden har Mina Sidor..		



Namn på tjänst:	E-Sök		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	K4H
Beskrivning:	<p>E-Sök möjliggör flexibel sökning av information genom inmatning av nyckelord eller mer komplexa frågeställningar. Tjänsten levererar med hjälp av sin avancerade semantik sökresultat med hög relevans.</p> <p>Följande sökfunktionalitet erhålls med E-Sök:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sökningar utförs medan användaren skriver (AJAX-funktionalitet)• Sökresultatet presenteras i en "nedfälld" ruta under sökfältet• Kategorisering av sökresultat• Sortering av sökresultat efter "popularitet", dvs. de populäraste länkarna visas först• Resultatet visar även delträffar (av ex. ord, begrepp etc.)• Kundens egen design/"look-and-feel" tillämpas via Style Sheets• Drilldown-funktionalitet, d.v.s. söktjänsten filtrerar bort resultat som saknar relevans		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>E-Sök är uppbyggd i moduler där språkmotorn är den centrala delen. Språkmotorns uppgift är att matcha användarens fråga mot en databas med typfrågor. Uppfylls de kriterier som finns angivna för en typfråga lämnas det svar som är kopplat till typfrågan. Språkmotorn bygger på igenkänning av nyckelord och grammatisk uppbyggnad och har inbyggt stöd för att hantera felstavning. Systemet använder sig av en avancerad algoritm baserad på Levensthein distance.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Siteseeker Sökmotor		
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID:	K5H-001
Beskrivning:	SiteSeeker är en välrenommerad svenskutvecklad sökmotor som utvecklats av företaget Euroling. Euroling ägs numera av EPiServer AB. Idag säljer EPiServer AB båda sökmotorerna Siteseeker och EPiServer FIND. Siteseeker kommer att ersättas av EPiServer FIND men Siteseeker kommer att säljas och supportas ett antal år framöver.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	Mer info om Siteseeker finns på följande länk: http://www.siteseeker.se/		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	EPiServer Find Sökmotor		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	K5H-002
Beskrivning:	Med EPiServer Find introducerar EPiServer AB ett helt nytt sätt att presentera produkter och innehåll. Du behöver inte längre manuellt skapa landningssidor, kampanjlistor eller genvägar till innehåll. Med hjälp av den senaste sök- och navigeringstekniken, guidar EPiServer Find besökare, från Google ända till själva konverteringen, och ger dig information om hur besökarna betar sig och konverterar.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	För detaljerad info se: http://www.episerver.se/add-on-store/episerver-find/		



4.2 Verksamhetsstödande tjänster

Namn på tjänst:	E-Mottagning		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V1H
Beskrivning:	<p>Tjänsten E-Mottagning tillhandahåller mottagning, tidsstämpling, lagring i ankomstarkiv, validering och kvittens av filer. En mottagen fil kan tidsstämplas, signeras och lagras i ankomstarkiv. Innan filen lagras så kan det genomgå ett antal behandlingssteg som t ex validering av innehåll, konvertering, signering m.m. och därefter vidarebefordras till myndighetens verksamhetssystem för diarieföring eller geografiskt fördelas till myndighetens olika kontor för diarieföring, handläggning etc.</p> <p>Myndigheten kan via ett webbgränssnitt återsöka mottagna handlingar och informationsmängder i ankomstarkivet och kontrollera tidsstämpling och annan information för spårbarhet.</p> <p>Tjänsten har också stöd för myndighetsspecifika dokumenttyper inklusive tillhörande metadata vilket ger möjligheter till olika typer av återsökningar.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>För anrop till tjänsten finns två olika användningsscenarier. För mottagning av en fil som sker via en användarinteraktion så har tjänsten stöd för:</p> <ul style="list-style-type: none">• http där användaren kan skicka med information som QueryStrings• Myndighetsspecifik webbsida där det är möjligt att ladda upp filer <p>För mottagning av en fil som skickas av en annan programvara så har tjänsten stöd för:</p> <ul style="list-style-type: none">• SHS• Webservice <p>E-Mottagning kan även användas som kanal för utskick av information från en myndighet.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	E-Diariet		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V2H
Beskrivning:	<p>Tjänsten E-Diariet hanterar allmänna handlingar för en myndighet. Via tjänsten erhåller myndigheten en eller flera diaries där allmänna handlingar kan diarieföras.</p> <p>De aktuella ärendeprocesser som finns för en myndighet sätts upp och för varje ärendetyp kan olika handlägningsprocesser kopplas. Det är också möjligt att knyta information mot varje ärende som är unikt för myndigheten. Samtlig information som läggs upp i tjänsten är återsökningsbar.</p> <p>E-Diariet uppfyller lagstadgade krav, regler och allmän praxis för diarieföring och ärendehantering.</p> <p>E-Diariet medger för myndigheten att enkelt hantera alla typer av inkommande handlingar, oberoende av om de kommer in via post, e-post, eller registreras via Internet.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	E-Diariet erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	E-Dokument		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V3H
Beskrivning:	<p>Tjänsten E-Dokument hanterar olika typer av dokument/filer för en myndighet. Via tjänsten erhåller myndigheten en eller flera databaser där samtliga dokument kan lagras.</p> <p>Vid dokumenthantering så finns möjligheten att bygga upp egna strukturer som håller samman alla dokument för t.ex. ett projekt, möte och organisation. Vilket ger möjligheten att användare arbetar mot en gemensam dokumentationsstruktur.</p> <p>Tjänsten hanterar även användarens personliga dokument och via funktionen Mina Dokument presenteras aktuell förteckning.</p> <p>För varje dokument så finns möjligheten att knyta information som är unikt för myndigheten. Samtlig information som läggs upp i tjänsten är också återsökningsbar.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	E-Dokument erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.		



Namn på tjänst:	E-Process		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V4H
Beskrivning:	Tjänsten E-Process tillhandahåller funktioner för att bygga olika typer av verksamhetsprocesser. En verksamhetsprocess kan innebära att det finns behov att hålla ihop och samordna flera verksamhetssystem. E-Process är designad för att vara den sammanbindande länken mellan olika system och processer. Varje process sätts upp som ett flöde som kan startas via en användarinteraktion, tidpunkt eller annan händelse. Ett flöde består av ett antal olika steg som i sin tur utför en dedicerad uppgift.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>Ett flöde under E-Process består av ett antal olika steg. Vid behov kan E-Process hämta information från en myndighet via SHS eller mot lokal agent via SSL.</p> <p>Ett flöde byggs av script eller färdiga moduler. Via script kan alla typer av bearbetning utföras som t ex:</p> <ul style="list-style-type: none">• Konvertera data från ett teckenformat till ett annat• Sända en fil till en annan dator• Läsa från en databas etc. <p>Templates är en uppsättning befintliga script som finns i E-Process. Genom att använda templates kan nya flöden snabbt skapas och exempel på funktioner som tillhandahålls via templates är:</p> <ul style="list-style-type: none">• Databaskoppling• SMTP• FTP• SMS• S/MIME• X.400 <p>Via programgränssnitt kan också olika applikationer och funktioner direkt integreras i ett flöde.</p> <p>E-Process har också ett väl integrerat SHS stöd för kommunikation till och från en myndighet.</p>		



Namn på tjänst:	E-Arkiv		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V5H
Beskrivning:	<p>Tjänsten E-Arkiv hanterar alla typer av elektroniska dokument för arkivering.</p> <p>Varje myndighet kan få ett eller flera arkiv dit filer kan lagras. Varje arkiv kan i sin tur ha olika dokumenttyper med tillhörande metadata vilket ger möjlighet till olika typer av återsökningar.</p> <p>Det finns ingen begränsning av filtyp för arkivering utan tjänsten har stöd för alla typer av elektroniska dokument som t.ex.</p> <ul style="list-style-type: none">• Office, Open Office dokument• Scannade filer• PDF• EDI-filer• XML-filer <p>Tjänsten innehåller funktionalitet för konvertering av filer från olika format. Vanligast är vid konvertering till de bevarandeformat som Riksarkivet definierat i RA-FS 2009:1/:2.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>E-Arkiv erhålls via en specificerad länk (URL) till en myndighetsunik DNS, vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.</p> <p>Integration med myndighetens verksamhetssystem sker via SHS eller via SSL-kommunikation från en arkivagent som installeras lokalt hos myndigheten. De anpassningar som kan utföras mot myndighetens verksamhetssystem kan utföras i C, C++ eller Java.</p> <p>Arkivagenten kan installeras hos myndigheten på Windows, Linux och Sun Solaris och ger myndigheten möjlighet att automatiskt lagra dokument på ett säkert sätt i E-Arkiv.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Ciceron Avställning för avställning till arkiv		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V5H-001
Beskrivning:	<p>Avställning till arkiv.</p> <p>Att överföra information från ett system till ett arkiv kallas avställning. Arkivet har kravet på sig att informationen ska vara tillgänglig och begriplig även i framtiden.</p> <p>Det är vid avställningen som den leveranspaketering byggs som är förutsättningen för bevarandet. Exempelvis är det oftast avställningen som gör konverteringen till bevarandeformat.</p> <p>Avställningar har varit kostsamma var för sig och nästan alla system måste förr eller senare avställa.</p> <p>Ciceron Avställning är den första lösningen på marknaden för industrialiserad avställning. Produkten består av en standardiserad, moduluppbyggd avställningsprocess med tillhörande programstöd.</p> <p>Funktionaliteten i ett arbetssteg kan behöva modifieras utifrån vilket system som avställer och vilket e-arkiv det avställs till. Därför är Ciceron Avställning byggd på Visma Consultings integrationsplattform som gör att det blir enkelt att göra eventuella anpassningar.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	E-Publicering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V6H
Beskrivning:	<p>Tjänsten E-Publicering har användarvänliga publiceringsfunktioner för att utveckla en myndighets publika webbplats. E-Publicering har fokus på att enkelt kunna realisera tillgänglighetsanpassade webbsidor för alla webbläsare på marknaden.</p> <p>I tjänsten E-Publicering finns möjligheten att behörighetsskydda webbsidor och tilldela behörighet på olika typer av användare. För information som endast ska vara tillgängliga för medborgare i Sverige finns möjligheten att skydda sidorna med e-legitimation.</p> <p>Vid utveckling av en myndighets webbplats finns behov av olika typer av funktioner. Tjänsten E-Publicering tillhandahåller befintliga funktioner via moduler som kan användas i alla webbsidor.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	E-Publiceringstjänsten erhålls via en specificerad länk (URL), vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare.		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Lärplattform		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V8H-001
Beskrivning:	<p>Lärplattformen eller LMS, är samlingsplatsen för organisationens lärande. Alla aktiviteter blir mät- och uppföljningsbara. Det gör plattformen till ett viktigt strategiskt verktyg för kompetenssäkring.</p> <p>I lärplattformen får medarbetare information om utbildningar, här anmäler de sig och här genomför de också de aktiviteter som är webbaserade. Hit hör till exempel e-learning, virtuella klassrum, tester och certifieringar.</p> <p>LMS har stöd för sofistikerade kunskapstester och rapporter för att säkerställa kvalitativ certifiering i din organisation. Extra värdefullt för organisationer som verkar i en regulatorisk eller regelstyrd verksamhet.</p> <p>Med hjälp av funktionalitet som wikis, chatt och forum stöds informellt och socialt lärande. Detta gör det möjligt för medarbetare att tillsammans skapa en kunskapsbas som även framtida anställda kan dra nytta av.</p> <p>Gränssnittet kan användas i standardutförande eller anpassas för organisationens krav och mål för att motivera och underlätta för deltagarna att genomföra sina utbildningsprogram.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Kompetensinventeringsverktyg		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V8H-002
Beskrivning:	En målstyrd kompetensinventering är en ständigt pågående process som kräver ett fungerande verktyg för att samla in och analysera medarbetarnas kompetens. Programvaran ger besked om gapen mellan befintlig och önskad kompetens i organisationen. Det ger underlag för att fatta strategiska beslut om utbildningsinsatser och rekryteringar.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Utvärderingsverktyg		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V8H-003
Beskrivning:	<p>Med utvärderingsverktyget kan kunden utvärdera utbildningar i egen regi. Många verksamheter verkar inom reglerade och säkerhetskritiska miljöer, där certifiering och regeluppfyllnad (compliance) är en prioriterad fråga. För dessa verksamheter är det av högsta vikt att kunna sätta kriterier för certifiering, med tydlig och korrekt spårbarhet.</p> <p>Enkäter är ett webbaserat verktyg för att skapa, skicka och analysera utvärderingar och andra enkäter digitalt.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Författarverktyg		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	V8H-005
Beskrivning:	eStudio är ett webbaserat författarverktyg som passar både nybörjare och avancerade användare. Med hjälp av eStudio kan man skapa interaktiv utbildning, kunskapstester och certifieringar på fri hand eller med hjälp av färdiga mallar på en avancerad nivå utan programmeringskunskaper.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Datorbaserad utbildning e-learning		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V8H-006
Beskrivning:	<p>Skräddarsydda och verksamhetsanpassade e-learningproduktioner som arbetas fram i nära samarbete med våra kunder.</p> <p>För att en utbildning ska nå så många individer som möjligt och ge en fördjupad inläring är det viktigt att flera sinnen stimuleras och att variationer av inlärningsmetoder finns tillgängliga. Kunskap och färdigheter bör därför förmedlas på olika sätt inom en utbildning.</p> <p>Tillsammans med vår kund skräddarsyr vi utbildningen för att anpassa innehåll och utformning till verksamhetens specifika behov.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Projekt- och samarbetsverktyg iCoordinator		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V9H
Beskrivning:	<p>Tjänsten iCoordinatorTM är ett webbaserat projekt- och samarbetsverktyg med stöd för dokumenthantering, projektplanering, projektstyrning, portföljhantering, tidrapportering, resurshantering, projektsamverkan och webbpublicering. iCoordinator är ett stöd för alla typer av organisationer och verksamheter som driver projekt med externa och/eller interna parter. Tjänsten har som syfte att vara en helhetslösning för verksamhetens projekt där all projektrelaterad information kan lagras, hanteras och vara åtkomlig för alla projektens medlemmar. Verksamhetens projekt struktureras i vad som i verktyget kallas arbetsrum eller projektrum. Projektrummen kan i sin tur organiseras i olika kategorier för en tydligare struktur och uppföljning. Verktyget paketeras i tre olika editioner och är även på andra sätt skalbart.</p> <p>Varje enskild användare kommer i verktyget endast åt de projekt som denna är medlem i. Rättighetshantering kan ske på flertalet nivåer och anpassas efter verksamhetens behov.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	iCoordinator erhålls via en kundönskad och kundspecifik (URL) vilket möjliggör användning av tjänsten via en vanlig webbläsare. iCoordinator kan genom sitt API utbyta önskad information med andra system.		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	GIS-plattform version GP8		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V10H-001
Beskrivning:	En GIS-plattform som bygger på webbtjänster som följer öppna standarder. Data i organisationen kan lagras på ett enda ställe och ändå vara åtkomliga från alla system där de behövs. Kombinerar enkelt bilddata (t.ex. rasterkartor eller ortofoton) med vektordata. Via de ISO-standardiserade webbtjänsterna WMS och WFS integrerar man GIS-plattformen i webbapplikationer, desktop-program eller tjänsteapplikationer.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.		
Övrig information:	Tjänsten är byggd på öppen källkod och är plattformsoberoende. Tjänsten kräver endast http-kommunikation.		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	ePos - Kartplattform	
Tjänsteområde:	<i>Kontaktstödande tjänster</i>	ID: V10H-002
Beskrivning:	ePos bygger som ovan beskrivet på öppna standarder såsom WMS och WFS. Dessa standarder är framtagna av Open Geospatial Consortium (OGC) och används i bl a det riksomfattande Geodataprojektet. Det som gör ePos unikt är att ingen geografisk databas behövs, detta leder i sin tur till en snabb kartlösning där användaren inte skall behöva vänta på att kartdata laddas. Detta blir framförallt märkbart när i vanliga fall tunga flygfotobilder snabbt och enkelt laddas. Ytterligare en fördel med detta är att den inte är knuten till någon typ av tredjeparts produkt såsom ArcGIS, MapInfo m.m. utan behöver enbart en filstruktur att läsa mot gällande kartdata. ePos kan även kopplas till sökbara databaser för exempelvis adressökning, intresseinformation, fastighetsregister m.m.	
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på öppen källkod och är plattformsoberoende.	



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	EPiServer Portal/CMS		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V11H-001
Beskrivning:	<p>Alla system för innehållshantering har inte samma förutsättningar att få dig att lyckas på webben. I EPiServer CMS ser du exakt det du behöver. Kombinationen av ett enkelt gränssnitt för att skapa innehåll och kraftfulla verktyg för marknadsföring, gör att du får bättre kontroll över din kommunikation.</p> <ul style="list-style-type: none">• Skapa innehåll direkt på sidan och se dina upplevelser växa fram, precis som dina besökare skulle se dem.• Arbeta med valfri skärm med all funktionalitet tillgänglig. Byt mellan mobil, surfplatta och dator med ett enda klick och fortsätt att redigera därifrån.• Jobba med innehåll på ett enhetligt sätt. Dra och släpp block, media, formulär, filmer eller sidor till det område du önskar och dessa anpassar sig automatiskt.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	Mer information om aktuell version av EPiServer återfinns på följande hemsida: www.episerver.se		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	EPiServer 7 Commerce Portal/CMS		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	V11H-002
Beskrivning:	EPiServer 7 Commerce är en kraftfull e-handelslösning som tar hand om besökarna under hela kundcykeln – före, under och efter köpet. Aldrig tidigare har e-handel och CMS varit så nära integrerade och optimerade för alla kanaler: mobil, surfplatta och sociala medier.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	Mer information om EPiServer Commerce återfinns på följande hemsida: http://www.episerver.se/e-handel/		



4.3 Infrastrukturella tjänster

Namn på tjänst:	Säker informationsöverföring		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	I1H
Beskrivning:	Tjänsten Säker informationsöverföring är baserad på SHS-standarden och erbjuder följande lösningar: <ul style="list-style-type: none">• Filöverföring mellan två interna/externa verksamhetssystem via SHS• Hantering av tjänsteanrop mellan två verksamhetssystem via SHS• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop från webbklient till SHS.• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop med hjälp av Web services över VPN till SHS.• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop med hjälp av Web services via nod hos kund till SHS.• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop från SHS API.• Prenumeration/spridning.• Säkerhetsfunktioner med stöd för autentisering, kommunikation med https, elektronisk signering, kryptering och dekryptering.• Koppling till SHS katalogtjänst.		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	Tjänsten Säker informationsöverföring anropas från en myndighet via de befintliga gränssnitten som ingår i SHS. Meddelanden kan skickas till och från myndigheten på ett säkert sätt och för att kommunikationen mot myndigheten ska fungera krävs ett avtal som tillåter SHS flödet. Hos respektive myndighet sker integrationen till verksamhetssystem där information från SHS meddelandet hämtas ut. Beroende på kraven på integration hos myndighetens verksamhetssystem kan olika komponenter/klienter användas. För myndigheter med många SHS integrationer rekommenderas etablering av integrationsplattform som klarar av SHS-trafik.		



Namn på tjänst:	Federationstjänst		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	I2H
Beskrivning:	<p>För myndigheter som har behov att använda inloggning och underskrift med e-legitimation finns möjlighet att använda Federationstjänsten. Via Federationstjänsten erhålls ett autentiseringsstöd samt kontroll av e-legitimation via OSIF 2.0 eller högre. Vid etablering av många e-tjänster med stöd för e-legitimation så finns behov att hantera single sign-on (SSO) för att användarupplevelsen ska bli bra. Federationstjänsten har också stöd för SSO via gränssnittet SAML2 och förenklar införandet av identifiering och underskrift med e-legitimation. Tjänsten kan användas när en myndighet har behov av:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stark autentisering• Att veta vem som söker information• Personalisera information• Hantera e-underskriven information• En e-underskrift som är juridiskt bindande <p>Tjänsten kan ta hand om de funktioner i en e-tjänst som ska sköta val av identifierings-/signeringsmetod och utför därefter själva autentiseringen/signeringen.</p> <p>Federationstjänsten erbjuds dels via enkel kontroll av e-legitimation, vilket innebär att myndigheten själv har avtal med CA-utgivarna, samt via utökad kontroll där Sirius IT hanterar avtalen med CA-utgivarna.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>För kontroll av e-legitimationer vid inloggning och underskrift så erbjuder tjänsten gränssnittet OSIF 2.0 eller högre. Vid kontroll av e-legitimationer så anropas aktuell CA-leverantör för kontroll om e-legitimationen är spärrad. Via tjänsten erhålls följande funktioner:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verifierar användarens e-legitimation• Verifierar användarens certifikatutgivare• Validerar certifikatkedja• Utför spärrkontroll av användaren• Loggar och arkiverar all trafik och alla händelser <p>För single sign-on erbjuder tjänsten gränssnittet SAML2 och kan federera en autentisering mellan olika e-tjänster och olika myndigheter/leverantörer.</p> <p>Federationstjänsten har även möjlighet att autentisera en användare mot en myndighets katalogtjänst samt hämta ut roller och grupper. Denna kommunikation sker över SHS.</p>		



5 Införande- och driftstödande tjänster

5.1 Införandestödande tjänster

Införandestödande tjänster utgörs av stöd till myndigheternas arbete med att planera, införa, integrera och upprätthålla e-tjänsterna i ramavtalet. De införandestödande tjänsterna innefattar i huvudsak konsultuppdrag och utbildningsinsatser.

5.1.1 Förberedande insatser

Namn på tjänst:	PVU (Processororienterad verksamhetsutveckling)		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN1
Beskrivning:	I samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster behöver oftast processerna ses över. Verksamhetens processer värderas och omskapas utifrån ett användarperspektiv där användare kan vara handläggare eller medborgare. Med användare menas de som tillgodogör sig processernas nytta. Genom att fokusera på verksamhetens processer, oberoende av organisatoriska och funktionella gränser, kan problemen tydliggöras och åtgärdas. Syftet är att minimera tid och resursinsats för det som inte tillför användaren något värde och istället maximera andelen värdeskapande arbete. I samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster är metoden lämplig för att förändra verksamhetens arbetssätt och identifiera möjliga besparingar och ekonomiska effekter.		
Referens:			
Övrig information:	Metoden PVU delar in ett projekt i följande delar: <ul style="list-style-type: none">• Nulägesbeskrivning (processkarta) och diagnos av processen• Sätta mål för en förnyad process och kvantifiering effekterna• Förslag till ny utformning av prioriterade processer• Kravformulering på organisation, ledning och IT-stöd• Informationsanalys avseende processen• En plan för införande av de nya processerna. <p>Visma erbjuder certifierade, erfarna processförändrings- och utvecklingskonsulter som kan bistå i förändringsarbetet i samband med införande av en eFörvaltningsstödande tjänst.</p>		



Namn på tjänst:	EDM (Electronic Document Management)		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN2
Beskrivning:	<p>EDM-metoden är den inledande delen i Sirius IT:s helhetskoncept för dokument- och ärendehantering. Det är en välbeprövad arbetsmodell som har sitt ursprung i PVU, se ovan. EDM kartlägger alla ingående faser i organisationens hantering och flöden och den innehåller följande delar:</p> <p>Steg I – Idé- och strategiseminarium Den del av EDM-studien som syftar till att tydliggöra förändringsbehov utifrån exempelvis omvärldsförändringar och nya trender.</p> <p>Steg II – Kartläggning/konkretisering Den fas i EDM-studien där i stort sett allt som har att göra med organisationens dokumenthantering kartläggs och utvärderas.</p> <p>Steg III – Prototyp/visualisering Det tredje steget visar vägen till en enklare och effektivare dokumenthantering i organisationen.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p><i>Ytterligare beskrivning</i></p> <p>Steg I – Idé- och strategiseminarium Fokus på nytänkande och öka motivationen till kompetenshöjning inom organisationen. Som resultat av seminariet erhålls handlingsplan som innehåller konkreta mål och visioner.</p> <p>Steg II – Kartläggning/konkretisering Här görs uppskattningar av volymer, värden för viktiga dokumenttyper, tidskrav, kostnader m.m. Som resultat av denna del erhålls en utförlig nuläges-beskrivning</p> <p>Steg III – Prototyp/visualisering Fokus på visualisering av hur den nya lösningen kan se ut och vad den innehåller. Som resultat erhålls bl a:</p> <ul style="list-style-type: none">• En systemdesign som beskriver funktionella och tekniska krav• En handlingsplan för införande• Framtagning av prototyper		



Namn på tjänst:	Kund- och Ärendeanalys		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN3
Beskrivning:	<p>Syftar till att definiera, analysera och utveckla medborgarorienterade tjänster och intern handläggning för e-förvaltningsstödande tjänster. Innehåller kartläggning av exempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Efterfrågade tjänster• Tjänstens innehåll• Beskrivning av kundmötet, kanaler• Arbetsätt internt• Resursåtgång och kostnad• Attityd och kultur i organisationen <p>Resultatet redovisas i tabeller och grafiska presentationer</p> <ul style="list-style-type: none">• Frekvens (antal kundkontakter)• Volymer (nedlagd tid i ärendet)• Processbeskrivningar för nuläge och nyskapande• Förväntad nytta, möjliga effekter		
Referens:			
Övrig information:	<p>Kund- och ärendeanalysen ger svar på exempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vilka uppgifter är efterfrågade och lämpliga för samhällsservicekontor eller självservice via Internet?• Vilka uppgifter i processen kan digitaliseras?• Vilka effekter kan uppnås internt?• Vad krävs för genomförande?• Vilken kompetens behövs?• Vad gäller för informationsstruktur och innehåll, IT-lösningar och resurser?		



Namn på tjänst:	E-Strategi		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN4
Beskrivning:	<p>Utarbetande av en e-strategi där e-service och e-förvaltningsstödjande tjänster placeras i sitt sammanhang. Utveckling av en strategi för hur en e-förvaltningsstödjande tjänst kommer in i myndighetens, regionens eller kommunens totala verksamhet kan ibland vara en önskvärd åtgärd. Därför kan en e-strategi innehålla bl a följande delmoment:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Den e-förvaltningsstödjande tjänstens roll i den totala verksamheten2. Fastställa mål3. Vision4. Aktiviteter för att nå målen5. Kompetensutveckling6. Organisation7. Kostnader och nytta8. Kvalitet <p>Processen dokumenteras och förankras hos beslutsfattarna och kan därmed bli vägledning för fortsatt handlande och genomförande.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p>Nyttovärdering av olika tillämpningar av e-förvaltningsstödjande tjänster kan erbjudas via nyttovärderingsmetoder som utvecklats inom Visma. Dessa metoder bygger på att identifiera effekter och sedan nyttovärdera dessa. Analysen görs så att interna och externa nyttoeffekter särskiljs för att på det sättet klargöra var dessa uppstår i organisationen. Metoden har med framgång tillämpats i såväl privat affärsverksamhet som inom offentlig förvaltning (bl a Skatteverket).</p>		



Namn på tjänst:	Förstudie		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN5
Beskrivning:	En förstudie för att införa e-förvaltningsstödande tjänster utformas utifrån enskild kunds önskemål och förutsättningar, men kan omfatta: <ul style="list-style-type: none">• Inventering av kundens tillämpning, plattform, produktionsmiljö, utvecklingsverktyg, volym eller säkerhet.• Intervjuer med berörd personal inom aktuell verksamhetsprocess samt IT.• Benchmarking med andra införandeprojekt• Brukarundersökningar• Insamling och analys av statistiskt material• Övriga analysunderlag på kundens begäran Förstudien resulterar i: <ul style="list-style-type: none">• Kravspecifikation inför implementation (fundenktionella och tekniska)• Tidplan implementation• Pris implementation		
Referens:			
Övrig information:			



5.1.2 Införande- och integration

Namn på tjänst:	SHS Startseminarium		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN6
Beskrivning:	<p>Seminarier är ett 1-dagars seminarium som utförs av specialistkonsult inom området.</p> <p>SHS Startseminarium fokuserar på möjligheterna med SHS. Syftet är att deltagarna ska bryta invanda tankemönster och se möjligheterna med samhällets infrastruktur för e-förvaltningsstödande tjänster</p> <p>Ett SHS Startseminarium uppnår tre syften</p> <ul style="list-style-type: none">• Deltagarna får en översiktlig förståelse för vad SHS innebär• Deltagarna får en insikt i möjligheterna med SHS• Deltagarna förstår hur den egna verksamheten kan utvecklas genom att nyttja SHS <p>För myndigheter som vill gå mot e-förvaltningsstödande tjänster är det viktigt att få en insikt i vilka möjligheter SHS erbjuder för effektivt och säkert informationsutbyte över Internet.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p>Med SHS Startseminarium skapas ett <i>kreativt rum</i> där deltagarna kan forma visioner och mål för helt nya sätt att kommunicera och erbjuda kvalitativa e-tjänster till medborgare, företag och andra myndigheter. På ett SHS Startseminarium deltar personer från myndighetens ledning och andra nyckelpersoner. Från Visma deltar konsulter med vana att leda en workshop, med djup kunskap i den bakomliggande tekniken.</p> <p>Om organisationen efter genomfört SHS Startseminarium väljer att gå vidare med Visma är nästa steg i processen en SHS Workshop. Resultatet från genomfört SHS Startseminarium ligger då till grund för arbetet under workshopen.</p>		



Namn på tjänst:	SHS Kartläggning		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN7
Beskrivning:	<p>SHS Kartläggning omfattar kartläggning av informationsflöden för inblandade system och ger som resultat en detaljerad specifikation av informationssamband som underlag för införande av ny integrationsteknik.</p> <p>På många håll är det idag en hög grad av manuell inblandning vid konverteringar och filöverföringar mellan system. Att automatisera dessa processer ger möjligheter att bättre övervaka funktionen, vilket förenklar handhavande och ger större säkerhet och kontroll av händelser/processer. Detta är en stor fördel för systemansvariga samt användarna av systemen.</p> <p>SHS Kartläggning är en metod för kartläggning av integrationer mellan egna system och omvärlden och består av två steg:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Analys2. Design		
Referens:			
Övrig information:	<p>Analysen ger en övergripande bild av organisationens nuvarande informationssystem och existerande integrationer. Materialet lämpar sig bra vid information/utbildning av organisationens anställda eftersom den ger en bra överblick över befintliga systemsamband. När man ser helheten kan man för samtliga eller utvalda system göra en design.</p> <p>Designen fokuserar på de tekniska detaljer som behövs för att automatisera processerna. En analys är till för att få en övergripande bild av hur organisationens informationsflöde ser ut. Informationen i designsteget är av mer teknisk natur. Den ligger till grund för hur SHS skall implementeras och hur integrationen mellan interna system och mot omvärlden skall ske.</p>		



Namn på tjänst:	PAI (Praktisk ApplikationsIntegration)		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN8
Beskrivning:	<p>PAI är en generell projektmetod anpassad för systemutveckling inom området integration och kan användas för såväl SHS-projekt som andra typer av integrationsprojekt. Den ger ett bra metodstöd och hög kvalitet i projektarbetet och tillhandahåller färdig konfigurationsstyrning med checklistor och kompletta dokumentmallar för MS Word och MS Powerpoint.</p> <p>PAI består av två steg:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Steg 1 innefattar förstudie och analys av befintliga processer och nya effektivare e-processer för informationsutbyte.2. Steg 2 omfattar hela kedjan från design, implementation och test till driftsättning av den nya lösningen.		
Referens:			
Övrig information:	<p>I PAI kartläggs och designas verksamhetsscenarier och gränssnitt för informationsutbyte, identifierade informationsobjekt, applikationsdata, meddelandehantering och meddelandeformat, erforderliga processkomponenter och IT-arkitektur för lösningen. PAI ger många fördelar och fungerar som en "ledstång" för såväl små som stora integrationsprojekt.</p> <p>Fördelarna med PAI:</p> <ul style="list-style-type: none">• låter verksamhetsbehov driva fram tekniklösningen• ger en färdig "roadmap" över aktiviteter i projektet• ger en väl dokumenterad lösning för framtida underhåll och utveckling• kontrollerar och reducerar risker• syftar till att ge leverans i rätt tid, till rätt kostnad och rätt kvalitet		



Namn på tjänst:	Integrationsanalys		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN9
Beskrivning:	<p>Stödtjänst för integration syftar till att utreda befintliga integrationer (nuläget) och ta fram ett förslag till framtida integrationer. Konceptet nyttjas som en förstudie för att kunna använda integrationsplattformar och/eller VAN-tjänst för att integrera myndighetens verksamhetsapplikationer på mest optimalt sätt.</p> <p>Tre primära delar ingår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Integrationskartläggning• Implementationskartläggning• Migreringsprojekt <p>Beroende på myndighetens behov används alla eller några av dessa tre delar i stödtjänsten. Det finns dessutom möjlighet att lägga till skräddarsydda stödtjänster utifrån kundens behov.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p>Integrationskartläggningen ger en övergripande analys av myndighetens nuvarande informationssystem och de integrationer man har i sin IT-miljö. Materialet lämpar sig bra vid information/utbildning ibland organisationens anställda eftersom den ger en mycket bra överblick på kundens system. När man ser helheten kan man för samtliga eller utvalda system göra en implementationskartläggning som går in på de tekniska detaljer som behövs för att automatisera kundens processer. Beslut angående ett migreringsprojekt kan uppstå efter analys av kartläggningarna.</p>		



Namn på tjänst:	Projektledning		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN10
Beskrivning:	<p>Projektledning och projektplanering i samband med införandet av e-förvaltningsstödande tjänster innebär att projektledare och konsulter ställs till förfogande för ledning och planering av ett av kunden definierat projekt. En projektledare kan även göra en projektanalys och riskvärdering för att säkerställa att projektet når sina mål. Detta arbete görs utifrån de styrande dokumenten, tillgången på resurser, organisation, arbetssätt och externa faktorer. För att erhålla hög effektivitet och kvalitet i projektarbetet använder Sirius IT sedan många år tillbaka primärt en väl utvecklad, standardiserad och erfarenhetsbaserad metod för projektledning, PPS, men Sirius IT har även erfarenhet av andra projektstyrningsmetoder.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p>PPS är ett arbetssätt, som används i alla typer av projekt oberoende av vad som ska levereras eller projektets storlek. Grunderna för PPS är nytta, samförstånd, positiv människosyn och åtagande. PPS är ett strukturerat arbetssätt som kan anpassas till uppdragets omfattning och arbetsområde, med tex specifika beslutspunkter vid vilka viktiga milstolpar finns.</p> <p>För att leda projektarbetet används tre grundprocesser:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Åtagandeformulering - där definieras åtagandet.2. Återkoppling - där mäts resultat, jämför och korrigerar.3. Riskanalys - där skapas beredskap för olika händelser. <p>I PPS är kvalitet och effektivitet ur kundens synvinkel i fokus. Metodens arbetssätt säkrar rätt resultat, rätt resurs och ett bra arbetsklimat.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Integrationskonsulting		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN11
Beskrivning:	<p>Integrationskonsulting syftar till att utveckla integrationer för att effektivisera en verksamhetsprocess och automatisera informationsutbytet mellan verksamhetssystem.</p> <p>Utvecklingen av integrationer utförs i av kunden valt verktyg och integrationskonsulterna har mångårig erfarenhet av t.ex. CIS, BizTalk och Axway.</p> <p>Integrationskonsulting har som målbild att undvika onödiga kopplingar mellan system och underlätta för att kunden ska få underhållsbara och kostnadseffektiva integrationer.</p> <p>Tjänsten kan även innebära anpassning av kundens verksamhetssystem.</p>		
Referens:			
Övrig information:	CIS står för Ciceron Integration Services som är en integrationsplattform från Visma som ger kunden möjlighet att själv hantera sina integrationer.		



Namn på tjänst:	Installation och konfiguration		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN12
Beskrivning:	<p>Stödtjänsten för installation och konfiguration omfattar medhjälp vid installation, konfiguration och test av de e-förvaltningsstödjande tjänsterna som har koppling mot kundens lokala verksamhetssystem.</p> <p>Beroende på vilken e-förvaltningsstödjande tjänst som ska användas kan nedanstående stödtjänster vara aktuella:</p> <p>Externa förberedelser:</p> <ul style="list-style-type: none">• I förekommande fall anslutning och konfigurerings av VPN• Anpassning av kundens systemmiljö• I förekommande fall assistans med anskaffning av certifikat och registrering av kataloginformation <p>Lokala förberedelser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installation av lokal agent hos kund• Anpassning av kundens tillämpning med lokala komponenter alternativt med aktuella Web services		
Referens:			
Övrig information:	<p>Vidare ingår medhjälp vid t ex uppgradering av kundens verksamhetssystem och vid om- eller tilläggskonfigurerings av en e-förvaltningsstödjande tjänst.</p> <p>Stöd inom test kan också vara aktuellt som t.ex:</p> <ul style="list-style-type: none">• Test och verifiering av installation och motsvarande anpassning/integration mot kundens verksamhetssystem• Systemtest - kundens tillämpning integrerad med e-förvaltningsstödjande tjänst		



Namn på tjänst:	Utbildning		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN13
Beskrivning:	<p>För samtliga e-förvaltningsstödande tjänster erbjuder Visma professionell utbildning vanligtvis till systemadministratörer, applikationsutvecklare och användare. Utöver dessa utbildningar erbjuder Visma även skraddarsydda utbildningar för olika målgrupper hos kunden.</p> <p>Ex 1: Utbildningen för systemadministratörer syftar till att ge deltagarna kunskaper i hur kundens miljö samverkar med de e-förvaltningsstödande tjänsterna som t.ex</p> <ul style="list-style-type: none">• SHS Agent• SHS Katalog• PKI• Gränssnitt för e-legitimation• Integration till verksamhetssystem <p>Deltagarna får beroende på typ av tjänst en grundlig genomgång av tjänstens funktionalitet samt installation, uppgradering, systeminställningar, bakgrundsregister, användarkonfiguration och logghantering.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p>Ex 2: Utbildningen för applikationsutvecklare syftar till att ge deltagarna kunskaper i vilka programmerings-/programgränssnitt som erbjuds för aktuell tjänst och hur dessa kan nyttjas för integration av verksamhetsapplikationer och andra system i kundens miljö med den aktuella tjänsten. Deltagarna ges en genomgång av tjänstens uppbyggnad och funktioner, viktiga termer och begrepp för att förstå tjänsten och dess möjligheter, en god inblick i de tekniska aspekterna för tjänsten, samt en grundlig genomgång av hur tjänsten används och integreras i den egna verksamheten via APIer, programgränssnitt, WebServices-gränssnitt etc.</p>		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Stöd till systemadministratörer, utvecklare, driftspersonal m.fl.		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN14
Beskrivning:	<p>För samtliga e-förvaltningsstödjande tjänster erbjuder Visma professionellt konsultstöd för bl a systemadministratörer och applikationsutvecklare, men även andra grupper vid behov.</p> <p>Stödtjänster för systemadministratörer omfattar instruktioner och stöd för att använda de gränssnitt som en e-förvaltningsstödjande tjänst exponerar ut. Systemadministratörer erbjuds beroende på typ av e-förvaltningsstödjande tjänst stöd för t ex systeminställningar, bakgrundsregister, användarkonfiguration och logghantering.</p> <p>Stödtjänsten för applikationsutvecklare omfattar stödtjänster kring programmerings-/programgränssnitt som erbjuds för aktuell e-förvaltningsstödjande tjänst och medhjälp vid integration av verksamhetsapplikationer och andra system i kundens miljö med den aktuella tjänsten.</p>		
Referens:			
Övrig information:	Både systemadministratörer och systemutvecklare kan förutom hjälp av systemdokumentation även ta stöd av Vismas supportorganisation för att få svar på frågor eller stöd vid installation, tester och felsökningar.		



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Expert Produkt & Verksamhet		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN15
Beskrivning:	<p>Konsulten är certifierad i Diabas respektive Platina. Rollen innebär att konsulten har hög kunskap om offentlig verksamhet och de författningar och lagar som gäller för offentlighetsprincipen och offentlighetslagen, ex.vis PUL samt att konsulten kan hur verksamheterna inom kommun, stat och landsting är organiserade.</p> <p>Här kan nämnas bla lottningsförfarande, ärendeprocesser som tjänsteutlåtanden och gången till nämnder eller andra beslutande organ. Konsulten är även expert på hur man kan använda Diabas eller Platinas omfattande funktionalitet för att lösa behoven.</p>		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Produktarkitekt		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN16
Beskrivning:	Konsulten är certifierad i Diabas respektive i Platina. Rollen innebär att konsulten har en mycket hög kunskap om produktens möjligheter gällande anpassningsmöjligheter, integrationer till andra system. Arkitekten har erfarenhet och är utbildad inom det område som behövs för att kunna designa arkitekturlösning på hela installationer, systemlösning tillsammans med drift och behörighetskrav. Konsulten genomför i samband med nya utvecklingsprojekt den arkitekturbeskrivning samt kvalitetssäkrar det lösningsförslag som tas fram.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Integrationskonsult eller systemutvecklare		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN17
Beskrivning:	<p>Konsulten är certifierad i Diabas respektive i Platina. Rollen innebär att konsulten har en mycket hög kunskap i att anpassa de funktionsmoduler som finns i produkterna. Dels genom att använda respektive produkts utvecklingsmiljö och modulbibliotek eller genom att utveckla ett resultat enligt kundens önskemål med hjälp av tex C#, .Net, SQL funktioner mfl funktioner.</p> <p>Vid integrationer är konsulten kompetent inom områden som Ciceron Integration Services, Web services eller andra integrationsmöjligheter.</p>		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Konfigurationskonsult		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN18
Beskrivning:	Konsulten är certifierad i Diabas respektive Platina. Rollen innebär att konsulten har en mycket hög kunskap i hur man konfigurerar tjänsterna/produkterna. I tjänsten ingår inte att man utför kodning. Konfiguration sträcker sig över ett omfattande antal områden i produkterna/tjänsterna.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd Pulsen Combine		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN19
Beskrivning:	<p>Ett införande av Combine är ett omfattande projekt med många moment och behov av olika typer av kompetens. Combine skall troligen integreras med andra system så projektet handlar om samordning av ett antal leveranser och kanske avtalsdiskussioner med flera leverantörer. Med stor sannolikhet skall verksamheten och processerna förändras. Under projektet skall ett stort antal beslut tas och praktiska problem lösas. Här kan nämnas behörighetsfrågor och datamigrering. Ett stort antal användare skall praktiskt kunna arbeta med nya verktyg och processer vilket kräver instruktioner, utbildning och stöd. Eftersom det är ett omfattande och komplext projekt som skall genomföras på relativt kort tid krävs en kraftfull och erfaren projektledning.</p> <p>Vi erbjuder en tjänst till kommuner som planerar eller håller på att införa systemet Pulsen Combine och som känner behov av stöd.</p>		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd Microsoft Sharepoint		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN20
Beskrivning:	Ett införande av Microsoft Sharepoint inom en offentlig verksamhet är normalt ett omfattande projekt med många moment och behov av olika typer av kompetens. Microsoft Sharepoint integreras i de flesta fall med andra system så utöver projektledning och teknisk utveckling/konfigurering krävs även integrationskompetens vid införandet. Vi erbjuder statliga och kommunala verksamheter en heltäckande tjänst avseende införande av Microsoft Sharepoint.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd iCoordinator		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN21
Beskrivning:	Vi erbjuder kunderna heltäckande tjänster avseende införande av projekt- och samarbetsverktyget iCoordinator. Tjänsterna innefattar samtliga nödvändiga konsulroller/kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande. Tjänsterna kan antingen avropas som konsulttjänster baserad på timtaxa eller som paketerade tjänster för införande enligt uppstartspaket definierade i bilaga 7, tjänstebeskrivningar.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd avseende Gis-plattform och kartplattform		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN22
Beskrivning:	Vi erbjuder kunderna heltäckande tjänster avseende införande och drift av Gis-plattformen GP8 och ePos kartplattform. Tjänsterna omfattar samtliga nödvändiga konsulroller/kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd kravställning av eTjänster		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	IN23
Beskrivning:	Vid införande av eTjänster erbjuder vi kravställning av tjänsten baserat på verksamhetens behov. Kravställningen genomförs nära verksamhetens beställare och ger svar på detaljerna i flödet för eTjänsten samt den grafiska utformningen av tjänsten. När kravställningen är slutförd kan eTjänsten implementeras i plattformen.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd av Mobila tjänster och Digitala kanaler		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN24
Beskrivning:	Ett införande av mobila tjänster och digitala kanaler inom en offentlig verksamhet berör många delar av organisationen och innehåller många moment och med ett behov av flera olika typer av kompetenser. Utöver projektledning och teknisk utveckling/konfigurering/test krävs även användardesign, interaktionsdesign och användbarhetstest vid införandet. Vi erbjuder statliga och kommunala verksamheter heltäckande tjänster avseende införandestöd av Mobila tjänster och Digitala kanaler.		
Referens:			
Övrig information:			



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7061/10
Visma Consulting AB
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2014-11-26

Namn på tjänst:	Införandestöd Ingresbaserade diariesystem		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IN25
Beskrivning:	<p>Ett införande av Ingresbaserade diariesystem inom en offentlig verksamhet är normalt ett omfattande projekt med många moment och behov av olika typer av kompetens. Ingresbaserade diariesystem är i de flesta integrerade med andra system så utöver projektledning och teknisk utveckling/ konfigurerings krävs även integrationskompetens vid införandet.</p> <p>Vi erbjuder en heltäckande tjänst avseende införande av Ingresbaserade diariesystem som innefattar samtliga nödvändiga konsultrroller/ kompetenser som krävs för ett framgångsrikt införande.</p>		
Referens:			
Övrig information:			



5.2 Driftstödande tjänster

Driftstödande tjänster utgörs av stödtjänster, huvudsakligen enligt punkt 1.2 ovan, i syfte att upprätthålla de av anbudsgivaren erbjudna tjänsterna för e-förvaltning.

Namn på tjänst:	Kundtjänst (Service Desk)		
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID:	DS1
Beskrivning:	<p>Kundtjänst tillhandahåller den dagliga hanteringen av inkomna ärenden från användarna av de e-förvaltningsstödande tjänsterna.</p> <p>Förutom hantering av fel och driftsrelaterade frågor hanterar kundtjänst frågor om funktionalitet, utvecklingsmöjligheter, gränssnitt och API:er mot de e-förvaltningsstödande tjänsterna.</p> <p>Alla ärenden dokumenteras i ett gemensamt ärendehanteringssystem där kunden erhåller regelbunden redovisning över uppföljning och statistik.</p>		
Referens:			
Övrig information:	<p>Kundtjänst har ett väl utvecklat processororienterat arbetssätt och modell för att säkerställa tillgång till tillräcklig kompetens och resurser för att upprätthålla svarstider, svars kvalitet, eskaleringsrutiner, mätningar och uppföljning.</p> <p>I tjänsten erbjuds även sammanhållen och utökad kundtjänst.</p> <p>Sammanhållen kundtjänst är support till kund för kundens tjänster eller annan leverantörs tjänster. Sammanhållen kundtjänst erbjuds inom följande kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enkel - Besvaras i huvudsak med FAQ• Komplex - Kräver specialistkompetens inom förfrågningsområdet <p>Utökad kundtjänst är support till externa användare och/eller hantering av verksamhetsfrågor.</p>		



Namn på tjänst:	Drift av applikation		
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID:	DS2
Beskrivning:	<p>Denna tjänst hanterar drift av en applikation och är uppdelad enligt följande konfigurationer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Enkel• Medium• Komplex <p>Enkel innebär att myndigheten endast har behov av en enklare driftsmiljö för en applikation med ett mindre antal användare.</p> <p>Medium innebär att myndigheten behöver en driftsmiljö för en applikation som ska hantera en större mängd användare.</p> <p>Komplex innebär att myndigheten har behov av en driftsmiljö för 24/7 drift där mängden användare kan fördelas till de aktuella resurser som ingår i installationen.</p>		
Referens:	Mer information om tjänsten återfinns i Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar		
Övrig information:	<p>Kundens applikation placeras i Leverantörens säkerhetsklassade serverhallar där Leverantörens ServiceDesk (övervakningen) är bemannad 24/7 och som alltid har tillgång till tekniskspecifika beredskapsgrupper. I denna tjänst ansvarar leverantören för drift av operativsystemet och övervakar databasen och applikationen.</p> <p>Leverantören tillhandahåller även i åtagandet en System Manager (Drift ansvarig) med ansvar över kundens miljö. Leverantören underhåller den driftdokumentation som upprättats vid införandet och utarbetar, om nödvändigt med bistånd från Kund, en driftshandbok/-böcker, som beskriver de driftsmässiga procedurerna och rutinerna för systemkomplexet. Uppföljning via driftmöten sker löpande enligt överenskommen kontinuitet</p>		