

Bilaga 6

Tjänstekatalog



Innehåll

Tjänstekatalog	4
1 Inledning	4
1.1 Tillämpning	4
1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst	4
1.3 Ändring av tjänster	5
2 Tjänstarkitektur	6
2.1 Översikt EF1	6
2.1.1 Arkitektur	7
2.2 Översikt eFP	12
3 Sammanställning av e-tjänster	14
3.1 Kontaktstödjande tjänster	14
3.2 Verksamhetsstödjande tjänster	14
3.3 Infrastrukturella tjänster	15
4 E-förvaltningsstödjande tjänster	16
4.1 Kontaktstödjande tjänster	16
4.1.1 EF1 - Informationstjänster	16
4.1.2 EF1 - Elektronisk datafångst	16
4.1.3 EF1 - Mina Sidor	17
4.1.4 EF1 - Söktjänster	18
4.1.5 EF1 - eMedborgare	18
4.1.6 eFP - Elektronisk datafångst	19
4.2 Verksamhetsstödjande tjänster	20
4.2.1 EF1 - Mottagning/Utskick och integration	20
4.2.2 EF1- Diarieföring och ärendehantering	20
4.2.3 EF1 - Processtyrning	21
4.2.4 EF1 - Dokumenthantering	21
4.2.5 EF1 - E-Arkiv	22
4.2.6 EF1 - Portal	23
4.2.7 EF1 - Dokumenthantering - 2	23
4.2.8 eFP - Mottagning och utskick	24
4.2.9 eFP - Diarietjänst och ärendehantering	25
4.2.10 eFP - Dokumenthantering	25
4.3 Infrastrukturella tjänster	26
4.3.1 EF1- Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	26
5 Införande- och driftstödjande tjänster	28
5.1 Införandestödjande tjänster	28



5.1.1	Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete	28
5.1.2	Konsulter - Användbarhetsledare	28
5.1.3	Konsulter - Interaktionsdesigner	28
5.1.4	Konsulter – Grafisk formgivare	29
5.1.5	Konsulter – Testare av användbarhet	29
5.1.6	Konsulter - Verksamhetsutvecklare	29
5.1.7	Konsulter – Projektledare och projektadministratörer	30
5.1.8	Konsulter – Konfiguration, installation, drift	30
5.1.9	Analys kundupplevelse	30
5.1.10	Tillgänglighetsanalys	30
5.1.11	Oberoende prestandatest	31
5.1.12	Utbildning e-tjänst	31
5.1.13	Riskanalys Informationssäkerhet	31
5.1.14	Core IO Analys	32
5.1.15	Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner	32
5.1.16	Nuläges- och omvärldsanalys	33
5.1.17	Processkartläggning	33
5.1.18	Organisationsutveckling - omfattande	33
5.1.19	Organisationsutveckling – översiktlig	34
5.1.20	Systemanalys/ - inventering	34
5.1.21	Kostnads- och nyttokalkyler	34
5.1.22	Säkerhet	35
5.1.23	Utbildning	35
5.2	Driftstödande tjänster	35
5.2.1	Drift av applikation - enkel	37
5.2.2	Drift av applikation - medium	37
5.2.3	Drift av applikation - komplex	38
5.2.4	Inkluderad kundtjänst	39
5.2.5	Utökad kundtjänst	40
5.2.6	Samordnad kundtjänst	40



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:

- Kontaktstödjande tjänster
- Verksamhetsstödjande tjänster
- Infrastrukturella tjänster

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

Införande- och driftstödjande tjänster ska finnas för att stöda tjänsterna enligt ovan. Införande- och driftstödjande 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-förvaltningsstödjande tjänster”.

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



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:

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

Ytterligare information om vad som ingår i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna framgår av Ramavtalet, 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

De e-förvaltningsstödjande tjänsterna är grupperade i två tjänstefamiljer EF1 och eFP. Samtliga huvudtjänster återfinns inom tjänstefamiljen EF1. I de efterföljande två avsnitten ges en översiktlig beskrivning av de två tjänstefamiljerna.

2.1 Översikt EF1

Med tjänstefamiljen EF1 tillhandahåller Softroni c1 en plattform (uppsättning tekniska tjänster) som tillsammans med övriga tjänster (införandestödjande och driftsstödjande) inom ramen för upphandlingen ger myndigheter förutsättningar att utveckla sin verksamhet i enlighet med Regeringens handlingsplan för e-förvaltning.

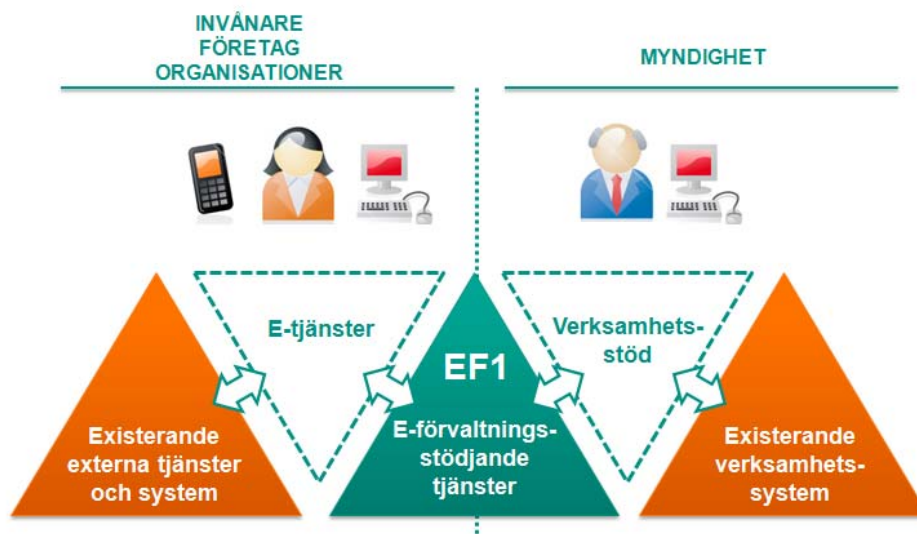


Fig. 1 – EF1 - Funktionell översikt

- *Kontaktstödjande tjänster* gör att användarvänliga och tillgängliga e-tjänster kan etableras för invånare/företag/organisationer. Dessa effektiviserar informationsinhämtning och dialog mellan myndigheten och motpart på ett sammanhållet sätt.
- *Verksamhetsstödjande tjänster* möjliggör en effektiv myndighetsutövning i samspel med publika e-tjänster såväl som i traditionella kommunikationskanaler.



- *Infrastrukturella tjänster* ger myndigheten kopplingar mot standardiserade nationella infrastrukturella tjänster för identifiering, signering och informationsutbyte.

Vi har valt att paketera ingående tjänster i EF1 i enlighet med den struktur som Kammarkollegiet definierat i sitt förfrågansunderlag.

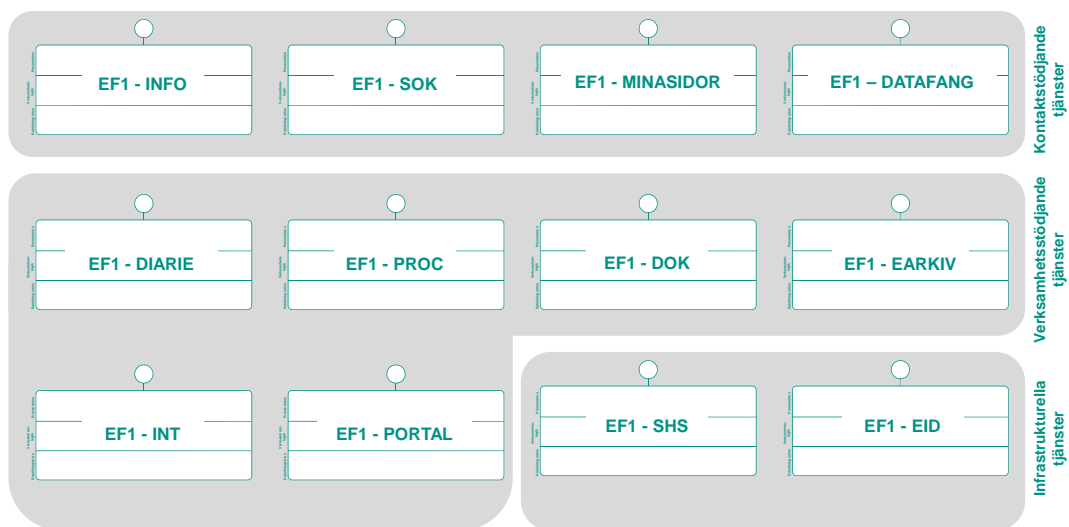


Fig. 2 – Huvudtjänster ingående i tjänstefamiljen EF1

Detta innebär att vi erbjuder en unik tjänst per funktionellt område som efterfrågas i underlaget. Detta för att erbjuda en flexibilitet och följsamhet avseende en myndighets gradvisa utbyggnad av sitt e-förvaltningsstöd.

2.1.1 Arkitektur

2.1.1.1 Designprinciper

2.1.1.1.1 Tjänsteorientering

Den grundläggande arkitektoniska principen i EF1 är tjänsteorientering (SOA). Den grundläggande teknologi som tillämpas är Web Services-teknologi med tillhörande relevanta WS*-standarder.

De grundläggande arkitektoniska principer som den tjänsteorienterade arkitekturen är byggd kring är:

- Abstraktion – Abstrahera komplexitet för tjänstekonsument
- Återanvändbarhet – Uppmuntra återanvändbarhet vid upprättande av tjänster och tjänstekontrakt



- Komponerbarhet – Möjliggör konstruktion av komposita tjänster genom koordinerad samverkan mellan existerande tjänster
- Formella kontrakt – Formalisera tjänstekontrakt ...
- Lösa kopplingar – ... och frikoppla dem från implementationen av tjänsten
- Autonomitet – Eftersträva en tjänstedesign, -implementation och -produktion som utifrån tjänstens funktionella ansvar minimerar direkta och indirekta beroenden mot andra tjänster
- Öppna standarder – Basera informationsmodeller, protokoll och tekniska implementationer på öppna och tillgängliga standarder

2.1.1.1.2 Skiktad tjänstemodell

Respektive tjänst (en per funktionellt område) är nedbruten i en uppsättning deltjänster som sedan mappats mot en skiktad tjänstemodell. Deltjänsterna är designade för att på ett tjänsteorienterat sätt tillgängliggöra det funktionella stöd som efterfrågas i respektive funktionellt område i kravbilden. Detta borgar för att vidare verksamhets- och tjänsteutveckling skall kunna stödjas på ett effektivt sätt. T ex genom att skapa komposita tjänster som bygger på en sammansättning av existerande tjänster.

Förberedelser för integrationer mot externa tjänster och färdiga integrationer mot tjänster i EF1-familjen är utbrutna implementationsmässigt för att säkerställa att tjänsterna skall kunna integreras med existerande lösningar och tjänster. Detta omfattar såväl publika e-tjänster/sociala medier samt verksamhetsstödjande system som finns etablerat hos avropande myndigheter.



Fig. 3 – EF1 – Tjänsteski

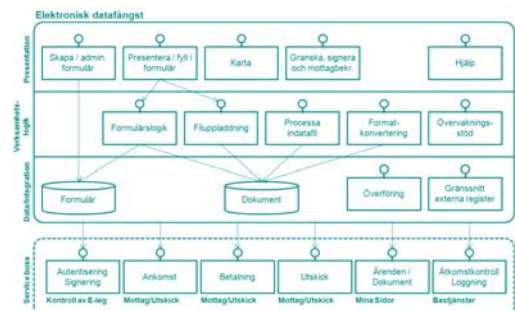


Fig. 4 – Exempel – Elektronisk datafångst



2.1.1.2 Övergripande arkitektur

Tjänsterna i EF1-familjen är realiserade i en gemensam sammanhängande teknisk arkitektur som baseras på en basplattform.

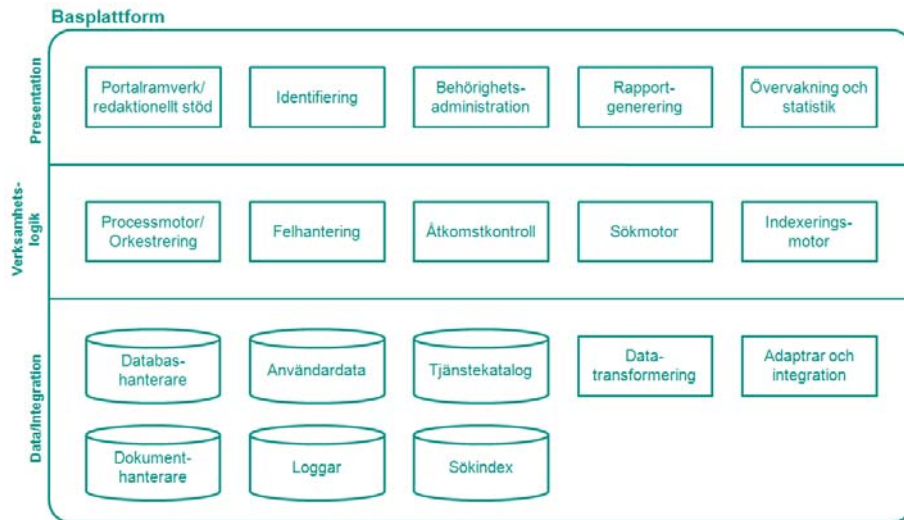


Fig. 5 – EF1 – Basplattform

Plattformen är realiserad med standardprodukter som tillgängliggör de grundläggande förmågor som tjänsterna sedan nyttjar för att realisera det funktionella stöd som definieras i kravbilden.

Exempel på funktionalitet som tillhandahålls av basplattformen är:

- Säkerhet – Behörighetsadministration, identifiering, åtkomstkontroll och Single-Sign On (SSO)
- Spårbarhet – Loggning samt stöd för övervakning och statistik
- Felhantering
- Persistering – Relationsdata, Dokumentdata, Användardata, Loggdata, Tjänstekatalog och Sökindex
- Workflow – Processmotor, Orkestrering och Datatransformeringar
- Integration – Adaptrar och integrationstekniker
- Sök – Indexeringsmotor och Sökmotor
- Användargränssnitt – Portalramverk och redaktionellt stöd

Respektive tjänst i tjänstefamiljen nyttjar relevanta delar av basplattformen i sin implementation. Med en sammanhållen basplattform, separerad från men samutnyttjad av tjänsterna, skapas på så sätt förutsättningar för en enhetlig användarupplevelse, tjänstadministration samt en kostnadseffektiv produktion av tjänsterna.

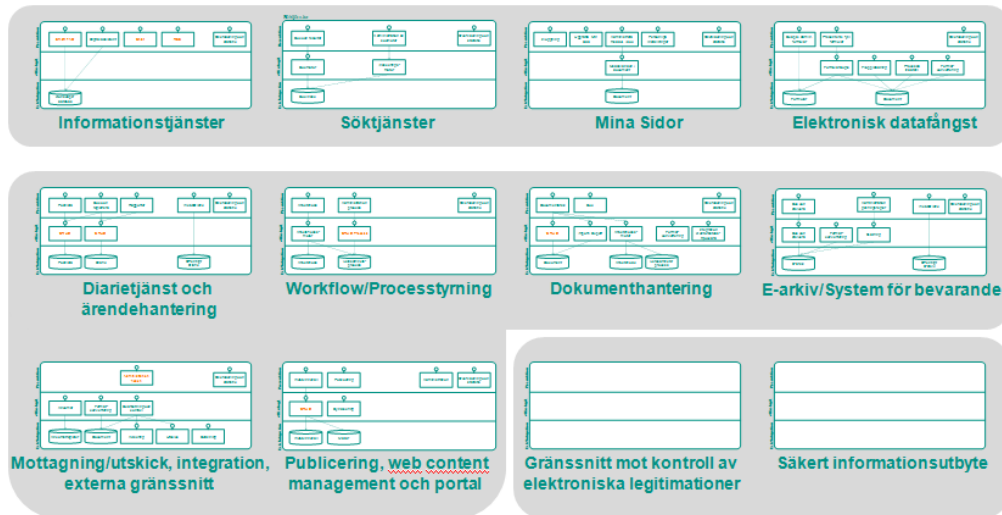


Fig. 6 – EF1 – Tjänster realiserade på basplattformen

2.1.1.3 Teknisk beskrivning

Som nämnts i avsnitt 2.1.1.2 ovan realiseras tjänsterna genom nyttjandet av ett antal standardprodukter och dess olika förmågor. I valet av produkter har stort värde satts till att välja produkter med tydlig strategisk inriktning mot offentlig förvaltning i allmänhet och det valda funktionsområdet i synnerhet. På detta sätt är det möjligt att erbjuda nya relevanta mervärden i den takt som produktbolagen vidareutvecklar sina lösningar.

I det fall produkterna erbjuder gränssnitt mot slutanvändare har stor vikt lagts vid hanteringen av användbarhetsrelaterade frågeställningar och hur väl produkten följer utvecklingen av trender inom ”Web 2.0 Sociala Media”.

Genom vår långa erfarenhet kring skapandet av lösningar och tjänster på valda produkter har vi sedan valt att paketera de framtagna tjänsterna i EF1 i enlighet med den struktur som Kammarkollegiet definerat. I arbetet med paketeringen har de designprinciper som finns beskrivna i avsnitt 2.1.1.1 varit av central betydelse.

2.1.1.4 Säkerhet

För att skapa en hög säkerhetsnivå har ett samlat grepp tagits kring gemensamma säkerhetsaspekter såsom

- Behörighetsadministration
- Identifiering av användare



- Informationsklassning
- Lagring
- Åtkomstkontroll

För att säkerställa enhetlighet i hantering är dessa funktioner realiserade i EF1 – Basplattform med övriga gemensamma funktioner vilka är beskrivna i avsnitt 2.1.1.2. EF1s arkitektur innehåller ett väl definerat tjänstemönster för att säkerställa att de implementerade tjänsterna och kommande förändringar följer och nyttjar basplattformens förmågor på ett korrekt sätt.

Genom detta angreppssätt skapas även förutsättningar för en enhetlig användarupplevelse då användaren endast behöver logga in en gång (Single-Sign On) då samtliga av tjänsterna i EF1s tjänstefamilj nyttjar den gemensamma basplattformen.

2.1.1.5 Gränssnitt och integration

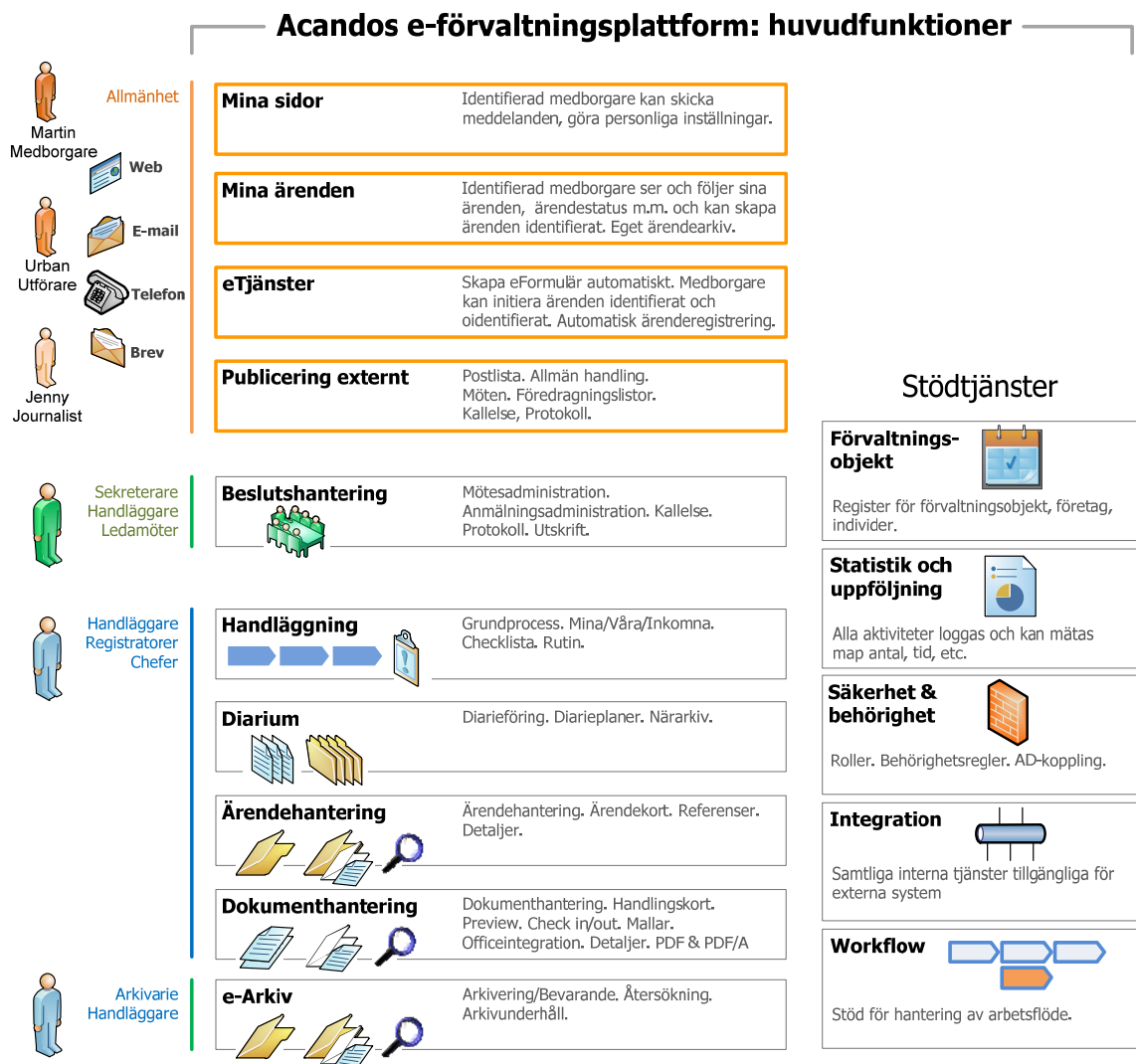
Samtliga av EF1s tjänster är realiserade i enlighet med den skiktade tjänstemodellen som finns beskriven i avsnitt 2.1.1.1.2. Detta tillsammans med en applicering av gemensamma aritektoniska principer (beskrivna i avsnitt 2.1.1.1) borgar det för att tjänsterna är väl förbereda att integreras mot befintliga och nya tjänster i och utanför EF1s tjänstefamilj.

Genom att de olika tjänsterna är nedbrutna i olika deltjänster skapas möjligheter att i framtiden skapa nya komposita tjänster för att stödja verksamheten i den takt den förändras. Genom att de olika externa kopplingarna är utbrutna implemetationsmässigt skapar förutsättningar för återanvändbarhet för import och export av information mot olika informationskällor.



2.2 Översikt eFP

eFP är Acandos e-förvaltningsplattform



Grunden i plattformen är dokument- och ärendehantering, och på denna vilar en rad tjänster/funktionella block som alla stödjer olika delar av e-förvaltning – från ingivande via olika kanaler, till handläggning och beslutshantering, och slutligen bevarande/gallring.



Plattformen tillhandahåller också en rad stödtjänster, för arbetsflöde, för integration, för säkerhet/behörighetshantering, för statistik och uppföljning, och för hantering av förvaltningsobjekt.

Plattformen har en gemensam modell för behörighetshantering och stödjer därmed behörighet baserat på roll, organisatorisk tillhörighet, det aktuella informationsobjektets status, samt PUL- och sekretessmarkeringar.

Ur ett användarperspektiv tillhandahåller plattformen dels externt webbaserat gränssnitt mot allmänhet och externa användare, dels 6 olika verksamhetsinterna klienter för olika roller och behovsbilder:

- **Handläggarklient** (webbaserad). För allt arbete med ärenden och handlingar – från mottagning/initiering till bevarande/gallring.
- **Mottagningsklient för e-post** (integrerad klient). För snabb och enkel registrering av all inkommande (och scannad) information.
- **Nämndsekreterarklient** (rik klient). För allt arbete som rör administration av och hantering av beslutsmöten (nämnder, råd, utskott, styrelser, kommittéer).
- **Administrationsklient** (rik klient). För konfiguration och uppsättning av grunddata.
- **Administrationsklient för e-arkiv** (webbaserad). För konfiguration och administration av e-arkiv.



3 Sammanställning av e-tjänster

3.1 Kontaktstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
EF1 – INFO-H	EF1 – Informationstjänster
EF1 – DATAFANG-H	EF1 – Elektronisk Datafångst
EF1 – MINASIDOR-H	EF1 – Mina Sidor
EF1 – SOK-H	EF1 – Söktjänster
EF1-EMEDBORG	EF1 - eMedborgare
eFP-ED-1	eFP - Elektronisk datafångst

3.2 Verksamhetsstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
EF1-INT-H	EF1 – Mottagning/Utskick och integration
EF1-DIARIE-H	EF1 – Diarieföring och ärendehantering
EF1-PROC-H	EF1 – Processtyrning
EF1 – DOK-H	EF1 – Dokumenthantering
EF1-EARKIV-H	EF1 – E-arkiv
EF1 – PORTAL-H	EF1 – Portal
EF1-DOK-2	EF1 – Dokumenthantering - 2
eFP-MU-1	eFP - Mottagning och utskick
eFP-DÄ-1	eFP - Diarietetjänst och ärendehantering
eFP-DH-1	eFP - Dokumenthantering



3.3 Infrastrukturella tjänster

ID	Tjänstenamn
EF1-EID-H	EF1 - Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

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.



4 E-förvaltningsstödande tjänster

4.1 Kontaktstödande tjänster

4.1.1 EF1 - Informationstjänster

Namn på tjänst:	EF1 - Informationstjänster		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	EF1 – INFO-H
Beskrivning:	<p><i>EF1-Informationstjänster</i> ger den avropande myndigheten möjlighet att ge kundanpassad information kring sin externt riktade verksamhet. Genom att erbjuda funktions- och situationsanpassade svar på vanliga användarfrågor via webben avlastas myndighetens personal.</p> <p>Tjänsten samverkar även med olika ”Web 2.0 Media” vilket möjliggör en effektiv och tillgänglig dialog med invånare/företag/organisationer</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>Sharepoint Server</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		

4.1.2 EF1 – Elektronisk datafångst

Namn på tjänst:	EF1 – Elektronisk datafångst		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	EF1 – DATAFANG-H



Beskrivning:	<p><i>EF1-Elektronisk datafångst</i> skapar förutsättningar för avropande myndighet att via elektorniska formulär ta emot, komplettera, kvalitetskontrollera, strukturera och tillhandahålla elektroniska indata. Vidare erbjuds funktioner för att identifiera användaren och/eller hantera underskrifter.</p> <p>Genom tjänsten skapas en av förutsättningarna för att den avropande myndigheten ska kunna erbjuda tillgängliga och användbara tjänster som bidrar till att realisera målet ”så enkelt som möjligt för så många som möjligt”.</p>
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>Sharepoint Server</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>

4.1.3 EF1 – Mina Sidor

Namn på tjänst:	EF1 – Mina Sidor		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	EF1-MINASIDOR-H
Beskrivning:	<p><i>EF1-Mina Sidor</i> är en tjänst för privatpersoner/företag/organisationer 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>Genom den standardfunktionalitet som finns i produkten ges användaren möjlighet att skapa ett personifierat kontaktstöd där denne effektivt kan följa sin dialog och sina ärenden med berörd myndighet.</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>Sharepoint Server</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i></p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		



4.1.4 EF1 - Söktjänster

Namn på tjänst:	EF1 – Söktjänster	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: EF1 – SOK-H
Beskrivning:	<p>Söktjänsten tillhandahåller en kraftfull sökfunktionalitet för att kunna söka i godtycklig textbaserad information från olika interna och externa källor. Att kunna söka sig till den efterfrågade informationen på ett intranät eller i en extern portal, blir ett mer och mer självklart sätt på samma sätt som vi hittar information på Internet.</p> <p>Söktjänsten levereras med ett standard gränssnitt, med stora möjligheter att integrera i befintliga portallösningar, eller att utforma ett kundanpassat gränssnitt. I söktjänsten ingår också kraftfulla verktyg för administration och statistik.</p>	
Referens:	Söktjänsten beskrivs mer utförligt i <i>bilaga 7-Tjänstebeskrivning</i> , samt de till beskrivningen tillhörande bilagorna ” <i>Anbudssvar EFST 2010 - Bilaga beskrivning FindwiseSearchService</i> ” och ” <i>Anbudssvar EFST 2010 - Bilaga FindwiseAdminTools</i> ”.	
Övrig information:	<p>Godtyckliga interna och externa källor kan göras sökbara. Säkerhet och behörighet kan hanteras, så att man bara kan söka i den information man har behörighet till att se.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>	

4.1.5 EF1 - eMedborgare

Namn på tjänst:	EF1 - eMedborgare	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: EF1 EMEDBORG
Beskrivning:	eMedborgare är en tjänst som ger medborgarna åtkomstskyddade sidor, ”Mina Sidor”, där de kan följa sin dialog med myndigheten. Utrustade med ett omfattande kundvårdssystem (CRM) får myndigheten en samlad bild av sina kontakter med medborgare via självbetjäningstjänsten och andra kanaler	
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>	



Övrig information:	<p>Tjänsten är baserad på Microsoft Dynamics CRM som klassificeras som ett av de ledande CRM-systemen av oberoende analytiker. Systemet bygger på en skiktad Microsoftbaserad arkitektur som är metadatadriven för att ge stor flexibilitet. Dynamics CRM bygger på Windows Workflow Foundation som är en kraftfull motor för att integrera med externa system</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>
---------------------------	--

4.1.6 eFP - Elektronisk datafångst

Namn på tjänst:	eFP - Elektronisk datafångst		
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID:	eFP-ED-1
Beskrivning:	<p>Tjänst för att via olika inkanaler (formulär, e-post, papper, annan tjänst, etc.) fånga data vid ingivande, vid internt skapande av ärende och information, eller vid kommunikation med andra system/tjänster. Funktioner för att verksamheten ska kunna skapa scheman för fångst, skapa e-formulär och publicera dessa e-Formulär. Fångst via e-post stödjer bifogande av filer.</p> <p>Tjänsten stödjer såväl anonym fångst som fångst av identifierad ingivare, och i det senare fallet mha e-legitimation. Fångad data lagras dels i källformat, dels i XML-format och i relevanta fall även som PDF/A för att förbereda för enkel tillgänglighet och bevarande direkt vid fångst.</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform och förberedd för samverkan med övriga tjänster i plattformen. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		



4.2 Verksamhetsstödjande tjänster

4.2.1 EF1 – Mottagning/Utskick och integration

Namn på tjänst:	EF1 – Mottagning/Utskick och integration		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	EF1-INT-H
Beskrivning:	<p><i>EF1 – Mottagning/utskick och integration</i> innehåller de funktioner som krävs för att skapa en effektivt och fullständigt elektronisk process. Tjänsten har en väl utvecklad tjänsteorienterad arkitektur vilket gör att den mycket väl kan samverka mellan olika tjänster.</p> <p>Vidare tillhandahåller <i>EF1 – Mottagning/utskick och integration</i> funktioner för hanteringen av mottagning och utskick av elektronisk information såsom tidstämpling, signering, konvertering, mottagningskvittens</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>BizTalk Server</i> och tjänsten <i>Windows Azure Service</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		

4.2.2 EF1- Diarieföring och ärendehantering

Namn på tjänst:	EF1 – Diarieföring och ärendehantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	EF1-DIARIE-H
Beskrivning:	<p><i>EF1-Diarieföring och ärendehantering</i> förenklar, strukturerar och automatiserar det administrativa arbete som är relaterat till myndighetsutövning och ser till att alla lagkrav uppfylls samt att alla kritiska processteg hanteras i enlighet med definierade arbetsflöden och processer.</p> <p>Dariet med tillhörande ärenden, handlingar och dokument skall fungera som ett effektivt nav i informationshanteringen som tillgängliggör rätt information till rätt användare</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		



Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>Platina</i> från mjukvaruleverantören <i>Formpipe</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>
---------------------------	---

4.2.3 EF1 - Processtyrning

Namn på tjänst:	EF1 - Processtyrning		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	EF1- PROC-H
Beskrivning:	<p><i>EF1-Processtyrning</i> ger verksamheten ett kraftfullt men lättanvänt stöd för att definiera, exekvera och mäta verksamhetsprocesser. Det är enkelt att visuellt se hela processen för arbetsflödet.</p> <p>Processkartor skapas i ett processbibliotek som stödjer subprocesser och versionshantering vilket förenklar och lägger grund för ökad förståelse, engagemang och organisationsutveckling. Den tredimensionella processkartan presenterar processtatus i realtid och låter användare på överskådligt sätt följa processer i alla steg</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>Platina</i> från mjukvaruleverantören <i>Formpipe</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		

4.2.4 EF1 - Dokumenthantering

Namn på tjänst:	EF1 - Dokumenthantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	EF1 – DOK-H



Beskrivning:	<p><i>EF1 - Dokumenthantering</i> stödjer en effektiv hantering av ett dokumentets hela livscykel genom att kontrollera och stödja skapandet, lagringen, hämtningen, hanteringen, signering och spridningen av dokument i elektroniskt format.</p> <p>Tjänsten innehåller funktioner för versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering, distribution och säkerhetskontroll. Indexering av dokument inklusive metadata medför att tjänsten har kraftfulla sökfunktioner</p>
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>Platina</i> från mjukvaruleverantören <i>Formpipe</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>

4.2.5 EF1 – E-Arkiv

Namn på tjänst:	EF1 – E-Arkiv	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: EF1-EARKIV-H
Beskrivning:	<p><i>EF1-E-arkiv</i> är en tjänst för bevarande av digital information över längre tid som säkerställer att lagringen sker på korrekt sätt samt att den är sök- och spårbar.</p> <p>Tjänsten kan hantera information från olika system och säkerställer att informationen lever upp till krav på bevarandeformat, tillgänglighet och spårbarhet och inte minst att informationen är åtkomlig och begriplig för framtida bruk</p>	
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>	



Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkterna <i>Long-Term Archive</i> från mjukvaruleverantören <i>Formpipe</i> och produkten <i>Storsimple</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i>. <i>Long-Term Archive</i> är utvecklad i nära dialog med Arkivverket (Riksarkivet) och är baserad på OAIS-modellen (ISO 14721:2003)</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>
---------------------------	---

4.2.6 EF1 - Portal

Namn på tjänst:	EF1 - Portal		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	EF1- PORTAL-H
Beskrivning:	<p><i>EF1-Portal</i> ger verksamheten ett kraftfullt stöd för att bygga och underhålla de kontaktstödjande och verksamhetsstödjande tjänsterna. Vidare omfattar tjänsten funktioner för att bygga, administrera och publicera innehåll och tjänster på interna och externa webbplatser.</p> <p>Tjänsten innehåller en mängd funktioner t.ex. rollbaserade publiceringsrättigheter, arbetsflöden, versionshantering, loggning, spårbarhet och portalfunktioner.</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>SharePoint Server</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i>.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		

4.2.7 EF1 – Dokumenthantering - 2

Namn på tjänst:	EF1 – Dokumenthantering - 2		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	EF1 – DOK-2



Beskrivning:	<p><i>EF1 – Dokumenthantering- 2</i> stödjer en effektiv hantering av ett dokumentets hela livscykel. Tjänsten ger även den avropande myndigheten nya möjligheter kring samarbete runt produktionen av dokument</p> <p>Tjänsten innehåller en mängd standardfunktioner inom området för dokumenthantering såsom versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering, distribution och behörighetskontroll. Indexering av dokument inklusive metadata medför att tjänsten har kraftfulla sökfunktioner.</p>
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	<p>Tjänsten bygger på produkten <i>SharePoint Server</i> från mjukvaruleverantören <i>Microsoft</i></p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>

4.2.8 eFP - Mottagning och utskick

Namn på tjänst:	eFP - Mottagning och utskick		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	eFP-MU-1
Beskrivning:	<p>Stödjer mottagning och utskick för att medge en sammanhängande elektronisk process för e-förvaltning.</p> <p>Stödjer mottagande via flera kanaler (ex e-formulär, e-post, scanner), automatisk registrering, fördelning, validering via schema, konvertering av format till gemensamt standardformat.</p> <p>Enkelt och kraftfullt gränssnitt för verksamheten för att ta emot, plocka/fördela, och få överblick över inkommande information.</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		



Övrig information:	<p>Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform och förberedd för samverkan med övriga tjänster i plattformen. Förberedd för integration med behörighetshantering via e-legitimation. Integration med Microsoft Outlook för automatisk registrering och fångst av ärenden och handlingar.</p> <p>Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>
---------------------------	---

4.2.9 eFP - Diarietetjänst och ärendehantering

Namn på tjänst:	eFP - Diarietetjänst och ärendehantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	eFP-DÄ -1
Beskrivning:	<p>Stödjer registrering och ordnad hantering av ärenden och handlingar. Stödjer också publicering och tillhandahållande av söktjänster via webbplats för att t.ex. ge allmänheten tillgång till diarieuppgifter, postlista, men också möteshandlingar. Tillhandahåller funktioner för att logga händelser, bevaka, följa och styra ärenden genom hela processen i e-förvaltning.</p> <p>Enkelt och kraftfullt gränssnitt för verksamheten för att få överblick över och arbeta med ärende och handling.</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	<p>Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform och förberedd för samverkan med övriga tjänster i plattformen.</p> <p>Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>		

4.2.10 eFP - Dokumenthantering

Namn på tjänst:	eFP - Dokumenthantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	eFP-DH-1



Beskrivning:	<p>Stödjer arbete med, administration av och lagring av elektroniska (och icke-elektroniska) dokument.</p> <p>Funktioner för in/utcheckning, versionshantering, behörighetskontroll, statuskontroll, konvertering till gemensamt standardformat.</p> <p>Inbyggt stöd för automatisering av delar av dokumenthanteringen, t.ex. automatisk ifyllnad av sammanhangsstyrd metadata, generering av protokollsunderlag baserat på utvalda tjänsteskrivelser, generering av protokollutdrag per ärende.</p> <p>Möjlighet läsa alla dokument direkt i handläggarklienten.</p>
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	<p>Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform och förberedd för samverkan med övriga tjänster i plattformen. Tillhandahåller lättanvänd integration med Microsoft Office.</p> <p>Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.</p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></p>

4.3 Infrastrukturella tjänster

4.3.1 EF1- Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

Namn på tjänst:	EF1 - Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	EF1-EID-H



Beskrivning:	<p>Omfattar kontroll av elektroniska legitimationer för både e-identifiering och e-underskrift i kombination med olika kontakt- eller verksamhetsstödjande tjänster baserade på webb-teknik. E-identifiering och e-underskrift kan användas var för sig. Enbart e-identifiering kan användas för personaliserade informationstjänster, typ Mina sidor.</p> <p>Samtliga utgivare av e-legitimationer enligt eID-2008 stöds.</p> <p>Tjänsten är en s.k enkel tjänst. Enkel tjänst innebär att kund skall upprätta separat avtal med eID-leverantör enligt Elektronisk identifiering (eID) 2008. Utöver kostnaderna för EF1-EID-H fakturerar därmed eID-leverantören sin kostnad för validering.</p>
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	<p>Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i></p> <p>Tjänsten erbjuds i två fördefinierade tjänstenivåer, normal nivå (N) och utökad nivå (Ö). Andra tjänstenivåer kan erbjudas vid avrop. För detaljer om de fördefinierade tjänstenivåerna se <i>bilaga 9 Överenskommelser om tjänstenivåer</i></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 införande-stödande tjänsterna innefattar i huvudsak konsultuppdrag och utbildningsinsatser.

5.1.1 Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete

Namn på tjänst:	Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	K-SÄKERHET
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet som stöd i myndighetens säkerhetsarbete, omfattande bland annat: <ul style="list-style-type: none">• Riskanalys• Informationsklassificering• Säkerhetsåtgärder		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.2 Konsulter - Användbarhetsledare

Namn på tjänst:	Konsulter – användbarhetsledare		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	K-ANVÄNDBARHET
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av att leda arbetet med att nödvändiga användbarhets- och tillgänglighetsaktiviteter genomförs utifrån vedertagna riktlinjer och målgrupp.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.3 Konsulter - Interaktionsdesigner



Namn på tjänst:	Konsulter – Interaktionsdesigner		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	K- INTERAKTION
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av att utifrån målgruppsanalyser och krav beskriva interaktionen mellan användare och e-tjänst samt definiera struktur och presentationssätt.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.4 Konsulter – Grafisk formgivare

Namn på tjänst:	Konsulter – Grafisk formgivare		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	K-GRAFIK
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av att ta den grafiska formen för en e-tjänst för att skapa ett tydligt och tilltalande gränssnitt.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.5 Konsulter – Testare av användbarhet

Namn på tjänst:	Konsulter – Testare av användbarhet		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	K-TEST
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av att testa och att leda tester av e-tjänster utifrån ett användbarhetsperspektiv.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.6 Konsulter - Verksamhetsutvecklare

Namn på tjänst:	Konsulter – Verksamhetsutvecklare		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	K- VERKSAMHET
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av verksamhetsutveckling, verksamhetsmodellering och verksamhetsstrategier		



Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	

5.1.7 Konsulter – Projektledare och projektadministratörer

Namn på tjänst:	Konsulter – Projektledare och projektadministratörer		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	K- PROJEKTLEDNING
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av större integrations- och införandeprojekt		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.8 Konsulter – Konfiguration, installation, drift

Namn på tjänst:	Konsulter- Konfiguration, installation, drift		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	K-KONFIG
Beskrivning:	Specialister med relevant kompetens och erfarenhet av allt från drift och driftsättning till anpassning, konfiguration och integration.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.9 Analys kundupplevelse

Namn på tjänst:	Analys kundupplevelse		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	ANALYS
Beskrivning:	Många myndigheter brottas idag med frågeställningar kring sin servicekvalitet gentemot medborgare och andra "kunder". För de myndigheter som överväger större investeringar i självbetjäningstjänster, kundtjänst eller andra kundkanaler erbjuder vi en fokuserad analys om vad <u>slutkunderna</u> prioriterar		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.10 Tillgänglighetsanalys

Namn på tjänst:	Tillgänglighetsanalys		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	TILLGANGLIGHET



Beskrivning:	Man uppskattar att 10-20 % av befolkningen har någon form av funktionsned-sättning. För de myndigheter som vill identifiera vad de kan göra för att öka tillgängligheten på sin webbtjänst för dessa användare erbjuder vi en oberoende tillgänglighetsanalys
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	

5.1.11 Oberoende prestandatest

Namn på tjänst:	Oberoende prestandatest		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	PRESTANDA
Beskrivning:	Många myndigheter upplever stora säsongsvariationer i trafiken till sina webbtjänster. För de myndigheter som vill säkerställa att nya eller ändrade tjänster kan hantera dessa belastningstoppar erbjuder vi en oberoende prestandatest.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.12 Utbildning e-tjänst

Namn på tjänst:	Utbildning e-tjänst		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	E- UTBILDNING
Beskrivning:	Vi erbjuder en skraddarsydd lärarledd utbildning vid införandet av våra e-tjänster. Utbildningen leds av personer med djup kunskap om e-tjänstens funktionalitet. Vi strävar också efter att läraren har kunskap om den verksamhet som deltagarna arbetar i, allt för att kunna stödja på bästa sätt.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.13 Riskanalys Informationssäkerhet

Namn på tjänst:	Riskanalys Informationssäkerhet		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	RISKSÄKERHET



Beskrivning:	<p>Vid förändringar i verksamheten och dess IT-system är det avgörande att veta vilka risker avseende informationssäkerhet som finns. Dessa delas upp i risker avseende sekretess, riktighet och tillgänglighet. När man vet vilka risker som har höst sannolikhet och högst konsekvens är det möjligt att planera för motåtgärder och minska riskerna på ett kostnadseffektivt sätt.</p> <p>Vi erbjuder en paketerad tjänst att analysera er e-förvaltning inför eller under förändring. Vi går tillsammans med er verksamhet och IT igenom ert nuläge och planer för förändring. Vi går igenom möjliga scenarios och tar reda på vilka risker som har högst risk och därmed är viktiga att hantera</p>
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	

5.1.14 Core IO Analys

Namn på tjänst:	Core IO Analys		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	IOANALYS
Beskrivning:	<p>Med hjälp av en IO-analys (Infrastructure Optimization) kan ett företag eller en organisation identifiera förbättringsområden i IT-infrastrukturen. Detta kan i sin tur leda till effektiviseringar och kostnadsbesparingar av IT-verksamheten.</p> <p>Analysen vänder sig till företag och organisationer med 150 användare och uppåt.</p> <p>Den största fördelen med IO-analysen är att klara besked presenteras på hur företaget eller organisationen kan effektivisera sin verksamhet och göra kostnadsbesparingar. En annan positiv aspekt av analysen är att den kan ligga som en bra grund i planerings- och budgetarbete.</p>		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.15 Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner

Namn på tjänst:	Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner
------------------------	---



Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	E-STRATEGI
Beskrivning:	Framtagande av e-strategi alternativt e-handlingsplan med uppsatta mål, tydliga indikatorer samt konkreta aktiviteter och projekt.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.16 Nuläges- och omvärldsanalys

Namn på tjänst:	Nuläges- och omvärldsanalys		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	NULÄGE
Beskrivning:	Framtagande av nuläge inför en förändring inom e-förvaltningsområdet alternativt en omvärldsanalys för inhämtande av best practise.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.17 Processkartläggning

Namn på tjänst:	Processkartläggning		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	PROCESS
Beskrivning:	Processkartläggning av nuläge samt framtagande av börprocesser.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.18 Organisationsutveckling - omfattande

Namn på tjänst:	Organisationsutveckling – omfattande		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	ORGUTV-O
Beskrivning:	Organisationsöversyn kopplad till en förändring med anledning av e-förvaltning som innefattar både en övergripande översyn samt kartläggning av roller, ansvar och arbetsinnehåll.		



Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	

5.1.19 Organisationsutveckling – översiktlig

Namn på tjänst:	Organisationsutveckling – översiktlig		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	ORGUTV-Ö
Beskrivning:	Översiktlig utredning av organisationsfrågor med anledning av förändring inom e-förvaltningsområdet.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.20 Systemanalys/ - inventering

Namn på tjänst:	Systemanalys/-inventering		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	SYSTEMANALYS
Beskrivning:	Översyn av system (risker, behov etc.), kravspecifikation för upphandling av systemstöd, stöd vid implementering av e-tjänst samt förvaltningsetablering av system.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.21 Kostnads- och nyttokalkyler

Namn på tjänst:	Kostnads- och nyttokalkyler		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	KALKYL
Beskrivning:	Beräkningar av kostnads- och nyttokalkyler med kvalitativa och kvantitativa dimensioner.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		



Övrig information:	
---------------------------	--

5.1.22 Säkerhet

Namn på tjänst:	Säkerhet		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	SÄKERHET
Beskrivning:	Konsultstöd avseende säkerhet kopplad till e-förvaltning.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.1.23 Utbildning

Namn på tjänst:	Utbildning e-förvaltning		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	UTBILDNING
Beskrivning:	<ul style="list-style-type: none">• Teknisk och verksamhetspecifik utbildning i samband införande• Chef- och medarbetarutbildning: Kundanpassade utbildningar utformade utifrån olika målgrupper samt varje organisations specifika behov. Detta medför att såväl individ- som verksamhetsutveckling sker då det genomförs.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
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

I de e-förvaltningsstödande tjänsterna ingår:

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



Tjänstehanteringens inkluderar att underhåll genomförs löpande på ett effektivt sätt på tillhandahållna e-tjänster med tillhörande system och applikationer. Dessutom, inom ramen för vår tjänstehantering, inkluderas ett samarbetsforum för att kontinuerligt följa upp SLA-nivåer, nöjdhetsmätningar samt förändrings- och förbättringsförslag.

E-tjänsten och tjänsten drift av applikation, inkluderar också en kundtjänst för kund och användare inom kundens organisation för aktuell e-tjänst. En kundtjänst ska löpande hantera ärenden kring tjänsten, till exempel ta emot incidenter och rapportera samt kontinuerligt arbeta med ett ärende tills det är avklarat och avrapporterat.

Kundtjänsten som inkluderas kan vara en s.k underordnad kundtjänst eller ”second line support”. Till kundtjänsten är det möjligt att ställa frågor via telefon, webb, e-post, chatt och SMS.

Användningen och hanteringen av en e-tjänst kan följas upp genom de rapporter och den statistik som tas fram för respektive e-tjänst. Avstämning av dessa rapporter kan göras i ovan nämnda samarbetsforum.

En e-tjänst i tjänstekatalogen inkluderar drift och övervakning enligt stipulerade tjänstenivåer.

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



5.2.1 Drift av applikation - enkel

Namn på tjänst:	Drift av applikation – enkel		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID:	DA-E
Beskrivning:	<p>I de fall det finns en önskan att köpa drift av applikation, t ex kundens egenutvecklade eller licensierade kontaktstödjande, verksamhetsstödjande och infrastrukturella tillämpningar kan drift av applikation upphandlas. Driftleverantören tar hand om hårdvaruplattform, operativsystem och applikation och garanterar avtalad tillgänglighet.</p> <p>I åtagandet ingår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Övervakning• Överenskomna åtgärder vid fel• Eskalering till Systemägare eller Tredjepart• Patchning• Koordinering av Change- & Release Management <p>Det finns även möjlighet att låta den driftade applikationen omfattas av applikationsförvaltning inom ramen för leverantörens övergripande tjänstehantering avseende levererade E-förvaltningsstödjande tjänster. Detta omfattar utöver vad som anges ovan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Statistisk uppföljning av applikationens nyttjande• Underhåll, rättningar och mindre funktionella justeringar i applikationen• Säkerhetsuppdateringar av applikation och underliggande system		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:	Då omfattningen är direkt kopplad till den applikation som ska driftas ska detta ses som ett grundpaket vars villkor kan revideras efter en gemensam driftsutvärdering .		

5.2.2 Drift av applikation - medium

Namn på tjänst:	Drift av applikation - medium		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID:	DA-M



Beskrivning:	<p>I de fall det finns en önskan att köpa drift av applikation, t ex kundens egenutvecklade eller licensierade kontaktstödande, verksamhetsstödande och infrastrukturella tillämpningar kan drift av applikation upphandlas. Driftleverantören tar hand om hårdvaruplattform, operativsystem och applikation och garanterar avtalad tillgänglighet</p> <p>I åtagandet ingår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Övervakning• Överenskomna åtgärder vid fel• Eskalering till Systemägare eller Tredjepart• Patchning• Användare / Administration• Hantering av applikationsresurser• Applikationsprestanda• Koordinering av Change- & Release Management <p>Det finns även möjlighet att låta den driftade applikationen omfattas av applikationsförvaltning inom ramen för leverantörens övergripande tjänstehantering avseende levererade E-förvaltningsstödande tjänster. Detta omfattar utöver vad som anges ovan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Statistisk uppföljning av applikationens nyttjande• Underhåll, rättningar och mindre funktionella justeringar i applikationen• Säkerhetsuppdateringar av applikation och underliggande system
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	Då omfattningen är direkt kopplad till den applikation som ska driftas ska detta ses som ett grundpaket vars villkor kan revideras efter en gemensam driftsutvärdering

5.2.3 Drift av applikation - komplex

Namn på tjänst:	Drift av applikation - komplex		
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID:	DA-K



Beskrivning:	<p>I de fall det finns en önskan att köpa drift av applikation, t ex kundens egenutvecklade eller licensierade kontaktstödande, verksamhetsstödande och infrastrukturella tillämpningar kan drift av applikation upphandlas. Driftleverantören tar hand om hårdvaruplattform, operativsystem och applikation och garanterar avtalad tillgänglighet.</p> <p>I åtagandet ingår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Övervakning• Överenskomna åtgärder vid fel• Eskalering till Systemägare eller Tredjepart• Patchning• Användare / Administration• Hantering av applikationsresurser• Applikationsprestanda• Batchhantering• Säkra integrationer• Koordinering av Change- & Release Management• Köhantering <p>Det finns även möjlighet att låta den driftade applikationen omfattas av applikationsförvaltning inom ramen för leverantörens övergripande tjänstehantering avseende levererade E-förvaltningsstödande tjänster. Detta omfattar utöver vad som anges ovan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Statistisk uppföljning av applikationens nyttjande• Underhåll, rättningar och mindre funktionella justeringar i applikationen• Säkerhetsuppdateringar av applikation och underliggande system
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	Då omfattningen är direkt kopplad till den applikation som ska driftas ska detta ses som ett grundpaket vars villkor kan revideras efter en gemensam driftsutvärdering

5.2.4 Inkluderad kundtjänst

Namn på tjänst:	Inkluderad kundtjänst		
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID:	I-KUND



Beskrivning:	Samtliga e-tjänster och tjänsten drift av applikation inkluderar i sitt pris en kundtjänst enligt avropad tjänstenivå för kund och användare inom kundens organisation för aktuell e-tjänst. Kundtjänsten kan vara en s.k underordnad kundtjänst eller "second line support".
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>
Övrig information:	

5.2.5 Utökad kundtjänst

Namn på tjänst:	Utökad kundtjänst		
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID:	U-KUND
Beskrivning:	Utöver den kundtjänst som är inkluderad i varje enskild e-tjänst för användare inom kundens organisation, kan även erbjudas en utökad kundtjänst. Det kan t ex omfatta ärenden från externa nyttjare eller frågor rörande verksamhetstjänster från användare inom kundens organisation .		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			

5.2.6 Samordnad kundtjänst

Namn på tjänst:	Samordnad kundtjänst		
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID:	S-KUND
Beskrivning:	Utöver den kundtjänst som är inkluderad i varje enskild e-tjänst för användare inom kundens organisation, kan vi erbjuda samordnad kundtjänst. Detta innebär att kundtjänsten även kan hantera ärenden som berör andra leverantörers eller kundens egna tjänster. Dessa leverantörer tillhandahåller då en underordnad kundtjänst som samverkar med denna samordnade kundtjänst.		
Referens:	Tjänsten beskrivs utförligare i <i>bilaga 7 Tjänstebeskrivning</i>		
Övrig information:			