

Bilaga 7

Tjänstebeskrivningar



Innehåll

Tjänstebeskrivningar	4
1 Inledning	4
2 Beskrivning av tjänster	4
2.1 EF1 – Informationstjänster	5
2.2 EF1 – Elektronisk datafångst	7
2.3 EF1 – Mina Sidor	9
2.4 EF1 - Söktjänster	11
2.5 eFP - Elektronisk datafångst	14
2.6 eFP - Mina sidor	15
2.7 EF1 - eMedborgare	16
2.8 EF1 – Mottagning/utskick och integration	18
2.9 EF1 – Diarieföring och ärendehantering	20
2.10 EF1 – E-arkiv	22
2.11 EF1 - Processtyrning	24
2.12 EF1 - Dokumenthantering	26
2.13 EF1 – Portal	28
2.14 EF1 – Dokumenthantering – 2	30
2.15 eFP - Mottagning och utskick	32
2.16 eFP - Diarietetjänst och ärendehantering	35
2.17 eFP - E-arkiv/system för bevarande	38
2.18 eFP - Workflow / processtyrning	41
2.19 eFP - Dokumenthantering	43
2.20 EF1 – Säker kommunikation SHS	45
2.21 EF1 - Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	48
2.22 Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete	51
2.23 Konsulter - Användbarhetsledare	52
2.24 Konsulter - Interaktionsdesigner	53
2.25 Konsulter – Grafisk formgivare	54
2.26 Konsulter – Testare av användbarhet	55
2.27 Konsulter – Verksamhetsutvecklare	56
2.28 Konsulter – Projektledare och projektadministratörer	57
2.29 Konsulter – Konfiguration, installation, drift	58
2.30 Analys kundupplevelse	59
2.31 Tillgänglighetsanalys	60
2.32 Oberoende prestandatest	61
2.33 Utbildning e-tjänst	62
2.34 Riskanalys Informationssäkerhet	63
2.35 Core IO analys	65
2.36 Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner	66



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7060/10
Modul1
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

2.37	Nuläges- och omvärldsanalys	67
2.38	Processkartläggning	68
2.39	Organisationsutveckling - omfattande	69
2.40	Organisationsutveckling - översiktlig	70
2.41	Systemanalys/-inventering	71
2.42	Kostnads- och nyttokalkyler	72
2.43	Säkerhet	73
2.44	Utbildning e-förvaltning	75
2.45	Drift av applikation - enkel	76
2.46	Drift av applikation - medium	78
2.47	Drift av applikation - komplex	80
2.48	Inkluderad kundtjänst	82
2.49	Utökad kundtjänst	83
2.50	Samordnad kundtjänst	84



Tjänstebeskrivningar

1 Inledning

Tjänstebeskrivning är en mer utförlig beskrivning av de tjänster som Ramavtalsleverantören erbjuder. De tjänster som kan avropas framgår av bilaga tjänstekatalog. De tjänster som planeras att levereras efter ramavtalets tecknande framgår av bilaga realiseringsplan.

Förklaringar:

[] används för anvisningar och kommentarer i texten

< > används för att markera att någon uppgift ska fyllas i.

2 Beskrivning av tjänster

[För anbudsgivaren att fylla i.]

[Beskriv i detta avsnitt tjänster mer utförligt med information enligt nedanstående. Beskrivningarna som lämnas kan betraktas som ett "White Paper" för tjänsten, dvs. en beskrivning som har till uppgift att hjälpa kunden att förstå mer om tjänsten och dess egenskaper. För att beskriva flera tjänster - kopiera alla rubriker nedan, för varje ny tjänst som ska beskrivas. Vid behov kan flera rubriker läggas till. Notera att varje beskriven tjänst måste referera till en tjänst i tjänstekatalogen.]



2.1 EF1 – Informationstjänster

Namn: EF1 – Informationstjänster

ID: EF1-INFO-H

Tjänsteområde: Kontaktstödande tjänster

2.1.1 Funktionell beskrivning

EF1-Informationstjänster 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. Tjänsten samverkar även med olika "Web 2.0 Media" vilket möjliggör en effektiv och tillgänglig dialog med invånare/företag/organisationer.

Tjänsten bygger på produkten *Sharepoint* från mjukvaruleverantören *Microsoft*. *Sharepoint* har väl utvecklad standardfunktionalitet kring "web 2.0" så som Tagging, Tag Cloud, Ratings, Social Bookmarking, Blogg och Wikis. Vidare kan *Sharepoint* med enkelhet integreras mot publika sociala nätverk som erbjuder tjänster via öppna gränssnitt, t.ex. Facebook, Twitter, eller YouTube.

Utöver detta innehåller tjänsten funktioner som underlättar invånarens kontakt och dialog med berörd myndighet, t.ex.

- Svar på de vanligaste frågeställningarna
- Hänvisningar till fördjupa information
- Stöd för personer med funktionshinder

2.1.2 Teknisk beskrivning

EF1-Informationstjänster är i grunden en webbaserad tjänst med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.1.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Informationstjänster* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.1.4 Gränssnitt och integration



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7060/10
Modul1
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

Tjänsten *EF1 – Informationstjänster* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i avsnitt bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.2 EF1 – Elektronisk datafångst

Namn: EF1 – Elektronisk datafångst

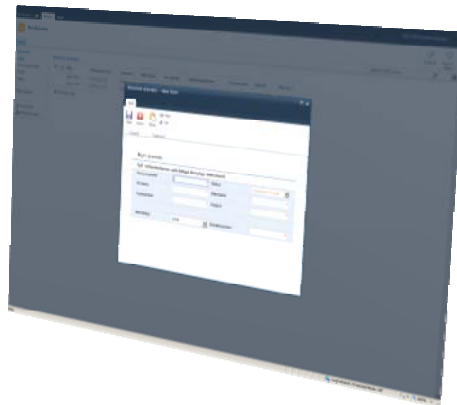
ID: EF1-DATAFANG-H

Tjänsteområde: Kontaktstödjande tjänster

2.2.1 Funktionell beskrivning

EF1-Elektronisk datafångst skapar förutsättningar för avropande myndighet att erbjuda funktioner för att identifiera användaren eller hantera underskrifter. Vidare erbjuder tjänsten formulär för att ta emot, komplettera, kvalitetskontrollera, strukturera och tillhandahålla elektroniska indata. 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”.

Tjänsten bygger på produkten *Sharepoint* från mjukvaruleverantören *Microsoft*. I sitt grundutförande har produkten ett flertal färdiga funktioner för att skapa och underhålla e-formulär vilket möjliggör en effektiv hantering av ändringar för den avropande myndigheten.



Tjänsten innehåller en mängd funktioner som underlättar invånarens/företagets/organisationens kontakt och dialog med berörd myndighet, t.ex. att få:

- e-formulär förifyllt med information från olika källor samt att bifoga dokument
- Koppling till betalväxel för att möjliggöra att betala ansökningsavgift i samband med att ansökan genomförs
- Möjligheten att ange sin position på en karta
- Möjligheten att förhandsgranska eller spara informationen innan den slutgiltigt skickas vidare till myndigheten



- Möjligheten att skriva under med elektronisk signatur

För den avropande myndigheten innehåller tjänsten funktioner för att effektivisera arbetet för myndighetens personal genom att erbjuda:

- Möjligheten att skapa och tillhandahålla e-formulär för datafångst med kontroll och validering via webb baserat på förlagor och via grafiska gränssnitt
- Spårbarhet och åtkomstkontroll kring ändringar av e-formulär
- Stöd för att föra över e-formulär med bilagda dokument till verksamhetsstödjande system
- Stöd för konvertering av ifyllda e-formulär till ett flertal olika data- och dokumentformat

2.2.2 Teknisk beskrivning

EF1-Elektronisk datafångst är i grunden en webbaserad tjänst med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.2.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Elektronisk datafångst* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.2.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Elektronisk datafångst* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.3 EF1 – Mina Sidor

Namn: EF1 – Mina Sidor

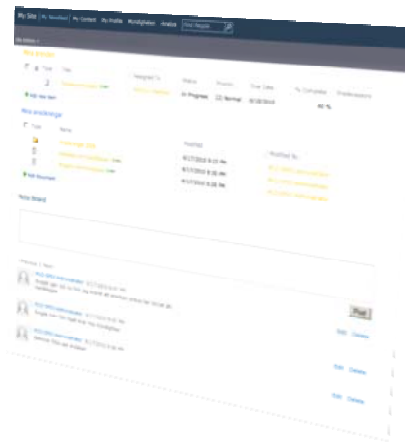
ID: EF1-MINASIDOR-H

Tjänsteområde: Kontaktstödjande tjänster

2.3.1 Funktionell beskrivning

EF1-Mina Sidor 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.

Tjänsten bygger på produkten *SharePoint* från mjukvaru-leverantören *Microsoft*. 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.



Tjänsten stödjer dialogen mellan externa användare och den avropande myndigheten. Genom att erbjuda privatpersoner/företag/organisationer en elektronisk kanal och ett lagringsutrymme effektiviseras dialogen mellan berörda parter.

Tjänsten ger de externa användarna en mängd nyttofunktioner, t.ex.

- Ett eget arkiv för ansökningar och privata dokument
- Identifiering via kontroll av elektroniska legitimationer
- Lista över tidigare ärenden
- Möjligheten att bifoga dokument till ansökan
- Möjligheten att skicka och ta emot meddelanden
- Personliga inställningar, t.ex. hur och var avseringar ska göras



- Tillgång till ärendeöversikt och samtliga egna handlingar kopplat till de enskilda ärendena. Här ges även status, ansvarig individ, och förväntat slutdatum för varje ärende
- Tydlig överblick av pågående ärenden
- Uppdatering av information från befolkningsregistret

Tjänsten skapar även en effektivisering på myndighetssidan då det manuella arkivarbetet minskas genom att det blir ordning och struktur på den lagrade informationen. Det gör att tid frigörs både genom automatisering och genom att man på ett enkelt sätt kan söka upp och tillhandahålla information.

2.3.2 Teknisk beskrivning

EF1-Mina Sidor är i grunden en webbaserad tjänst med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.3.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Mina Sidor* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.3.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Mina Sidor* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.4 EF1 - Söktjänster

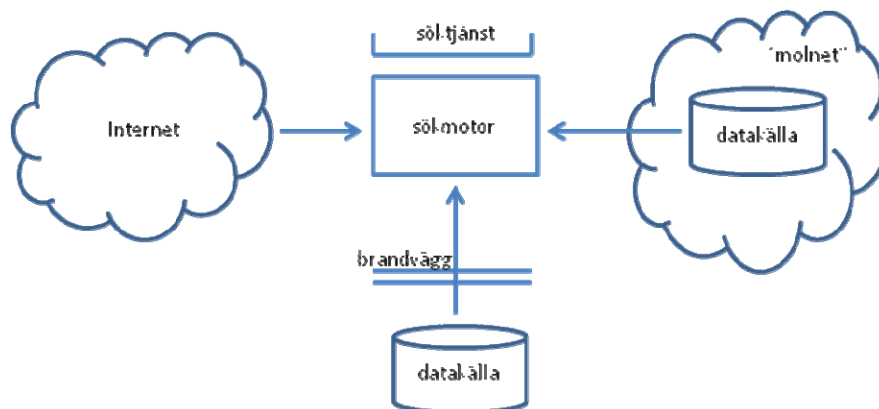
Namn: EF1 – Söktjänster

ID: EF1-SOK-H

Tjänsteområde: Kontaktstödande tjänster

2.4.1 Funktionell beskrivning

Söktjänsten utgörs av en kraftfull sökmotor som kan indexera godtycklig information från valda källor. I och med att informationen är indexerad är den också sökbar och därmed lättåtkomlig för användare. Söktjänsten kan hantera information från olika källor, som befinner sig på olika fysiska ställen (innanför brandväggen, på Internet etc).



Datakällorna kan bestå av externa och interna webbplatser, databaser, dokument- och ärendehanteringssystem, e-post-system, filsystem och andra godtyckliga källor med textbaserad information på en mängd olika format. Vidare kan datakällor med bild, video och audio också indexeras och göras sökbara med metadata kopplat till informationsobjekten.

Tjänsten innehåller funktioner för att underlätta för invånare/företag/organisationer att snabbt och enkelt hitta den information som eftersöks, t ex genom att tillhandahålla:

- En kraftfull sökmotor som hjälper användaren med sökordsförslag, stavningsförslag, synonymhantering, etc.
- Kategorisering och filtrering av sökresultaten på valfritt sätt t ex utifrån källa, typ, geografi etc.
- Stöd för ett antal olika språk. Kan hantera källor med olika språk.
- Behörighetsstyrd sökning som ger användaren tillgång till den information han/hon har behörighet till.



- Möjlighet att visa relaterad information, för att utöka sökupplevelsen för användaren.
- Olika sökmetoder för att hantera textuell sökning, såsom metadata-berikning, entitetsextraktion, nyckelordsidentifiering och stemming.
- Resultatutfyllnad för att hantera sökningar som ger 0 träffar.

För den avropade myndigheten innehåller söktjänsten funktioner som tillhandahåller statistik från loggar över sökfrågor och sökresultat samt indexeringsstatistik. Det finns också möjlighet att koppla på statistik för att se användarnas beteende t ex vilka sökträffar som man klickar på.

Funktionaliteten i söktjänsten beskrivs mer utförligt i bilagan ” *Anbudssvar EFST 2010 - Bilaga beskrivning FindwiseSearchService*” och ” *Anbudssvar EFST 2010 - Bilaga FindwiseAdminTools*”.

2.4.2 Teknisk beskrivning

Söktjänsten baseras på Open Source ramverken Apache Lucene och Apache Solr, samt ett antal av Findwise utvecklade OpenSource-moduler, för bl a hantering av språkstöd och behörighet, samt för administration och statistik. Lucene/Solr utgör en mycket kraftfull sökmotor som används i en mängd installationer världen över. Sökmotorn har en mycket bra prestanda, kan hantera stora datamängder och är skalerbar både avseende lastbalansering och indexstorlek.

2.4.3 Säkerhet

Tjänsten *EFI – Sök* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4



2.4.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Mina Sök* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.5 eFP - Elektronisk datafångst

Namn: eFP - Elektronisk datafångst

ID: eFP-ED-1

Tjänsteområde: Kontaktstödande tjänster

2.5.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten tillhandahåller stöd 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. Den tillhandahåller 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.

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.

2.5.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (*för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2*) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri.

2.5.3 Säkerhet

Tjänsten följer säkerhetsmodellen i den underliggande e-förvaltningsplattformen (*för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2*)

2.5.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten samverkar med övriga tjänster i Acandos e-förvaltningsplattform. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.



2.6 eFP - Mina sidor

Namn: eFP - Mina sidor

ID: eFP-MS-1

Tjänsteområde: Kontaktstödande tjänster

2.6.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stödjer dialogen mellan externa användare och verksamheten och hjälper externa användare ha kontroll på och följa dialogen och sina ärenden. Mina sidor tillhandahåller stöd för en identifierad användare att nå:

- Ärendelista över pågående ärenden
- Ärendelista över tidigare ärenden
- Tillgång till ärendeöversikt och samtliga egna handlingar i varje ärende
- Status, ansvarig individ, och förväntat slutdatum för varje ärende
- Personliga inställningar (ex. preferenser vad gäller kanal för återkoppling)
- Möjlighet till återkoppling/komplettering i ärende

2.6.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (*för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2*) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri.

2.6.3 Säkerhet

Tjänsten följer säkerhetsmodellen i den underliggande e-förvaltningsplattformen (*för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2*)

2.6.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten samverkar med övriga tjänster i Acandos e-förvaltningsplattform. Den är förberedd för integration med behörighetshantering via e-legitimation. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.



2.7 EF1 - eMedborgare

Namn: EF1 - eMedborgare

ID: EF1-EMEDBORG

Tjänsteområde: Kontaktstödande tjänster

2.7.1 Funktionell 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.

Nedan listas några av de tjänster som kan tillhandahållas via Mina Sidor:

- Registrera sig för mina sidor
- Uppdatera sina kontaktuppgifter
- Anmäla sig till olika evenemang
- Ansöka om olika tjänster
- Boka hembesök
- Söka, läsa och skicka vidare artiklar

Tjänsten möjliggörs med ett kraftfullt CRM-system som ger en solid plattform med flera interna funktioner, t ex:

- Hantering av kontaktpersoner och företag
- Workflow/processhantering
- Dokumenthantering
- Web content management
- Integration med Outlook och mobila enheter
- Behörighetshantering

2.7.2 Teknisk beskrivning

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.

2.7.3 Säkerhet

Tjänsten följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4



2.7.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5

Dynamics CRM ger dessutom kraftfullt stöd för att importera data vid en initial konvertering med stöd för att mappa om data och identifiera duplikata poster. Det finns även kraftfulla möjligheter att integrera Dynamics CRM med externa system via workflow-motorn i kombination med adaptrar för olika system, t ex Agresso. Det finns även stöd för att integrera med molntjänster via Azur.



2.8 EF1 – Mottagning/utskick och integration

Namn: EF1 – Mottagning/Utskick och Integration

ID: EF1-INT-H

Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster

2.8.1 Funktionell beskrivning

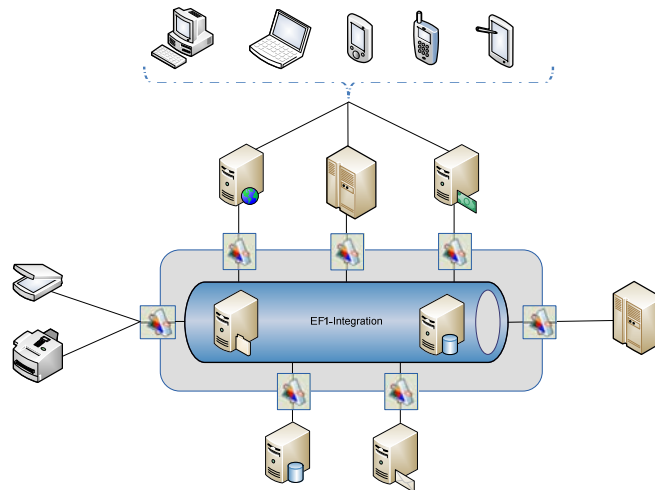
EF1 – Mottagning/utskick och integration innehåller de funktioner som krävs för att skapa en effektivt och fullständigt elektronisk process. Tjänsten har en väl utvecklad tjänsteorienterad arkitektur vilket gör att den mycket väl kan samverka mellan olika tjänster. Vidare tillhandahåller *EF1 – Mottagning/utskick och integration* funktioner för hanteringen av mottagning och utskick av elektronisk information såsom tidstämpling, signering, konvertering, mottagningskvittens.

Tjänsten bygger på produkten *BizTalk Server* och tjänsten *Windows Azure Servicebus* från mjukvaruleverantören *Microsoft*. *EF1 – Mottagning/utskick och integration* är byggd enligt ett tjänstorierat mönster. Den avropande myndigheten kan själv välja vilka av tjänstens förberedda kontaktpunkter och förmågor som ska utnyttjas.

Tjänsten har ett flertal färdiga gränssnitt mot olika standardsystem t.ex. SAP, Siebel, Oracle, eBusiness Suite, Sharepoint, PeopleSoft, eller JD Edwards. I det fall de anslutande systemen stödjer öppna "Web services" behövs normalt inga systemspecifika adaptrar.

Tjänsten innehåller även färdiga anslutningspunkter för:

- Kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter
- Betalväxlar för genomförandet av betalningsprocessen
- Mottagning av filer från scanningtjänster
- e-tjänster inom EF1:s tjänstefamilj
- Utdatatjänster



Genom tjänstens förmåga att orkestrera informationsflöden och processer är det möjligt för myndigheten att sätta upp dessa på ett för myndigheten lämpligt sätt.

2.8.2 Teknisk beskrivning

EF1 – Mottagning/utskick och integration är i grunden en tjänsteorienterad lösning som bygger på öppna gränssnitt enligt den senaste standarden.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.8.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Mottagning/utskick och integration* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.8.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Mottagning/utskick och integration* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5

2.9 EF1 – Diarieföring och ärendehantering

Namn: EF1 – Diarieföring och ärendehantering

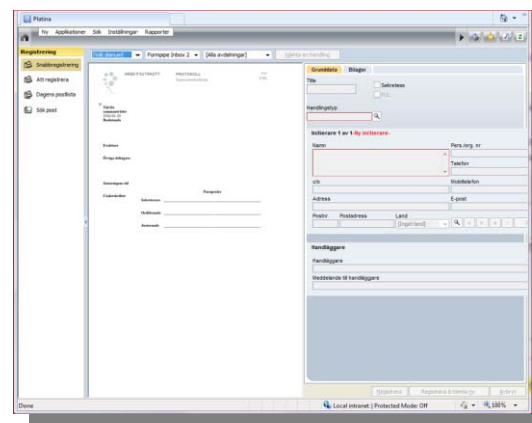
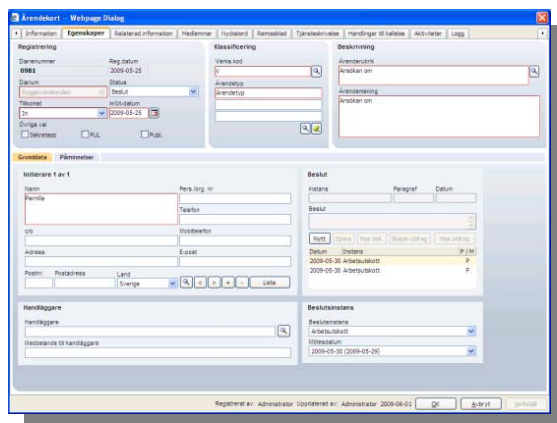
ID: EF1-DIARIE-H

Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster

2.9.1 Funktionell beskrivning

EF1-Diarieföring och ärendehantering 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.

Tjänsten bygger på produkten *Platina* från mjukvaruleverantören *Formpipe* som är utvecklad i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter. Lösningen är speciellt framtagen för att erbjuda den flexibilitet som krävs för att kunna stödja olika organisationers krav och samtidigt säkerställa att gällande lagstiftning och praxis som finns inom området efterlevs. Diariet med tillhörande ärenden, handlingar och dokument skall fungera som ett effektivt nav i informationshanteringen som tillgängliggör rätt information till rätt användare.



Tjänsten innehåller bl a:

- Fullständigt stöd för gällande lagar och regelverk såsom personuppgiftslagen och sekretesslagen.
- Möjlighet att automatisera rutiner för diarieföring av såväl arbetsdokument som e-post.
- Möjlighet att söka efter information, exempelvis ärenden och handlingar internt på en förvaltning och externt via en portal och/eller hemsida.



2.9.2 Teknisk beskrivning

EF1-Diarieföring och ärendehantering är i grunden en webbaserad tjänst med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt. Kompletterat med en klientinstallation på användarens dator erbjuds en effektiv integration med användarens redan kända kontorsmjukvara.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.9.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Diarieföring och Ärendehantering* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.9.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Diarieföring och Ärendehantering* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.10 EF1 – E-arkiv

Namn: EF1 – E-arkiv

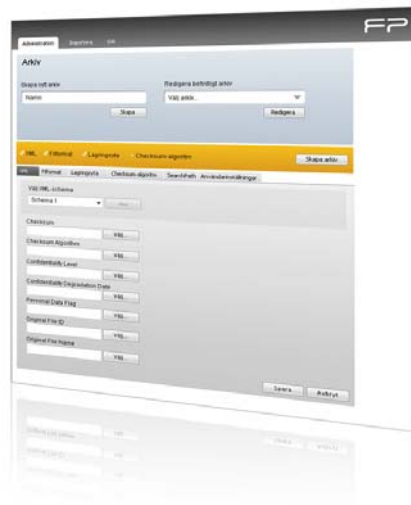
ID: EF1-EARKIV-H

Tjänsteområde: Verksamhetsstödande tjänster

2.10.1 Funktionell beskrivning

EF1-E-arkiv 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.

Tjänsten bygger på produkten *Long-Term Archive* från mjukvaruleverantören *Formpipe* och produkten *Storsimple* från mjukvaruleverantören *Microsoft* och är utvecklad i nära dialog med Arkivverket (Riksarkivet) och är baserad på OAIIS-modellen (ISO 14721:2003).



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.

- Systemet kan hantera handlingar och metadata i olika format oavsett ursprungligt verksamhetssystem eller e-tjänst.
- Systemet har ett flexibelt behörighetssystem som är roll- och objektbaserat.
- Sammanställningar från verksamhetssystem kan återskapas, dvs. metadata sparas i sin ursprungsstruktur.



- Via systemets öppna gränssnitt kan man enkelt skapa söktjänster på en webbplats eller annat publikt forum.
- Systemet gör kontinuerliga kontroller av de elektroniska handlingarna för att säkerställa att de inte skadats.
- Systemet kan lagra information utifrån gällande lagstiftning och föreskrifter såsom riksarkivets föreskrifter, sekretesslagen, förvaltningslagen etc.

Med tjänsten minimeras det manuella arkivarbetet och ordningen i den lagrade informationen säkerställs. Det gör att tid frigörs både genom automatisering och genom att man på ett enkelt sätt kan söka upp och tillhandahålla information.

2.10.2 Teknisk beskrivning

EF1-E-arkiv är i grunden en webbaserad tjänst med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt. Kompletterat med en klientinstallation på användarens dator ges ett effektivt stöd för uppladdning av stora datamängder.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.10.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – E-arkiv* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i avsnitt i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.10.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – E-arkiv* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.11 EF1 - Processtyrning

Namn: EF1 - Processtyrning

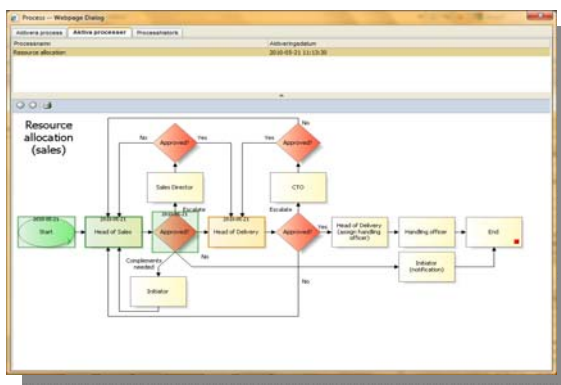
ID: EF1-PROC-H

Tjänsteområde: Verksamhetsstödande tjänster

2.11.1 Funktionell beskrivning

EF1-Processtyrning ger verksamheten ett kraftfullt men lättanvänt stöd för att definiera, exekvera och mäta verksamhetsprocesser. Det är enkelt att visuellt se hela processen för arbetsflödet.

Tjänsten bygger på produkten *Platina* från mjukvaruleverantören *Formpipe* som är utvecklad i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter.



Tjänsten erbjuder en grafisk designmiljö som är lätt att förstå och använda.

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.

Användaren kan visuellt se hela processen för arbetsflödet, alla regler, logiska villkor och alternativa vägar under skapandets gång. Tjänsten gör det möjligt att omarbete de olika processerna för hur dokument, godkännanden, ärenden och annat flödar genom organisationen så att moment om möjligt kan automatiseras eller elimineras.

Tjänsten innehåller bl a:

- Ett grafiskt ritverktyg som underlättar processdesignen



- En flexibel behörighetsstruktur som säkerställer rätt åtkomst till informationen
- Möjlighet att integrera med utomliggande system för åtkomst- och behörighetskontroll vilket möjliggör kontrollerad export av data
- Loggning som styr på detaljnivå vad som hänt, när och av vem

2.11.2 Teknisk beskrivning

EF1-Processtyrning är i grunden en webbaserad tjänst som man kommer åt via ett användarvänligt webbgränssnitt. Kompletterat med en klientinstallation på användarens dator ges ett effektivt stöd för att definiera processer och arbetsflöden som sedan kan exekvera och följas i det webbaserade gränssnittet.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.11.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Processtyrning* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.11.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Processtyrning* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.12 EF1 - Dokumenthantering

Namn: EF1 - Dokumenthantering

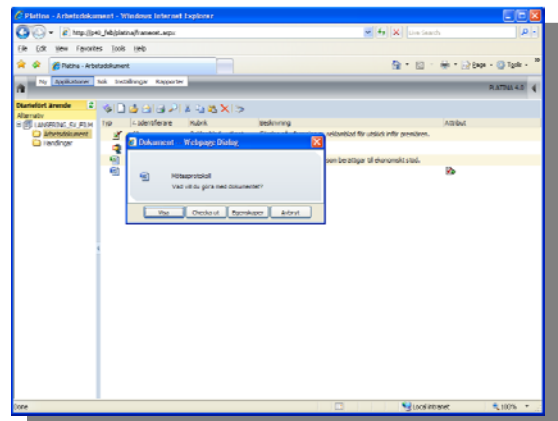
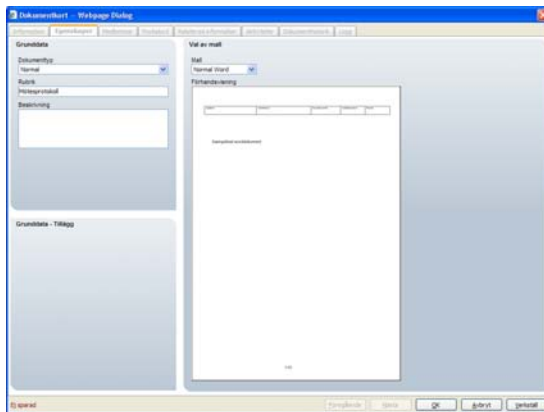
ID: EF1-DOK-H

Tjänsteområde: Verksamhetsstödande tjänster

2.12.1 Funktionell beskrivning

EF1 - Dokumenthantering 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.

Tjänsten bygger på produkten *Platina* från mjukvaruleverantören *Formpipe* som är utvecklad i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter.



Tjänsten innehåller funktioner för versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering, distribution och säkerhetskontroll. Indexering av dokument inklusive metadata medför att tjänsten har kraftfulla sökfunktioner. Publicerings- och distributionsfunktionerna används för åtkomst och godkännande av dokument medan säkerhetskontrollerna säkerställer att användare endast kommer åt de dokument de har behörighet till.

Tjänsten innehåller funktioner för kontrollerad incheckning och utcheckning av dokument. Låsningsfunktionen gör att endast en användare i taget kan ändra ett dokument. Dokument kan lätt sorteras in i kategorier och mappar. Användare kan vidare märka dokument med extra metadata, d.v.s. information som beskriver dokumentet.

Tjänsten innehåller bl a:



- Stöd för kontorsprogramvaror som Office och Open Office
- Flexibel sortering av dokument i kategorier och mappar
- Möjlighet till integration med andra system direkt i gränssnittet, sk smarta mappar
- Möjlighet att via EF1 – Processtyrning styra import och export av data på ett enskilt objekt

2.12.2 Teknisk beskrivning

EF1-Dokumenthantering är i grunden en webbaserad tjänst med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt. Kompletterat med en klientinstallation på användarens dator erbjuds en effektiv integration med användarens redan kända kontorsmjukvara.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.12.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Dokumenthantering* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.12.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Dokumenthantering* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.13 EF1 – Portal

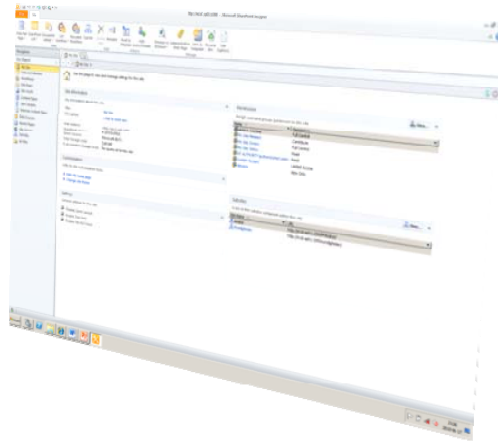
Namn: EF1 - Portal

ID: EF1-PORTAL-H

Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster

2.13.1 Funktionell beskrivning

EF1-Portal 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.



Tjänsten bygger på produkten *SharePoint* från mjukvaruleverantören *Microsoft*. *SharePoint* är en väl etablerad plattform som innehåller en mängd funktioner t.ex. rollbaserade publiceringsrättigheter, arbetsflöden, versionshantering, loggning, spårbarhet och portalfunktioner. Exempel på färdiga funktioner som den avropande myndigheten kan utnyttja och administrera är:

- Anslagstavla
- Beställningsfunktion
- Besöksstatistik
- Bokningsfunktion
- Diskussionsforum/chatt
- Enkäter/formulär
- Funktioner för bildarkiv
- Kalender
- Konferensfunktion
- Webbkartor



Tjänsten innehåller funktioner för:

- Färdiga publicerings- och granskningsflöden
- Förhandsgranskning och versionshantering av information innan publicering
- Konvertering av olika informationsformat innan publicering
- Möjlighet att publicera information från olika datakällor
- Samverkan med Web 2.0 sociala media

2.13.2 Teknisk beskrivning

EF1-Portal är i grunden en webbaserad tjänst som med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.13.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Portal* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4

2.13.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Portal* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.14 EF1 – Dokumenthantering – 2

Namn: EF1 – Dokumenthantering - 2

ID EF1-DOK-2

Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster

2.14.1 Funktionell beskrivning

EF1 – Dokumenthantering - 2 stödjer en effektiv hantering av ett dokument hela livscykel. Tjänsten ger även den avropande myndigheten nya möjligheter kring samarbete runt produktionen av dokument.

Tjänsten bygger på produkten *SharePoint* från mjukvaruleverantören *Microsoft*.

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.

Tjänsten innehåller även funktioner för att:

- Skapa dokumentorienterade arbetsflöden för t.ex. granskning, redigering och godkännande/attest
- Sätta upp och underhålla metadata på dokument
- Söka effektivt efter dokumentinnehåll

För den avropande myndigheten innehåller tjänsten även en mängd funktioner för att effektivisera arbetet för myndighetens personal, t.ex.:

- Möjligheten att se versionshistorik på dokument
- Möjligheten att skapa gemensamma arbetsytor

2.14.2 Teknisk beskrivning

EF1-Dokumenthantering - 1 är i grunden en webbaserad tjänst som med åtkomst via ett användarvänligt webbgränssnitt.

Den tekniska lösningen bygger på grundarkitekturen i EF1-plattformen och beskrivs ytterligare i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.2

2.14.3 Säkerhet

Tjänsten *EF1 – Dokumenthantering 2* följer den säkerhetsarkitektur som gäller för EF1-plattformen och vidare beskrivs i i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.4



2.14.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten *EF1 – Dokumenthantering - 2* följer den integrationsarkitektur som EF1-plattformen bygger på och vidare beskrivs i i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.1.1.5



2.15 eFP - Mottagning och utskick

Namn: eFP - Mottagning och utskick

ID eFP-MU-1

Tjänsteområde: Verksamhetsstödande tjänster

2.15.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stödjer mottagning och utskick för att medge en sammanhängande elektronisk process för e-förvaltning. Den stödjer mottagande via flera kanaler (ex e-formulär, e-post, scanner), automatisk registrering, fördelning, validering via schema, konvertering av format till gemensamt standardformat.

Användaren utnyttjar primärt tjänsten via e-Förvaltningsplattformens handläggarklient. I denna nås all funktionalitet via ett enkelt och kraftfullt gränssnitt. Här ges användaren överblick över och tillgång till funktioner för att ta emot, eller plocka/fördela inkommande information. Den initiala vyn för mottagande kan se ut så här:

The screenshot shows a web browser window titled 'Landbo kommun' with the URL 'http://adit.landbokommun.se'. The interface includes a navigation menu with options like 'INKOMNA (4)', 'MINA (19)', 'VÅRA (24)', 'SÖK', 'POSTLISTA', 'MÖTEN', 'RAPPORTER', and 'GALLRA'. Below the menu is a table with the following data:

Skapat	Referensnr.	Ärendemening	Typ	Läge	Ansvarig	Handl. enhet
2010-01-19 15:38	R115.2010	Stor grop i gatan	Förslag	Mottaget		Tekniska förvaltningen
2010-01-19 15:14	R113.2010	Ansökan boendeparkering ABC222	Boendeparkering	Mottaget		Kommunforum
2010-01-19 12:15	R105.2010	Ansökan boendeparkering ABC 561	Boendeparkering	Mottaget		Kommunforum
2010-01-18 18:36	R98.2010	Ansökan boendeparkering ABC789	Boendeparkering	Mottaget		Kommunforum

Illustration: mottagningsvy i handläggarklient.

Tjänsten erbjuder integration med användarens e-postklient för enkelt och effektivt kunna registrera inkommande mail som handlingar och ärenden. Dialogen som stödjer det kan utformas enligt följande:

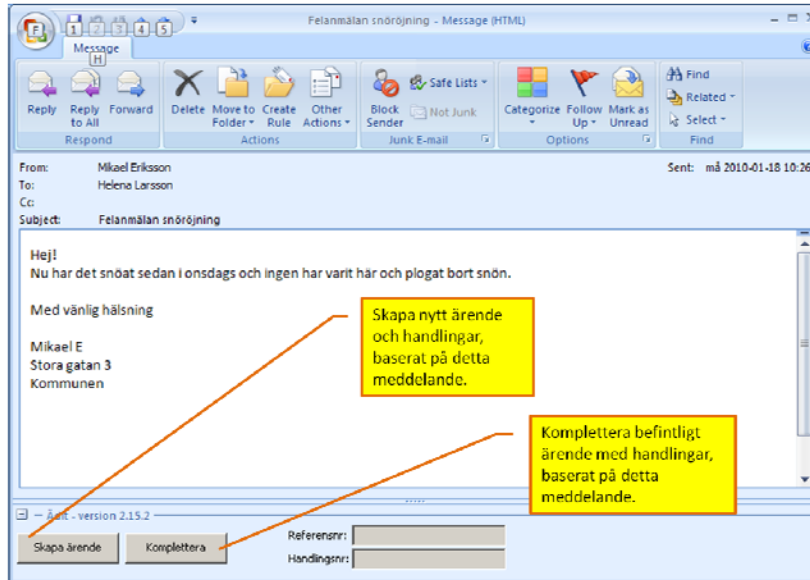


Illustration: inbyggd stöd i e-postklient för att ta emot och registrera inkommande mail som handlingar och ärende.

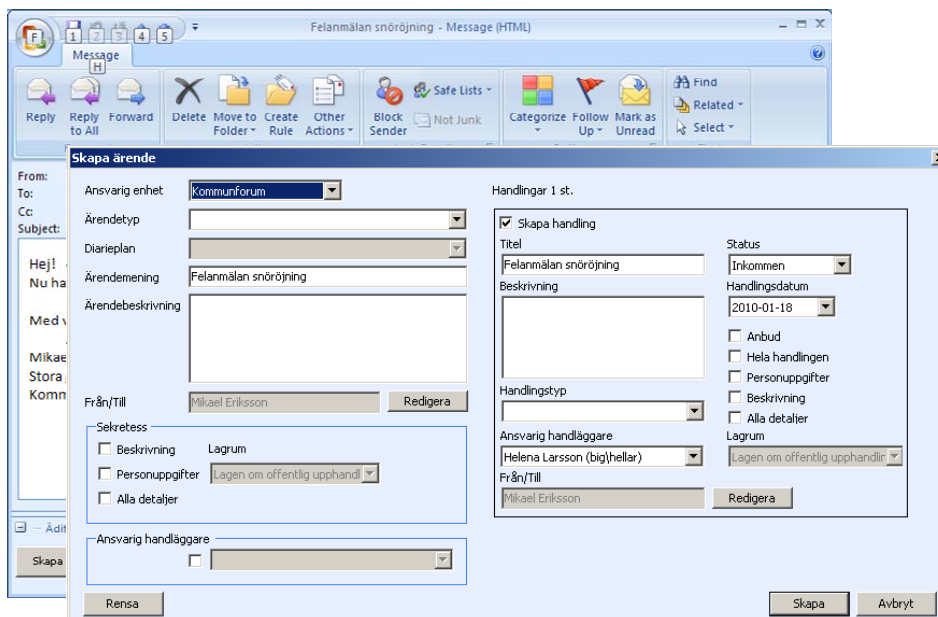


Illustration: dialog för att snabbt registrera innehållet i ett e-postmeddelande som inkommande handling i nytt ärende.

2.15.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri.



2.15.3 Säkerhet

Tjänsten följer säkerhetsmodellen i den underliggande e-förvaltningsplattformen (*för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2*).

2.15.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten samverkar med övriga tjänster i Acandos e-förvaltningsplattform. Den är förberedd för integration med behörighetshantering via e-legitimation. Den tillhandahåller också integration med Microsoft Outlook för automatisk registrering och fångst av ärenden och handlingar. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.



2.16 eFP - Diarietjänst och ärendehantering

Namn: eFP - Diarietjänst och ärendehantering

ID: eFP-DÄ-1

Tjänsteområde: Verksamhetsstödande tjänster

2.16.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stödjer registrering och ordnad hantering av ärenden och handlingar samt alla de aktiviteter som äger rum runt ärendehantering, t.ex.

- navigera till och kring ärendet (från mottagning till bevarande/gallring)
- diarieföra
- registrera metadata
- hantera behörighet (bjuda in andra handläggare)
- hantera åtkomst (PUL, sekretess)
- göra noteringar
- lagra handlingar i ärendet
- komplettera existerande ärende
- logga händelser
- skapa och följa bevakningar
- följa och styra ärenden genom hela processen i e-förvaltning
- koppla ärenden till varandra eller till andra informationsobjekt
- publicera och tillhandahålla söktjänster via webbplats för att t.ex. ge allmänheten tillgång till diarieuppgifter, postlista, men också möteshandlingar
- ta beslut i ärende (se nedan)
- sök bland existerande ärenden

Tjänsten erbjuder omfattande konfigurationsmöjligheter på ärendetyps- och handlingstypsnivå. Varje typ kan ha egna regler vad gäller mottagning, fördelning, diarieföring, bevarande/gallring, återkoppling till ingivare, mallhantering, m.m.

All aktivitet i ett ärende eller en handling kan loggas och presenteras i systemet, för senare uppföljning.

Till tjänsten finns även stöd för hantering av beslutsprocesser (via nämnd, råd, kommitté, styrelse o dyl). I detta ingår samarbetsstöd mellan handläggare och nämndsekreterare, automatisk generering av



protokollsunderlag baserat på utvalda tjänsteskrivelser, generering av protokollutdrag per ärende, generering av mötesagenda och kallelse, publicering av kallelse och möteshandlingar på webbplats, batchvis utskrift av möteshandlingar (för pappersbaserad kallelsehantering), m.m.

Användaren utnyttjar primärt tjänsten via e-Förvaltningsplattformens handläggarklient. I denna nås all funktionalitet via ett enkelt och kraftfullt gränssnitt. Här ges användaren överblick över och kan arbeta med ärende och handling. Grundvyn för handläggaren kan se ut som följer:

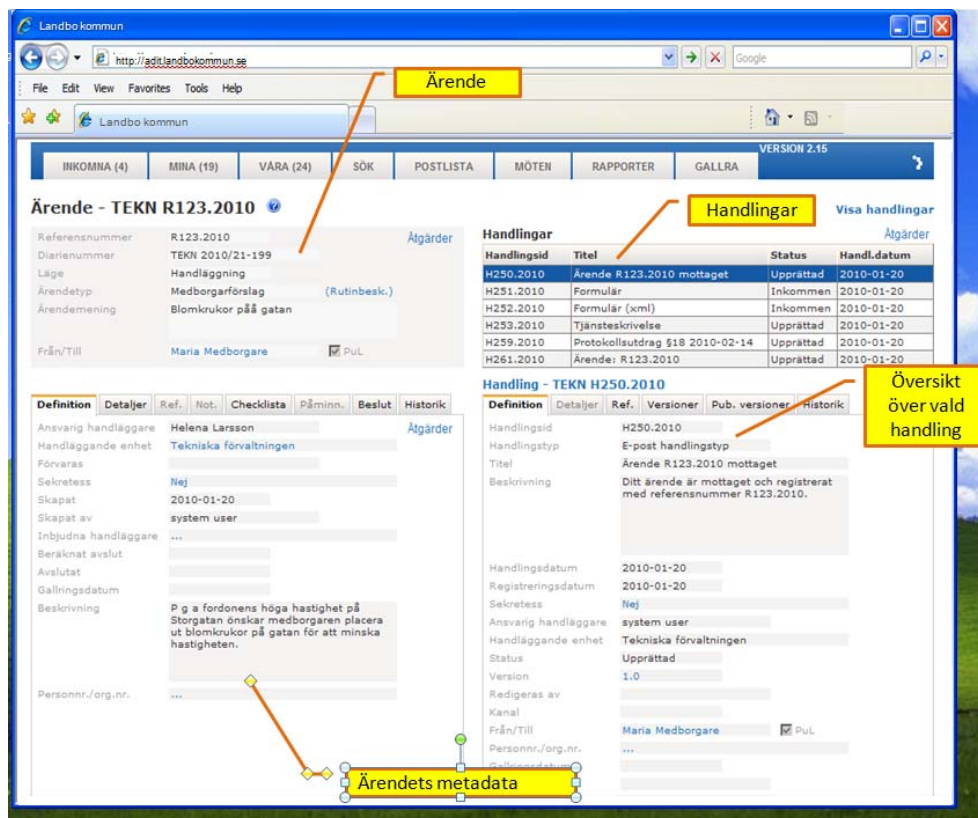


Illustration: översiktsvy för ärende, i handläggarklient.

2.16.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri.

2.16.3 Säkerhet

Tjänsten följer säkerhetsmodellen i den underliggande e-förvaltningsplattformen (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2).



2.16.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten samverkar med övriga tjänster i Acandos e-förvaltningsplattform. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.



2.17 eFP - E-arkiv/system för bevarande

Namn: eFP- E-arkiv/system för bevarande

ID: eFP-EA-1

Tjänsteområde: Verksamhetsstödande tjänster

2.17.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten för e-arkiv följer den funktionella modell som beskrivs i OAIS. Till detta är Acandos tjänst för e-arkiv utökad med funktionalitet för att stödja funktioner för att uppfylla regelverk, krav och processer vanliga hos svenska arkivinstitutioner och myndigheter.

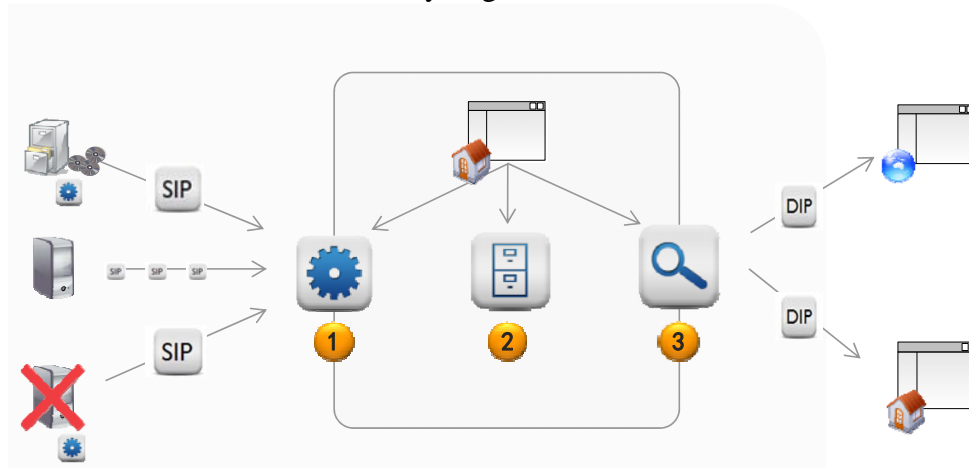


Illustration: e-arkivets funktionella modell. Steg 1-3 beskrivs nedan.

2.17.1.1 Inleverans (1)

Leveranser till arkiver sker i ett överenskommet format mellan producenten och mottagningsfunktionen. E-arkivet kan hantera godtyckligt leveransformat och kan anpassas efter önskemål. I tjänstens grunduppsättning finns stöd för format rekommenderade av Riksarkivet.

Tjänsten har flera kanaler för inleveranser för att möjliggöra smidig integration i befintlig applikationskarta och olika förutsättningar i levererande verksamheter.

Med tjänstens web-service gränssnitt kan systemintegration skapas med andra system för direktleverans av mindre leveranspaket. Större leveranspaket kan skickas via exempelvis FTP. Leverans kan även göras manuellt i administrativa gränssnitt där även övervakning av leveransprocessen sker. Detta är t.ex. aktuell för engångsleveranser från avställda system.

Kontroll och validering kan ske antingen helt automatiskt eller med inslag av manuella kontroller i tjänstens administrativa gränssnitt.



2.17.1.2 Lagring och informationsförvaltning (2)

Lagring av arkivobjekt sker enligt överenskommen struktur vilken sätts upp utifrån krav och behov. Strukturen är dynamisk och kan ändras över tid.

Tjänsten är i grunden utvecklat för bevarande av arkivobjekt vilket betyder att processer för validering och konvertering av arkivformat är viktig grund-funktionalitet.

För att säkra ett dynamiskt arbetssätt i förvaltningen av e-arkivets bestånd finns färdiga funktioner för kontroll av dataintegritet, migrering av format, gallring och uttag av rapporter. Dessa funktioner kan planeras och styras i tjänstens administrativa gränssnitt. De är alla utvecklade enligt ett ramverk för jobbhantering vilket kan kompletteras utifrån krav och behov.

2.17.1.3 Återsökning och utlämnande (3)

Tjänsten innehåller funktioner för att söka och hämta arkivinformation enligt två principer.

Information om förekomst av samt uthämtning av informationsobjekt kan ske direkt från integrerade system genom att använda web-services. Detta tjänstegränssnitt är utformat för att erbjuda hög tjänstenivå till flera återsöknings- och hämtningsbehov. Tjänstegränssnittet är även kopplat till behörighetskontroll och filtrering av säkerhetsklassad information.

I vissa fall krävs en manuell hantering vid utlämning av arkivininformation. Detta kan exempelvis vara aktuellt vid utlämning av stora delar av arkiv-information eller ifall en bedömning utifrån sekretessregler måste göras innan utlämning. I tjänstens administrativa gränssnitt finns funktioner för stöd i denna process. Detta är kopplat till kanal lämplig för hantering av stora informationspaket. I normala fall sker detta via FTP eller mail.

2.17.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (*för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2*) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri. E-arkivtjänsten är uppbyggd enligt en skalbar arkitektur för att kunna hantera ökade informationsmängder, belastning av slutanvändare och jobb som körs vid exempelvis leveranser och förvaltning.

Lagring sker i relationsdatabas med en öppen och dynamisk datamodell vilken kan implementeras i flertalet databashanterare. I tjänsten förordas MS SQL server för att harmoniera med andra tjänster.

Modellen är även byggd utifrån perspektivet att vara tydlig och enkel i framtida migreringar.

Kunden interagerar med tjänstens administrativa gränssnitt via http genom en helt webbaserad applikation vilken inte använder några plug-in.

Tjänstens tekniska gränssnitt utgörs av web-services och FTP. Dessa kan användas direkt eller ingå i en kundspecifik integrationslösning.



2.17.3 Säkerhet

Säkerhet hanteras på ett antal olika nivåer. Tjänsten har en inbyggd behörighetsstyrning på både funktions- och informationsnivå. Behörighetsstyrningen kan kopplas till befintliga kataloger i fall så önskas. Arkivet är byggt med hög prioritet att säkra informationens integritet och läsbarhet över lång tid. Detta säkras genom kontroll av godkända arkivformat och funktioner för migrering av filformat i fall detta skulle bli nödvändigt. Att innehållet inte blir korrupt med tid kan kontrolleras genom kontroller av checksummor och filstorlekar.

Loggning av aktiviteter är anpassningsbar och kan konfigureras efter önskemål. Bl.a. finns stöd för loggning vid åtkomst och förvaltning av enskilda arkivobjekt.

I vissa fall kan arkivet innehålla information vars ägarskap är uppdelad på olika förvaltningar/organisationer. För att stödja detta kan åtkomstregler sättas upp till delar av arkivet baserad på roll och organisation. Tjänsten stödjer även att märka varje informationsobjekt med information om regelverk som styr utlämning. Exempelvis PuL eller sekretesslagstiftning.

2.17.4 Gränssnitt och integration

Tjänstens tekniska gränssnitt utgörs av web-services och FTP. Dessa kan användas direkt eller ingå i en kundspecifik integrationslösning. Metoderna i tjänstens web-service är framtagna utifrån OAIS (Ingest, Query Request, Order). För att kunna möta önskemål utifrån ett varierande behov vid integration erbjuder metoderna en valfrihet i anrop och resultatmängder. Leveranser (SIP enl. OAIS) paketeras enligt överenskomna specifikationer. Tjänsten stödjer i grunduppsättningen bl.a. de leveransformat som tagits fram av Riksarkivet. Detta är dock helt anpassningsbart och konfigureras utefter kundens behov.



2.18 eFP - Workflow / processtyrning

Namn: eFP - Workflow/processtyrning

ID: eFP-WF-1

Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster

2.18.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stödjer hantering av flödet för ärende- och dokumenthantering, för att möjliggöra olika flöden för olika typer eller kategorier av ärenden och handlingar.

Tillhandahåller stöd för att på ett lätt men kraftfullt sätt styra standardbeteendet per ärendetyp och handlingstyp, inklusive regler för t.ex. diarieföring, fördelning, bevarande/gallring, mallanvändning, samverkan med beslutsprocesser, återkoppling till ingivare/initierare. Grundflödet kring vilket configurationen görs är (förenklat) följande:

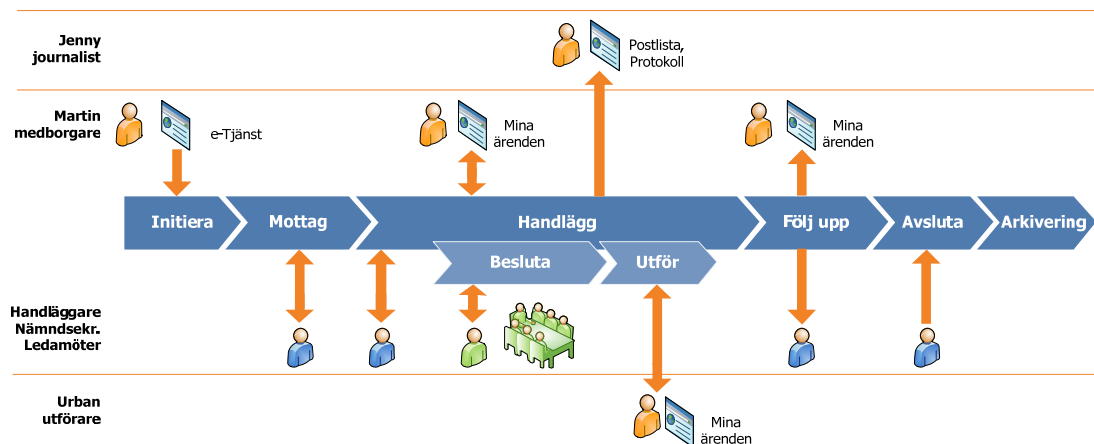


Illustration: grundflödet för ärendehantering i e-förvaltningsplattformen.

Resultatet av flödet kan exponeras som status i Mina sidor (baserat på säkert identifierad användare).

Tillhandahåller utökat stöd för att via grafiskt verktyg styra detaljer i flödet.

2.18.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri.

2.18.3 Säkerhet

Tjänsten följer säkerhetsmodellen i den underliggande e-förvaltningsplattformen (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2)



2.18.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten samverkar med övriga tjänster i Acandos e-förvaltningsplattform. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.



2.19 eFP - Dokumenthantering

Namn: eFP - Dokumenthantering

ID: eFP-DH-1

Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster

2.19.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stödjer arbete med, administration av och lagring av elektroniska (och icke-elektroniska) dokument samt alla de aktiviteter som äger rum runt dokumenthanteringen, t.ex.

- navigera till och kring handlingen (från skapande till bevarande/gallring)
- registrera metadata
- automatiskt lagra sammanhangsberoende information i handlingen
- konvertera filer till gemensamt, arkivförberett format (PDF/A)
- läs/se existerande fil direkt i webbläsaren (utan att behöva starta den ”riktiga” klientapplikationen)
- hantera behörighet (bjuda in andra handläggare)
- hantera åtkomst (PUL, sekretess)
- göra noteringar
- checka in/ut
- skapa nya versioner
- logga händelser
- skapa och följa bevakningar
- följa och styra handlingar genom hela processen i e-förvaltning
- koppla handlingar till varandra eller till andra informationsobjekt
- publicera och tillhandahålla söktjänster via webbplats för att t.ex. ge allmänheten tillgång till diarieuppgifter, postlista, men också möteshandlingar
- sök bland existerande handlingar

Tjänsten erbjuder omfattande konfigurationsmöjligheter på handlingstypsnivå. Varje typ kan ha egna regler vad gäller mottagning, fördelning, diarieföring, bevarande/gallring, mallhantering, m.m.

All aktivitet i en handling kan loggas och presenteras i systemet, för senare uppföljning.

Användaren utnyttjar primärt tjänsten via e-Förvaltningsplattformens handläggarklient. I denna nås all funktionalitet, och användaren kan



dessutom läsa alla lagrade dokument direkt i webbläsaren. Detaljvyn för ett specifikt dokument kan se ut enligt följande:

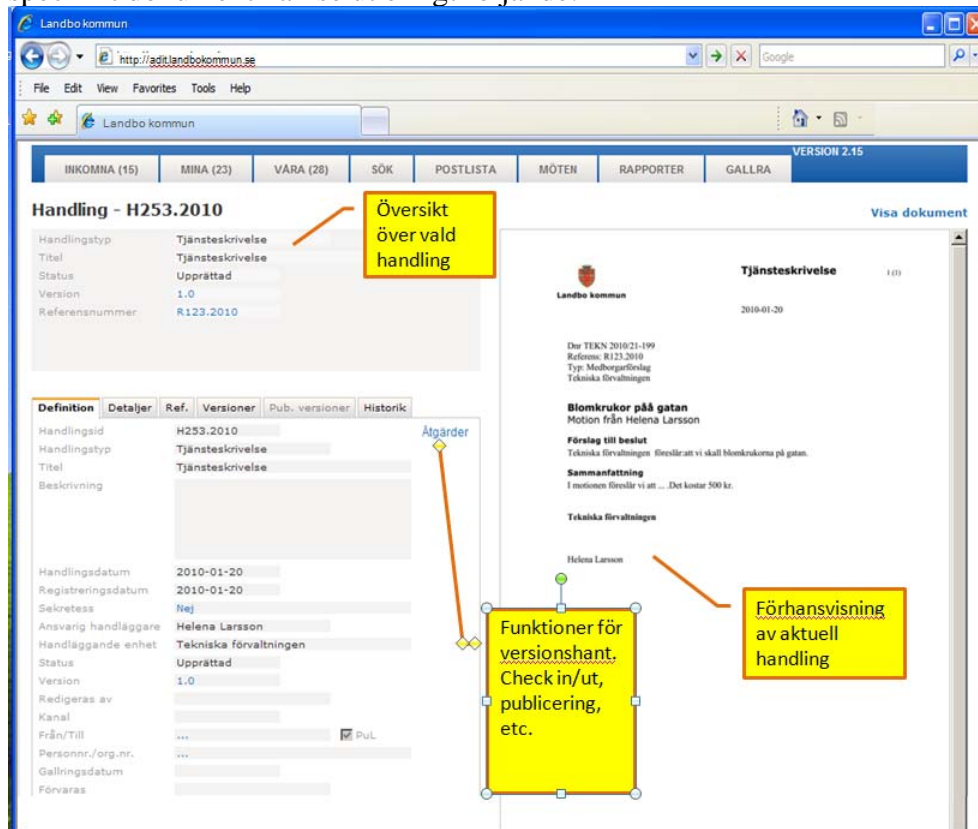


Illustration: översiktsvy för handling, i handläggarklient.

2.19.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en del i Acandos e-förvaltningsplattform (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2) och ingår i den gemensamma arkitektur och utbud av tjänster som finns däri.

2.19.3 Säkerhet

Tjänsten följer säkerhetsmodellen i den underliggande e-förvaltningsplattformen (för detaljer - se i bilaga A6 Tjänstekatalog under avsnitt 2.2).

2.19.4 Gränssnitt och integration

Tillhandahåller lättanvänd integration med Microsoft Office. Tjänsten samverkar med övriga tjänster i Acandos e-förvaltningsplattform. Integration med andra system och tjänster görs via web services, SSIS eller filutbyte.



2.20 EF1 – Säker kommunikation SHS

Namn: EF1 – Säker kommunikation SHS

ID; EF1-SHS-H

Tjänsteområde: Infrastrukturella tjänster

2.20.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten förmedlar information mellan kunden och andra aktörer anslutna till myndigheternas SHS-nät.

SHS är ett standardiserat kommunikationsprotokoll för allt informationsutbyte där kraven på säkerhet och tillförlitlighet är stora. SHS är föredragen kommunikationslösning för de allra flesta stora och medelstora myndigheter. Se <http://www.openshs.se>

Tjänsten kan hantera alla kommunikationsmönster och säkerhetsfunktioner enligt SHS v1.2.

Alla gränssnitt enligt SHS v1.2 erbjuds:

- SHS Web Service API (IWSI)
- Programspråk C API
- Programspråk Java API
- Kommandoradsprogram

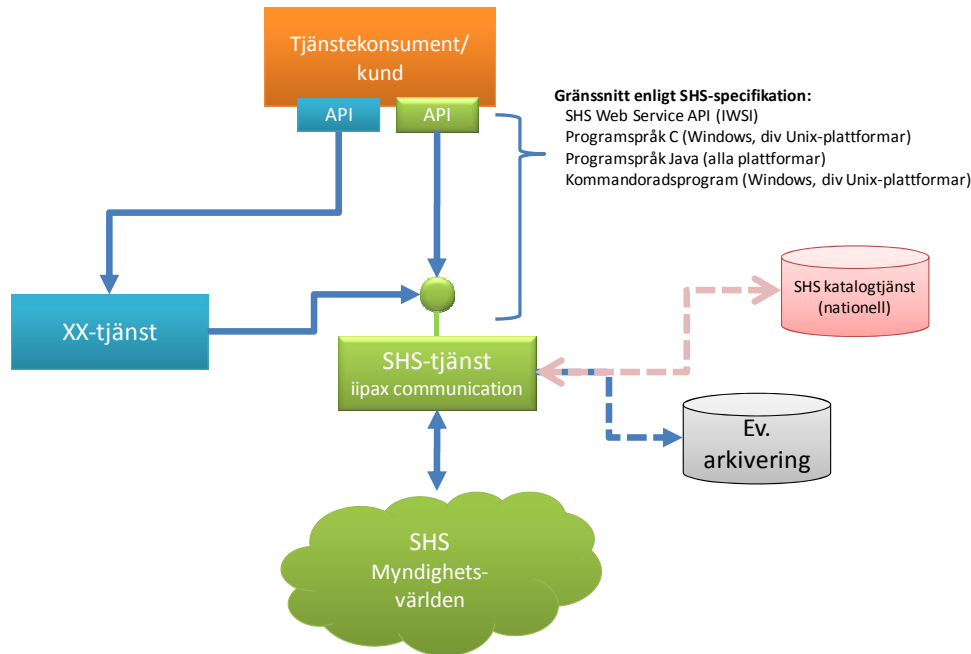
SHS stödjer de vanligaste grundmönstren för informationsutbyte, ex:

- Asynkron informationsöverföring (filöverföring, aviseringar)
- Synkron fråga – svar (direktåtkomst)
- Asynkron fråga – svar

Grundläggande säkerhetsnivå i hela SHS-nätet är linjekryptering och ömsesidig identifiering av kommunicerande parter.

Möjlighet finns till kryptering (insynsskydd) av valfria datadelar end-to-end samt elektronisk signering (förändringsskydd, oavvislighet) av valfria datadelar end-to-end.

Säkerhetsfunktionerna i SHS bygger på standard PKI X.509 och använder för ändamålet speciellt utvecklade certifikat, s.k SHS-certifikat. SHS-certifikat innehåller organisationsnummer som identitet vilket överensstämmer med de adresser som används för att informationsöverföringarna inom SHS-nätet ska nå rätt mottagare.



Figur 1 Arkitekturbild tjänsten för Säkert informationsutbyte

Tjänsten hämtar information om myndighetstjänster i den nationella SHS-katalogen och ombesörjer publicering av kundens egna tjänster i katalogen. I tjänsten ingår även aktivering av kunden (i SHS-katalogen), uppsättning av tekniska SHS-avtal mellan kunden och motparten samt konfiguration av certifikat

SHS-tjänsten kan användas såväl direkt från kunden, t.ex. för att ställa direktåtkomstfråga till Folkbokföringen, som indirekt av andra tjänster, t.ex. för att i ärendehantering komplettera ett ärende med information från en annan myndighet.

2.20.2 Teknisk beskrivning

Gränssnittet mot kund är vanligen Web Service på HTTPS vilket gör att inget av tjänstens implementering påverkar kunden i hans teknikval. Om så önskas kan HTTP över VPN användas för att ytterligare förenkla anslutning. För att kunna använda de mer avancerade funktionerna för end-to-end säkerhet används APIet för C eller java.

2.20.3 Säkerhet

Säkerhetsmodellen i SHS baseras på en PKI med specifika SHS-certifikat (en typ av organisationscertifikat). Allt informationsutbyte är krypterat. Dessutom kan datadelar i meddelanden signeras och/eller krypteras enligt standarden S/MIME. Samma eller separata certifikat kan användas för linjekryptering och S/MIME.

Kommunicerande parter är alltid ömsesidigt identifierade via SSL klientidentifiering. Vilka man tillåter kommunikation med kan antingen



styras med CA-certifikat och spärrlista eller exklusivt uppräknade i en sk vitlista.

Varje kund läggs upp som en egen SHS-aktör med uppgifter i den nationella katalogen och kundernas trafik hålls åtskild i tjänsten.

Om kund önskar egen övervakning av trafiken kan detta ske med en webb-brower. Inloggning i denna kan göras med SSL och ömsesidig identifiering eller enklare med användarnamn och lösenord. Även denna kommunikation är alltid krypterad. Funktioner i övervakningsapplikationen kan behörighetssättas så att olika personer (roller) har åtkomst till (ser) enbart ”sin egen” information.

2.20.4 Gränssnitt och integration

Integration mellan tjänsten och kundens verksamhetssystem kan göras med någon av de standardiserade APIerna, vanligen Web Service (IWSI). Se specifikationer på <http://www.openshs.se>. Dessa är väl utprovat i både .NET och java-miljöer med de vanligast verktygen för Web Service.



2.21 EF1 - Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

Namn: EF1 - Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

ID: EF1 – EID-H

Tjänsteområde: Infrastrukturella tjänster

2.21.1 Funktionell beskrivning

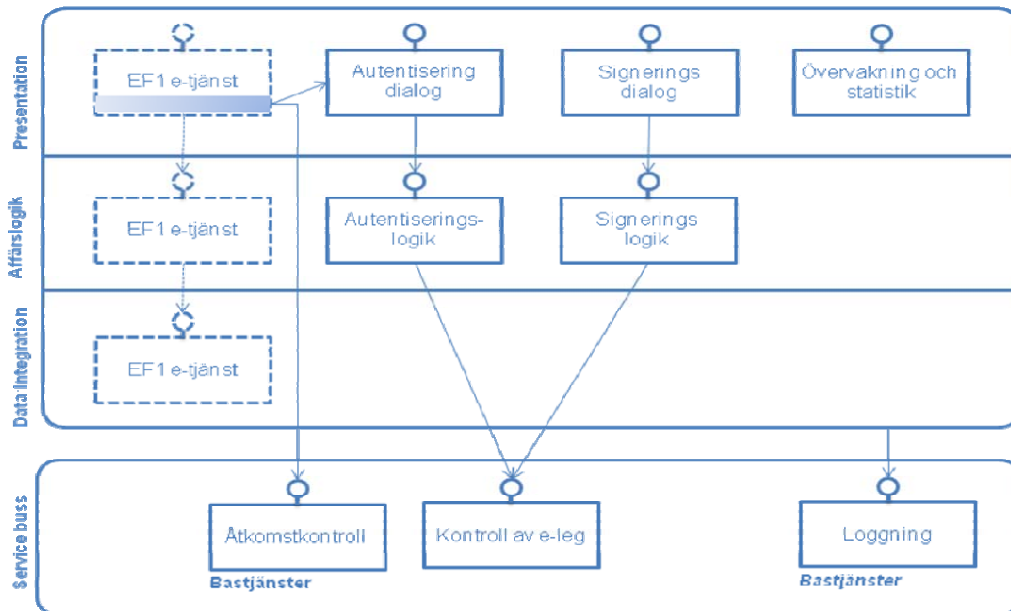
Tjänsten omfattar kontroll av elektroniska legitimationer för både e-identifiering och e-underskrift i kombination med olika kontakt- eller verksamhetsstödande tjänster baserade på webb-teknik. E-identifiering och e-underskrift kan användas var för sig. Enbart e-identifiering kan användas för personliga informationstjänster, typ Mina sidor. E-underskrift används oftast i kombination med e-identifiering även om det inte är strikt nödvändigt att göra så.

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.

Tjänsten omfattar funktionalitet för att:

- Kontrollera certifikatets giltighetstid och eventuella spärrar
- Kontrollera äkthet, kontrollera emot spärrlistor
- Kontrollera elektroniska handlingar som försetts med elektronisk underskrift
- Verifiera certifikatutgivare/certifikatkedjor
- Stödja nödvändig kontakt med den klient som används av innehavaren av den elektroniska legitimationen som stöd i identifieringsdialogen med innehavarens klient

Samtliga utgivare av e-legitimationer enligt eID-2008 stöds.



Figur 2 Gränssnitt mot kontroll av e-legitimationer

2.21.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en integrerad lösning i relevanta kontakt- och verksamhetsstödjande tjänster. När användaren försöker navigera till en skyddad webbsida fångas detta upp av tjänsten och en inloggnings-(e-identifierings-) dialog visas. E-tjänsten får tillgång till användarens person- och/eller organisationsnummer för att t.ex. hämta information för att förifylla fält i en blankett.

Om inlämning av information kräver e-underskrift bereder e-tjänsten den information som skall signeras (TBS) och gör denna tillgänglig för tjänsten som sedan ombesörjer en dialog för e-underskrift. Tjänsten kontrollerar aspekter som checksummor, legitimationens giltighetstid mm samt anropar respektive certifikatutgivare (CA) för kontroll av om certifikatet är spärrat via OCSP-protokollet.

2.21.3 Säkerhet

Tjänsten är i huvudsak en säkerhetsfunktion. Alla kontroller loggas i detalj inklusive frågor och svar från spärrkontroll mot CA.

Kommunikation med utgivaren är skyddad både med SSL och signering av meddelanden. Programvaran är certifierad av Bankernas Id-tjänst och TeliaSonera.

2.21.4 Gränssnitt och integration



Gränssnittet mellan tjänsten och e-tjänsten är litet där endast inmatning av person-/organisationsnummer och lösenord krävs. Websidor som skall skyddas bakom en inloggning konfigureras för detta ändamål.

Efter inloggning finns person- och/eller organisationsnummer tillgängligt i användarens session.

E-tjänsten bereder information som skall signeras och märker denna som TBS.

Nödvändiga programvaror för e-identifiering och e-underskrift i webbläsare tillhandahålls av tjänsten



2.22 Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete

Namn: Konsulter som stöd i myndighetens säkerhetsarbete

ID: K-SÄKERHET

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.22.1 Funktionell beskrivning

Att arbeta med en myndighets säkerhetsarbete innebär att genomföra riskanalyser, informationsklassificeringar och utredningar och införanden kring säkerhetsåtgärder.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet av uppdrag inom området säkerhetsarbete. Vi har haft uppdrag inom detta område åt ett antal offentliga myndigheter, ex Försvarmakten, Riksdagsförvaltningen och Skolverket.

.

2.22.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.22.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.22.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.23 Konsulter - Användbarhetsledare

Namn; Konsulter – Användbarhetsledare

ID: K-ANVÄNDBARHET

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.23.1 Funktionell beskrivning

En användbarhetsledares huvudsakliga funktion är att leda arbetet med att nödvändiga användbarhets- och tillgänglighetsaktiviteter genomförs i utvecklingsarbetet samt ansvara för att definiera målgrupper och göra behovsanalyser.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollen Användbarhetsledare. Vi har i bl a i uppdrag utformat riktlinjer gällande användbarhet för Stockholms Läns Landsting samt medverkat vid kravställning och anpassning i ett portalprojekt i Västra Götalandsregionen.

2.23.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.23.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.23.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.24 Konsulter - Interaktionsdesigner

Namn: Konsulter – Interaktionsdesigner

ID: K-INTERAKTION

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.24.1 Funktionell beskrivning

En interaktionsdesigners uppgift är att, utifrån verksamhets- och målgruppsanalysen och krav, beskriva och designa den interaktion som äger rum mellan användare och aktuell e-tjänst.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollen som interaktionsdesigner. Vi har i bl a i uppdrag tagit fram GUI-skisser och prototyper för att beskriva flöden och disposition för Stockholms Läns Landsting, Handelsbanken samt Västra Götalandsregionen.

2.24.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.24.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.24.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.25 Konsulter – Grafisk formgivare

Namn: Konsulter – Grafisk formgivare

ID: K-GRAFIK

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.25.1 Funktionell beskrivning

En grafisk formgivares uppgift är att, tillsammans med övriga i projektteamet, skapa ett tydligt och tilltalande användargränssnitt utifrån aktuell organisations grafiska profil.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollen som grafisk formgivare. Vi har i bl a i uppdrag arbetat med grafisk formgivning åt Sjukvårdsrådgivningen, Exportrådet och Försvarsmakten.

2.25.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.25.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.25.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.26 Konsulter – Testare av användbarhet

Namn; Konsulter – Testare av användbarhet

ID: K-TEST

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.26.1 Funktionell beskrivning

En användbarhetstestares uppgift är att kontrollera att en e-tjänst fungerar i användningen och att testa relevanta scenariers för aktuell målgrupp samt strukturera och återrapportera resultat till berörda personer.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollen som testare av användbarhet. Vi har i bl a i uppdrag arbetat med att testa att användbarhet i våra tjänster gentemot Stockholm Läns Landsting uppfyller regeleverk och krav utifrån vedertagna metoder.

2.26.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.26.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.26.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.27 Konsulter – Verksamhetsutvecklare

Namn: Konsulter – Verksamhetsutvecklare

ID: K-VERKSAMHET

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.27.1 Funktionell beskrivning

En verksamhetsutvecklarens uppgift är att leda och genomföra bl a behovs-, kostnads-, och nyttoanalyser, verksamhetsmodelleringar, driva förstudier och ta fram verksamhetsstrategier.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollen som verksamhetsutvecklare. Vi har i bl a uppdrag till både storbanker och finansinstitut genomfört krav- och processanalyser, behovs- och nyttoanalyser. Vi har även genomfört verksamhetsanalyser och tagit fram e-strategier till myndigheter och statliga organisationer.

2.27.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.27.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.27.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.28 Konsulter – Projektledare och projektadministratörer

Namn; Konsulter – Projektledare och projektadministratörer

ID: K-PROJEKTLEDNING

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.28.1 Funktionell beskrivning

En projektledares uppgift är att leda och driva ett projekt framåt mot uppsatta mål och enligt överenskommen tidplan och budget. Behov av struktur och god organisationsförmåga är nödvändigt i stora och komplexa projekt varför även projektadministratören har en betydande roll i sådana åtaganden.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollen som projektledare och projektadministratörer. Vi har kompetens att driva såväl tekniskt komplicerade projekt som projekt där mycket stor verksamhetskunskap krävs för ett lyckat genomförande. Vår erfarenhet sträcker sig från all ifrån storbanker och finansinstitut till statliga myndigheter

2.28.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.28.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.28.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.29 Konsulter – Konfiguration, installation, drift

Namn: Konsulter – Konfiguration, installation, drift

ID: K-KONFIG

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.29.1 Funktionell beskrivning

I samband med att en myndighet eller organisation beslutar sig för att utnyttja en e-tjänst krävs i de flesta fall anpassningar i form av konfiguration och anpassningar. Det krävs ofta också specialister för integrationer och för frågor kring drift och driftsättning.

Softronic 1 och dess underkonsulter har specialister med relevant kompetens och erfarenhet i rollerna som omfattar konfiguration, installation, anpassning, drift och integration. Vi har djup teknisk kompetens på ett flertal olika tekniska plattformar, verktyg och driftsmiljöer.

2.29.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.29.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.29.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.30 Analys kundupplevelse

Namn: Analys kundupplevelse

ID: ANALYS

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.30.1 Funktionell 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 slutkunderna prioriterar. Flera av våra kunder har kunnat avstyra stora investeringar som inte skapar kundvärde efter att fått ökad insikt i vad deras kunder verkligen tycker är viktigt.

Vi använder oss av en beprövad arbetsmetodik för ”Customer Experience Management” där vi identifierar viktiga kundtyper (personas) som vi intervjuar för att få fram vad de anser är kritiska kontaktpunkter till myndigheten och vilket bemötande som ges samt borde ges i dessa kontaktpunkter.

Projekt genomförs under fyra veckor där vi tidigt genomför en workshop med olika kundkanalsägare hos myndigheten för att definiera personas och hypoteser om vad som är de kritiska kontaktpunkterna. Vi genomför sedan 10-15 intervjuer med utvalda kunder som visar interna intressenter. Resultatet från intervjuerna sammanfattas med förslag till åtgärder.

Det är vår erfarenhet att slutrapporten med vitnesmålen från kunderna ofta har större genomslag som beslutsunderlag än finansiella investeringskalkyler.

2.30.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.30.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.30.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.31 Tillgänglighetsanalys

Namn: Tillgänglighetsanalys

ID: TILLGANGLIGHET

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.31.1 Funktionell beskrivning

Man uppskattar att 10-20 % av befolkningen har någon form av funktionsnedsättning. 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.

Analysen genomförs under en vecka där vi analyserar myndighetens webbtjänst utifrån etablerade riktlinjer för tillgänglighet (WCAG 2.0 - Web Content Accessibility Guidelines). Uppdraget avslutas med en presentation av vår rapport som visar vad som krävs för att nå nivå A i tillgänglighet. Vid en analys av en liten till mellanstor webbtjänst hinner vi troligen även ge rekommenderade åtgärder om myndigheten har en ännu högre ambitionsnivå (nivå AA) när det gäller tillgänglighet.

2.31.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.31.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.31.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.32 Oberoende prestandatest

Namn: Oberoende prestandatest

ID: PRESTANDA

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.32.1 Funktionell 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.

Projektet som tar en vecka inleds med en workshop där vi gemensamt identifierar 3-5 kritiska användningsfall som vi sedan kommer spela in automatiserade skript för. Under veckan ökar vi successivt lasten för att hitta brytpunkten där tjänsten inte kan hantera fler samtidiga användare. Många av våra kunder som drifrar sina webbtjänster själva passar på att göra en diagnos av infrastrukturen när den läggs under last för att hitta "flaskhalsar" i sin tekniska arkitektur.

Efter avslutat uppdrag överlämnar vi en slutrapport som visar vilka svarstider som webbtjänsten har gett för de testade användningsfallen när de läggs under last. För många kunder är denna rapport ett avgörande beslutsunderlag för ett Go/No go-beslut inför en lansering av sina tjänster.

2.32.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.32.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.32.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.33 Utbildning e-tjänst

Namn: Utbildning e-tjänst

ID: E-UTBILDNING

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.33.1 Funktionell beskrivning

En stor utmaning vid införande av nytt IT-stöd är att utbilda och förankra det nya arbetssättet. Nya processer och rutiner har ofta arbetats in i det nya IT-stödet.

Vi erbjuder en skräddarsydd 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.

Beroende på omfattning och antal deltagare planeras en utbildning, antingen i kundens lokaler eller i leverantörens lokaler. Även distansutbildning kan anordnas för deltagare på annan ort än utbildningsorten.

Priset är beräknat på en 2-dagars utbildning för 10 personer.

2.33.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.33.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.33.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.34 Riskanalys Informationssäkerhet

Namn: Riskanalys informationssäkerhet

ID: RISKSÄKERHET

Införandestödjande tjänster

2.34.1 Funktionell beskrivning

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.

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 viktigast att hantera.

Riskanalysen genomförs i följande steg:

- Analys av system och processer som riskanalysen avser.
- Inventering av deltagare på riskanalys. Olika delar av verksamheten bör delta för att resultatet ska bli av hög kvalitet.
- Riskanalys i form av en workshop på upp till en dag
 - Risker listas och klassificeras
 - Klassificering vad gäller sannolikhet och konsekvens
 - Förslag på åtgärder
- Dokumentation och rapport

Resultatet av riskanalysen är en rapport där inventerade risker är klassificerade. Motåtgärder föreslås för riskerna med högst sannolikhet och konsekvens. Rapporten innehåller prioriteringar på vilka risker som är viktigast att hantera för er organisation.

Riskanalysen är prissatt på ett normalt objekt och baseras på en workshop upp till en dag. Riskanalysen kan göras mer omfattande för större system och verksamheter.

2.34.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.34.3 Säkerhet

Ej tillämplig inom detta område

2.34.4 Gränssnitt och integration



Kammarkollegiet

64 (84)

IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09

Ramavtal 7060/10

Modul1

E-förvaltningsstödande tjänster 2010

Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

Ej tillämpligt inom detta område



2.35 Core IO analys

Namn: Core IO analys

ID: IOANALYS

Tjänsteområde: Infrastrukturella tjänster

2.35.1 Funktionell beskrivning

Med hjälp av en IO-analys (Infrastructure Optimization) kan ditt företag eller organisation identifiera förbättringsområden i IT-infrastrukturen. Detta kan i sin tur leda till effektiviseringar och kostnadsbesparingar av IT-verksamheten.

Analysen vänder sig till företag och organisationer med ett par hundra användare och uppåt.

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.

2.35.2 Teknisk beskrivning

Som ett första steg träffas man för en intervju och därefter gör Leverantören en analys. Analysen genererar sedan i rekommendationer till förbättringsområden (åtgärder för att minska kostnadsmassan) som presenteras för kunden. Den tid som tas i anspråk från kunden är cirka 2-5 timmar beroende på hur stor organisationen är.

2.35.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.35.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.36 Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner

Namn: Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner

ID: E-STRATEGI

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.36.1 Funktionell beskrivning

Inom strategi arbetar vi vanligen med komplexa förändringsprojekt och vägval som en ledningsgrupp eller styrelse står inför.

Många organisationer upplever en stor utmaning i att omsätta vision till strategi och aktiviteter inom e-förvaltningsområdet. Vårt arbete handlar oftast om att sätta upp en vision för verksamhetens arbete med e-förvaltning, vanligen genom framtagandet av olika framtidsbilder och utifrån redan existerande styrdokument. Därifrån arbetar vi på bred front, tillsammans med verksamheten, för att ta fram en e-strategi med tydligt uppsatta mål, indikatorer och en tillhörande handlingsplan där aktiviteter och projekt prioriteras. Dessa projekt kan också följa på framtagande av nuläge, se mer under 2.2 nedan.

Arbetsätt för dessa projekt är vanligen genom dokumentstudier/-analys, intervjuer, workshops samt formulering av slutrapport/strategi. Vanligen brukar cirka 20 intervjuer genomföras (vilket pris är beräknat efter). Vi kan även arbeta med olika scenarier för att resonera kring tänkbara alternativa utvecklingar.

Målsättningen är att e-strategin skall vara väl förankrad i verksamheten och att den är tydlig för medarbetarna genom de uppsatta målen och prioriterade aktiviteterna, samt hur och var de skall bidra för att uppnå önskade resultat.

2.36.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.36.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.36.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.37 Nuläges- och omvärldsanalys

Namn: Nuläges- och omvärldsanalys

ID: NULÄGE

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.37.1 Funktionell beskrivning

För att uppnå goda resultat genom en förändring är det av stor vikt att ha en god bild av nuläget.

I nulägesanalysen tar vi del av befintligt, relevant material och data samt genomför ofta intervjuer och workshops med nyckelpersoner som identifierats tillsammans med uppdragsgivaren. På så vis får vi en god bild av de behov och krav verksamheten har. Detta sammanställs sedan i en slutrapport, som sedan kan ligga till grund för framtagande bör läge (se ovan under 2.1).

En omvärldsanalys kan även genomföras i syfte att hämta hem lärdomar och best practice från externa aktörer (offentliga och/eller privata). Här jobbar vi vanligen med dokumentstudier/-analys samt intervjuer, varpå materialet sedan sammanställs och sätts i kundens kontext.

I vissa fall kan även omvärldsanalysen ligga till grund för framtagande av bör läge genom att detta då utgör best practice – detta förutsätter dock att viss anpassning görs till kundens specifika situation.

Priset här är uppskattat efter drygt 15 intervjuer samt två workshops.

2.37.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.37.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.37.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.38 Processkartläggning

Namn: Processkartläggning

ID: PROCESS

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.38.1 Funktionell beskrivning

E-förvaltning innebär en förändring från traditionellt arbete i linjeorganisation till gränsöverskridande arbete i processer med kunden i fokus. För att kunna säkerställa detta synsätt i det dagliga arbetet är det dels av vikt att veta hur arbetet sker i dagsläget, dels att precisera ett tänkt börläge.

Vad gäller nuläget arbetar vi med processkartläggning genom att aktivitetsflöden diskuteras i workshops med kunden. I de olika flöden preciseras vilka huvud- och stödprocesser som finns, vilka beslut som tas samt vilka aktörer och system som är involverade. Här använder vi vanligen MS Visio/PowerPoint för att illustrera flödena. Till processkartorna bifogas även aktivitetsbeskrivningar samt ev. andra viktiga medskick rörande exempelvis strategi, organisation etc.

Motsvarande arbetssätt gäller även för framtagande av börläge, som antingen utgår från framtaget nuläge enligt ovan alternativt en sammanställning av best practise/omvärldsanalys (se ovan under 2.2).

Prisuppskattning för processkartläggning beror helt på omfattningen av den process/de processer som är föremål för utredning. Vi har här uppskattat priset efter 10 workshops samt den dokumenthantering/-analys som detta kräver för att slutresultatet skall uppnås.

2.38.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.38.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.38.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.39 Organisationsutveckling - omfattande

Namn: Organisationsutveckling - omfattande

ID: ORGUTV-O

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.39.1 Funktionell beskrivning

Organisationsfrågor hanterar vi vanligen antingen som ett separat projekt eller som en del i ett större uppdrag. Vi har stor erfarenhet av organisationsöversyner för att identifiera besparingar eller kompetensbehov, liksom av kartläggningar av arbetsuppgifter och beskrivningar av roller och ansvar.

En mer omfattande organisationsöversyn innebär dels en övergripande översyn av hur organisationen ser ut och fungerar i nuläget, ett tänkt bör läge utifrån den förändring som görs med hänsyn till e-förvaltning samt slutligen en detaljerad kartläggning avseende roller, ansvar och arbetsinnehåll.

Detta arbete görs vanligen genom dokumentstudier/-analys, intervjuer samt workshops. Då det kan vara känsligt att intervjua medarbetare om deras arbetsinnehåll i ett läge där omorganisation/personalnedskärningar är att vänta lägger vi särskild vikt vid att genomföra dessa samtal med stor respekt för individen. Slutresultatet brukar vanligen vara en slutrapport samt i MS Excel beskrivet arbetsinnehåll per berörd anställd.

Priset som angivits avser en omfattning om 35 intervjuer, 2-3 workshops samt färdigställda dokument.

2.39.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.39.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.39.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.40 Organisationsutveckling - översiktlig

Namn: Organisationsutveckling - översiktlig

ID: ORGUTV-Ö

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.40.1 Funktionell beskrivning

Organisationsfrågor hanterar vi vanligen antingen som ett separat projekt eller som en del i ett större uppdrag. Vi har stor erfarenhet av organisationsöversyner för att identifiera besparingar eller kompetensbehov, liksom av kartläggningar av arbetsuppgifter och beskrivningar av roller och ansvar.

I en översiktlig organisationsutredning går vi igenom nuläge genom dokumentstudier/-analys och resonerar därefter kring börslägets krav och hur detta påverkar organisationen. Sannolikt finns flera vägar att gå, och vi använder oss då av scenarier för att resonera kring detta och i form av workshops. Slutprodukten blir vanligen en slutrapport med nuläge, analys och tänkt börsläge/rekommendationer om tänkt organisation.

Angivet pris bygger här på 15-20 intervjuer och 2 workshops.

2.40.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.40.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.40.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.41 Systemanalys/-inventering

Namn: Systemanalys/-inventering

ID: SYSTEMANALYS

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.41.1 Funktionell beskrivning

E-förvaltning innebär i stort sett alltid en förändring av myndigheters system. Det kan handla om system som skall förevisa en helhet (exempelvis ärendehanteringssystem eller kundtjänstsystem) alternativt införande av olika e-tjänster (d.v.s med koppling till verksamhetsspecifika system).

Vi kan här bistå med följande former av stöd:

- Övergripande systemanalys – för att få fram ett nuläge genom systemkartor samt olika beroenden, överlappningar och gap.
- Övergripande systemanalys – med kartläggning av rådande och potentiella risker
- Stöd vid införande av generellt systemstöd – behovsanalys
- Stöd vid införande av generellt systemstöd – kravspecifikation
- Stöd vid införande av e-tjänst – behovsanalys
- Stöd vid införande av e-tjänst – kravspecifikation
- Förvaltningsetablering – för att ta fram förvaltningsplan och förvaltningsorganisation för nytt system.

Vår roll är här att tillsammans med eller istället för beställaren bistå i att identifiera behov, formulera kravspecifikation etc. och därmed vara den som ytterst kan ställa krav mot en IT-leverantör som är ansvarig för själva implementeringen.

Arbets sättet för detta är vanligen genom dokumentstudier/-analys, intervjuer samt workshops. Slutliga leveranser blir antingen slutrapporter alternativt färdiga dokument i form av kravspecifikationer eller förvaltningsplaner.

Angivet pris är beräknat per utredning enligt ovan och består av drygt 20 intervjuer, 2-3 dagars dokument studier samt 4-5 workshops.

2.41.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.41.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.41.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.42 Kostnads- och nyttokalkyler

Namn: Kostnads- och nyttokalkyler

ID: KALKYL

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.42.1 Funktionell beskrivning

E-tjänster är vanligen tänkta att bidra till ökad effektivitet i verksamheten. För att kunna beräkna dessa och andra kostnader och intäkter kopplade till ett införande är kompetens avseende kalkyler av stor vikt.

Vi bistår här med framtagandet av kostnads- och nyttokalkyler, liksom framtagandet av s.k. business cases. Här arbetar vi vanligen nära kunden för att förstå de olika parametrar som genererar kostnader (samt, för de myndigheter som även kan ta ut avgifter, även intäkter). Vi tar också in exempel från annan verksamhet, där kalkyler redan finns på plats och har verifierats. Slutresultatet presenteras i en kvantitativ kalkyl, och/eller genom ett i ord formulerat business case. Vi ser det också av vikt att resonera kring vinsthemtagningen, som ibland inte kan verkställas fullt ut alternativt att den genererar kvalitetshöjningar.

Exempel på metoder som vi använder är bl.a. PENG-modellen, Cost-Benefit-analys samt ROI.

Arbets sättet för detta är vanligen genom dokumentstudier/-analys, intervjuer samt workshops.

Angivet pris utgår från ett tänkt upplägg om 10-15 intervjuer, 2-3 workshops samt 4-5 dagar för att ta fram själva kalkylen/business caset.

2.42.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.42.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.42.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.43 Säkerhet

Namn: Säkerhet

ID: SÄKERHET

Tjänsteområde: Införandestödande tjänster

2.43.1 Funktionell beskrivning

En viktig del i e-förvaltningen och i uppfyllandet av regeringens vision ”Så enkelt som möjligt för så många som möjligt” utgörs av frågor inom området säkerhet och tillit. Såväl medborgare och företag som andra myndigheter måste känna tillit till myndigheters hantering av exempelvis e-tjänster, vilket kräver en god säkerhet i grunden.

Vi ser informationssäkerhet som en kombination av teknisk säkerhet och logisk säkerhet, där den senare handlar om strategier, processer och organisation. Ofta brukar man tala om LIS – Lednings- och informationssystem – för att betona vikten av att säkerställa kontinuerlig styrning och uppföljning. LIS har ofta nära koppling till myndigheters kvalitetsledningssystem.

Viktigt är även att hitta rätt nivå av säkerhet beroende på vilken tjänst eller vilken del av verksamheten som hanteras – enbart för att tjänsten är digital innebär det inte krav på total säkerhet, utan istället kan myndigheten behöva arbeta med olika säkerhetsnivåer och informationsklassificering. Exempelvis kan känslig personlig information eller ekonomiska transaktioner kräva viss säkerhetsnivå, medan enklare ansökningar kan hanteras utifrån mer grundläggande säkerhetskrav.

Exempel på frågor som ligger inom området är elektronisk identifiering (e-ID) och annan åtkomst- och behörighetsstyrning, loggning av anställda och ärenden, kontinuitetsplanering, kris- och incidenthantering, skydd av system och kommunikation etc.

Vi arbetar här med olika utredningar, exempelvis:

- Införande av Vervas föreskift om statliga myndigheters arbete med säkert elektroniskt informationsutbyte, VERVAFS 2007:2.
- Utredning avseende e-ID.
- Utredning avseende olika säkerhetsnivåer för information.

Angivet pris baseras på 10-15 intervjuer, 2-3 workshops samt formulering av slutlig dokumentation.

2.43.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.43.3 Säkerhet



IT-upphandlingen

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7060/10
Modul1
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

Ej tillämpligt inom detta område

2.43.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.44 Utbildning e-förvaltning

Namn; Utbildning e-förvaltning

ID: UTBILDNING

Tjänsteområde: Införandestödjande tjänster

2.44.1 Funktionell beskrivning

En viktig del i införandet av e-tjänster eller andra förändringar inom e-förvaltningsområdet är att berörda medarbetare informeras och/eller utbildas för att på så sätt kunna genomföra förändringar och därmed uppnå de mål och kalkyler som tagits fram tidigare i projektet.

Vi arbetar här med två olika slags insatser:

Teknisk och verksamhetspecifik utbildning sker i samband införande för att säkerställa att förändringen är känd av alla och att tillräcklig kunskap finns för att kunna arbeta i den nya lösningen. Vi arbetar vanligen här med att planera utbildningen (ta fram material och sätta program tillsammans med beställaren), att genomföra utbildningen (i ett antal tillfällen, beroende på hur pass stor insats som krävs) samt att dokumentera lärdomar och potentiell utveckling av lösningen.

Chef- och medarbetarutbildning utföras utifrån olika målgrupper samt utifrån varje organisations specifika behov. Detta medför att såväl individ- som verksamhetsutveckling sker i samband med genomförandet. Ett exempel är genomförandet av utbildningen "Chef i e-förvaltning" för Vervas räkning, där ett antal myndighetschefer under tre dagar fick information, inspiration och interaktion inom området.

Då utbildningen sker utifrån kundens behov kan utbildningar genomföras på plats i kundens lokaler, i Governos lokaler eller på annan plats enligt kundens önskemål.

Angivet pris bygger på förberedelse och genomförande av tre heldagars utbildning.

2.44.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.44.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.44.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.45 Drift av applikation - enkel

Namn: Drift av applikation - enkel

ID: DA-E

Tjänsteområde: Driftsstödjande tjänster

2.45.1 Funktionell beskrivning

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. Det finns även möjlighet att låta den driftade applikationen omfattas av applikationsförvaltning inom ramen för leverantörens övergripande tjänstehantering avseende levererade E-förvaltningsstödjande tjänster.

2.45.1.1 I åtagandet ingår

- Övervakning
- Överenskomna åtgärder vid fel
- Eskalering till Systemägare eller Tredjepart
- Patchning
- Koordinering av Change- & Release Management

Serverkonfiguration

Serverkapaciteten motsvarar

- 1 CPU
- 4GB RAM
- 2x 146GB hårddisk
- Operativsystem Windows Server standard

Tjänsten levereras på Driftleverantörens kapacitetsplattform. Inom ramen för angivet pris ingår 2h underhållsarbete per månad för applikationen och SLA 99%, Öppettid (Ö) kl. 00:00 – 24:00 alla dagar , Mättid (Ö) kl. 07:00 – 19:00 vardagar samt 07:00-16:00 dag före röd dag.

Krav för att tjänsten ska kunna levereras är att kommunikationslänkar med tillräcklig bandbredd finns mellan Kund och Driftsleverantör.

2.45.1.2 Tjänstehantering/applikationsförvaltning

Om så önskas kan även tjänstehantering/applikationsförvaltning avseende den driftade applikationen erbjudas. Detta samordnas då med tjänstehanteringen av övriga avropade E-förvaltningsstödjande tjänster och omfattar utöver vad som definieras under 2.45.1.1 ovan:



- Statistisk uppföljning av applikationens nyttjande
- Underhåll, rättningar och mindre funktionella justeringar i applikationen
- Säkerhetsuppdateringar av applikation och underliggande system

2.45.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.45.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.45.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.46 Drift av applikation - medium

Namn: Drift av applikation - medium

ID: DA-M

Tjänsteområde: Driftsstödjande tjänster

2.46.1 Funktionell beskrivning

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. Det finns även möjlighet att låta den driftade applikationen omfattas av applikationsförvaltning inom ramen för leverantörens övergripande tjänstehantering avseende levererade E-förvaltningsstödjande tjänster.

2.46.1.1 I åtagandet ingår

- Övervakning
- Överenskomna åtgärder vid fel
- Eskalering till Systemägare eller Tredjepart
- Patchning
- Användare / Administration
- Hantering av applikationsresurser
- Applikationsprestanda
- Koordinering av Change- & Release Management

Serverkonfiguration

Serverkapaciteten motsvarar

- 2 servrar med 2 CPU
- 8GB RAM
- 2x 146GB hårddisk
- Operativsystem Windows Server standard

Tjänsten levereras på Driftleverantörens kapacitetsplattform. Inom ramen för angivet pris ingår 6h underhållsarbete per månad för applikationen enligt ovanstående specifikation. SLA 99,5%, Öppetid (Ö) kl. 00:00 – 24:00 alla dagar, Mättid (Ö) kl. 07:00 – 19:00 vardagar samt 07:00-16:00 dag före röd dag.

Krav för att tjänsten ska kunna levereras är att kommunikationslänkar med tillräcklig bandbredd finns mellan Kund och Driftsleverantör.



2.46.1.2 Tjänstehantering/applikationsförvaltning

Om så önskas kan även tjänstehantering/applikationsförvaltning avseende den driftade applikationen erbjudas. Detta samordnas då med tjänstehantering av övriga avropade E-förvaltningsstödjande tjänster och omfattar utöver vad som definieras under 2.46.1.1 ovan:

- Statistisk uppföljning av applikationens nyttjande
- Underhåll, rättningar och mindre funktionella justeringar i applikationen
- Säkerhetsuppdateringar av applikation och underliggande system

2.46.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.46.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.46.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.47 Drift av applikation - komplex

Namn: Drift av applikation - komplex

ID: DA-K

Tjänsteområde: Driftsstödjande tjänster

2.47.1 Funktionell beskrivning

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. Det finns även möjlighet att låta den driftade applikationen omfattas av applikationsförvaltning inom ramen för leverantörens övergripande tjänstehantering avseende levererade E-förvaltningsstödjande tjänster.

2.47.1.1 I åtagandet ingår

- 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

Serverkonfiguration

Serverkapaciteten motsvarar

- 4 Servrar med 2 CPU
- 16GB RAM
- 2x 146GB hårddisk
- Operativsystem Windows Server standard

Tjänsten levereras på Driftleverantörens kapacitetsplattform. Inom ramen för angivet pris ingår 12h underhållsarbete per månad för applikationen enligt ovanstående specifikation och SLA 99,5%, Öppetid (Ö) kl. 00:00 – 24:00 alla dagar, Mättid (Ö) kl. 07:00 – 19:00 vardagar samt 07:00-16:00 dag före röd dag.



Krav för att tjänsten ska kunna levereras är att kommunikationslänkar med tillräcklig bandbredd finns mellan Kund och Driftsleverantör.

2.47.1.2 Tjänstehantering/applikationsförvaltning

Om så önskas kan även tjänstehantering/applikationsförvaltning avseende den driftade applikationen erbjudas. Detta samordnas då med tjänstehanteringen av övriga avropade E-förvaltningsstödjande tjänster och omfattar utöver vad som definieras under 2.47.1.1 ovan:

- Statistisk uppföljning av applikationens nyttjande
- Underhåll, rättningar och mindre funktionella justeringar i applikationen
- Säkerhetsuppdateringar av applikation och underliggande system

2.47.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.47.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.47.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.48 Inkluderad kundtjänst

Namn: Inkluderad kundtjänst
ID: I-KUND
Tjänsteområde: Driftsstödjande tjänster

2.48.1 Funktionell 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”.

2.48.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.48.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.48.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.49 Utökad kundtjänst

Namn; Utökad kundtjänst

ID: U-KUND

Tjänsteområde: Driftsstödjande tjänster

2.49.1 Funktionell 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 till exempel omfatta ärenden från externa nyttjare eller frågor rörande verksamhetstjänster från användare inom kundens organisation .

2.49.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.49.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.49.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område



2.50 Samordnad kundtjänst

Namn; Samordnad kundtjänst

ID: S-KUND

Tjänsteområde: Driftsstödande tjänster

2.50.1 Funktionell beskrivning

Utöver den kundtjänst som är inkluderad i varje enskild e-tjänst för användare inom kundens organisation, kan vi erbjudas 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.

2.50.2 Teknisk beskrivning

Ej tillämpligt inom detta område

2.50.3 Säkerhet

Ej tillämpligt inom detta område

2.50.4 Gränssnitt och integration

Ej tillämpligt inom detta område