



Kammarkollegiet

Statens inköpscentral

1 (37)

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7062/10
Tieto
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
Version 2015-10-22

Bilaga 6

Tjänstekatalog



Innehåll

Tjänstekatalog	3
1 Inledning	3
1.1 Tillämpning	3
1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst	3
1.3 Ändring av tjänster	4
2 Tjänstarkitektur	5
3 Sammanställning av e-tjänster	10
3.1 Kontaktstödjande tjänster	10
3.2 Verksamhetsstödjande tjänster	10
3.3 Infrastrukturella tjänster	10
4 E-förvaltningsstödjande tjänster	11
4.1 Kontaktstödjande tjänster	11
4.2 Verksamhetsstödjande tjänster	17
4.3 Infrastrukturella tjänster	27
5 Införande- och driftstödjande tjänster	30
5.1 Införandestödjande tjänster	30
5.2 Driftstödjande tjänster	33



Tjänstekatalog

1 Inledning

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

1.1 Tillämpning

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

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

Tjänsterna är så långt möjligt grupperade i ramavtalets olika tjänsteområden:

- Kontaktstödjande tjänster
- Verksamhetsstödjande tjänster
- Infrastrukturella tjänster

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

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

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

1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst

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

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

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



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

Hur avrop av tjänst ska genomföras beskrivs i ramavtalets huvudtext.

I de e-förvaltningsstödjande tjänsterna ingår:

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

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

1.3 Ändring av tjänster

Ändring av tjänster i tjänstekatalogen regleras av ramavtalets huvudtext.



2 Tjänstarkitektur

Varje tjänst är fristående och kan användas var för sig eller i valfria kombinationer, men integrationen mellan dem förändras inte.

Gemensamt för alla tjänsterna är att de är byggda i Microsoft .NET. Utifrån ett tekniskt perspektiv har de gemensam arkitektur utifrån Microsoft Best Practices. Samtliga tjänster exponerar sina funktioner via Windows Communication Foundation (WCF) för bästa prestanda och säkerhet.

Vid behov kan WCF använda standardprotokoll om kommunikation skall ske mot andra plattformar eller ramverk.

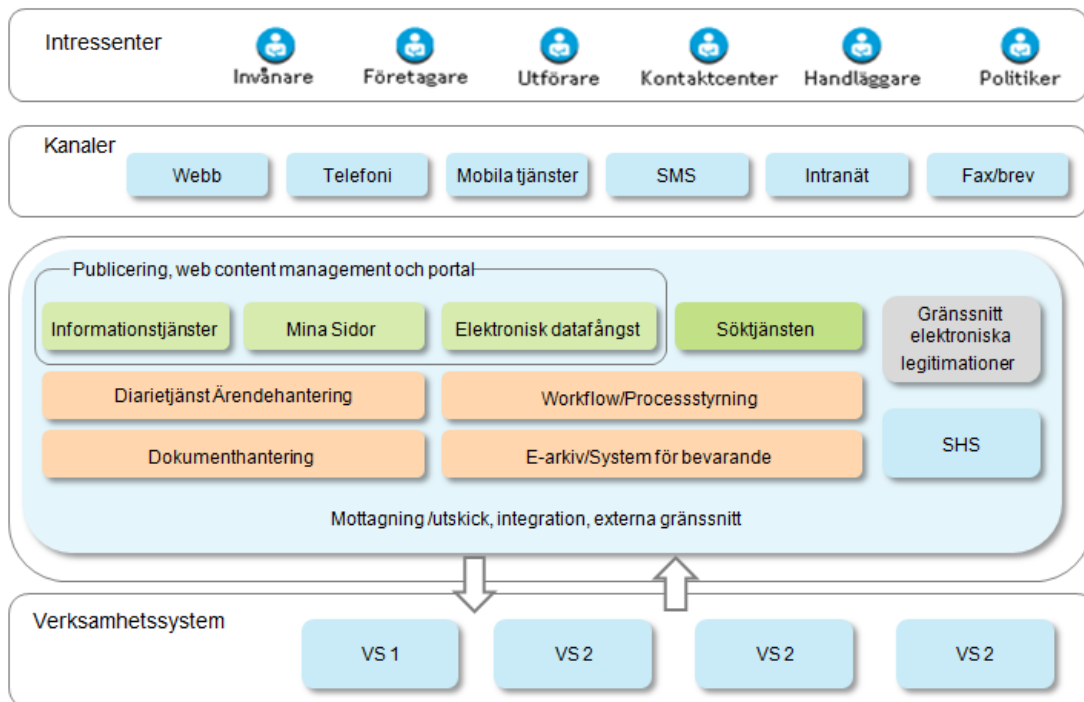
Samtliga tjänster integrerar mot ett gemensamt Microsoft Active Directory (AD) så att samma säkerhetsnivå kan bibehållas genom alla tjänsterna och för all integration mellan våra tjänster. Dessutom förenklas administrationen då man kan ha gemensamma grupper för behörighet för de olika tjänsterna där det är applicerbart.

Om användare finns på andra plattformar eller loggar in via e-legitimation sköter SSO-funktionaliteten och e-legitimationsfunktionaliteten så att användarna kan loggas in till AD ändå. På detta sätt fungerar tjänsterna lika oavsett varifrån användaren och anropen härstammar.

Då alla tjänster där det är applicerbart är webbaserade så kan användare av tjänsterna befinna sig på valfri dator.



Bilden nedan visar arkitekturen på en logisk nivå:



Tjänsterna kan delas in i tre huvudgrupper utifrån hur de används och vem som är målgruppen för tjänsterna.

Kontaktstödande tjänster

- Informationstjänster
- Elektronisk datafångst
- Mina sidor
- Söktjänster

Informationstjänster och Mina sidor är byggda i Microsoft ASP.NET för att ge största flexibilitet. Samtliga tjänster är integrerade med portaltjänsten och hela funktionaliteten är uppbyggd kring Epi Server och dess portalramverk.

Söktjänsten är uppbyggd på Microsoft-teknik som kan indexera samtliga tjänster som sparar data eller dokument. Elektronisk datafångst är väldigt tätt integrerad med tjänsten nedan "Mottagning och utskick, integration, externa gränssnitt".



Verksamhetsstödande tjänster

Funktionen ”Mottagning och utskick, integration, externa gränssnitt” binder samman och kompletterar samtliga tjänster (se bild ovan). Funktionen står för integrationer med verksamhetssystemen. Denna tjänst är i huvudsak uppbyggd kring TEIS som är Tietos integrationsmotor. TEIS har idag färdiga integrationer till ett 30-tal olika verksamhetssystem vilket kommer att leda till snabb och enkel utveckling av e-tjänster.

- Diarietjänst och ärendehantering
- E-arkiv/System för bevarande
- Workflow/Processtyrning
- Dokumenthantering
- Publicering, web content management, portal

Dessa tjänster är baserade på FormPipes verksamhetsstödande tjänster. Samtliga tjänster är byggda med .NET ramverket och har sina användargränssnitt byggda i ASP.NET samt gör all integration via WCF. FrontPipes tjänster ingår i samma tjänstefamilj och har en gemensam administration.

Publiceringstjänsten är baserad på Epi-Server. De kontaktstödande tjänsterna förutom söktjänsten är uppbyggda kring Epi-Server och dess arkitektur (se bild ovan).

Infrastrukturella tjänster

- Säkert informationsutbyte enligt gällande specifikation
- Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

Dessa tjänster stödjer utbyte av information och säkerhetsdata mellan användare och externa system som har en annan arkitektur och våra tjänster. SSO- och e-legitimationstjänsterna är inte enbart byggda i .NET utan finns för ett stort antal plattformar för att underlätta integrationen.

Förutom huvudtjänsterna finns en mängd stödtjänster för att uppfylla specifika behov. Dessa stödtjänster är oftast specifika för en viss huvudtjänst. De följer samma integrationsmönster så att de kan nyttjas av flera tjänster än just tjänsten den ingår i.



Statens inköpscentral

Dnr 93-67-10
Ramavtal 7062/10
Tieto
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
Version 2015-10-22

T ex Talsyntes-server ingår i tjänsten Informationstjänster förpackningsmässigt men kan anropas av samtliga tjänsters websidor då arkitekturen är gemensam.



Kapacitetstjänster och drifttjänster

E-tjänsteplattformen hos Tieto bygger på kapacitetstjänster med högsta säkerhetsklass. Tjänster kan starta med liten aktivitet för att sedan växa i våra miljöer. Man kan avropa mer kapacitet i form av cpu, minne och disk.



3 Sammanställning av e-tjänster

3.1 Kontaktstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
H100	Informationstjänster
H200	Elektronisk Datafångst
H300	Mina Sidor
H400	Söktjänster
H450	E-tjänsteportalen

3.2 Verksamhetsstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
H500	Mottagning och utskick, integration, externa gränssnitt
H600	Diarietjänst och ärendehantering
H700	E-arkiv/System för bevarande
H800	Workflow/processtyrning
H900	Dokumenthantering
H1000	Publicering, web content management, portal
A1001	Hypergene
A101	Projectplace
A201	Ärendehantering för skolskjuts

3.3 Infrastrukturella tjänster

ID	Tjänstenamn
H1100	Säkert informationsbyte
H1200	Kontroll av elektroniska legitimationer
1300	Anslutningstjänst till nationell infrastruktur

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



4 E-förvaltningsstödande tjänster

4.1 Kontaktstödande tjänster

Namn på tjänst:	Informationstjänster	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: H100
Beskrivning:	<p>Informationstjänsten är ett mycket flexibelt informationsramverk. Tjänsten ger automatiskt service och stöd till användarna via flera kanaler som webb och SMS. Tjänsten kan enkelt anpassas för den avropande partens behov kring funktions- och situationsanpassad information och användarfrågor.</p> <p>Tjänsten består av följande delar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Baspaket för informationstjänsten• Medborgarassistenten• Online-chatt• Talsyntes• SMS-tjänst• Web 2.0• Webbstatistik	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	Informationstjänsten levereras som en tjänst. Funktionaliteten är uppbyggd på en EPi-Server-plattform.	



Namn på tjänst:	Elektronisk datafångst	
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID: H200
Beskrivning:	<p>Tjänsten tillhandahåller stöd för att via e-formulär samla in information och dokument från användare. Formulären går att skapa, redigera och publicera direkt i tjänsten.</p> <p>En rättighetsmodell bestämmer vem som får redigera formulär och ändringar versionshanteras.</p> <p>Förutom olika typer av fält för insamling av strukturerad information finns funktionalitet för bifogande av dokument. Dessutom finns ett specialfält för att ange en position, användaren kan enkelt dra och släppa en kartnål för att bestämma positionen.</p> <p>Gränssnitt mot betalväxel ingår också som avropbar funktion.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga A7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	Elektronisk datafångst levereras som en tjänst. Funktionaliteten är uppbyggd på en EPiServer-plattform.	



Namn på tjänst:	Mina sidor	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: H300
Beskrivning:	<p>Tietos e-tjänst ”Mina sidor” är en självbetjäningstjänst för externa användare att via internet och på ett säkert sätt interagera med myndigheternas/verksamheternas e-tjänster. Det gäller till exempel att göra ansökningar, följa ärendestatus samt förmedling av annan digital kommunikation som kontaktuppgifter.</p> <p>I tjänsten ingår ett antal grundfunktioner som är utformade på ett intuitivt sätt så att en hög grad av användbarhet och tillgänglighet uppnås. Tjänsten levereras med hänsyn tagen till Vervas ”Vägledning 24-timmarswebben 2.0”.</p> <p>Användare kan skapa sin personliga yta på Mina sidor genom att logga in via e-legitimation. I informationsdelen av Mina sidor kan redaktörer själva skapa och underhålla regler och instruktioner kring vad som gäller för tjänsten.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	<p>Mina sidor levereras som en tjänst. Funktionaliten är uppbyggd på en EpiServer-plattform.</p> <p>Mina sidor kan införas enligt två modeller antingen via en länk (URL) från myndighetens/verksamhetens webbplats eller som en integrerad del i annan e-tjänst levererad från Tieto.</p>	



Namn på tjänst:	Söktjänster	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: H400
Beskrivning:	<p>Interna söktjänsten i Tietos e-tjänstefamilj är en världsledande sökfunktion utvecklad med Microsoft standards och Microsoft .NET-teknik. Söktjänsten hanterar sökning i flera källor samtidigt, vara sig det är webbsidor, databaser, filserverar, Lotus Notes eller Active Directory. Sökresultaten bygger på avancerade sökalgoritmer som gör att besökarna hittar det de letar efter.</p> <p>Söktjänsten indexerar dokument på kundens webbserver (eller webbservrar) med en så kallad sökmotorspindel. Från administrationsdelen i verktyget styr man vilka källor som ska indexeras</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	Tjänsten kan sättas upp i följande två utföranden: <ul style="list-style-type: none">• Basuppsättning som indexerar upp till 20 000 dokument• Utökad uppsättning klarar av att indexera upp till 2 miljoner dokument	

Namn på tjänst:	E-tjänsteportalen	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: H450



Beskrivning:

Beskrivning:

E-tjänsteportalen är en komplett portal för hantering av e-tjänster. Tjänsten består av ett paket av flera underliggande funktioner i en och samma lösning:

Innehåll:

- Mina sidor (följa och komplettera inskickat ärende)
- E-tjänstebyggare (skapa egna e-tjänster/e-formulär)
- Ärendehantering (meddelanden och handläggargröd)
- Färdiga e-tjänster
- FAQ och vägledande texter i e-tjänsterna
- Funktioner för automatiska notifieringar via e-post.
- Färdiga Integrationer med TEIS (Tietos integrationsmotor)
- Färdiga kopplingar till Navet, KIR, Fastighetsregistret, Paynova, Microsofts AD osv
- Mobila tjänster (ex. Felanmälan)
- Köhantering
- Enkel bokningsfunktion

I e-tjänsteportalen finns handläggargröndfunktioner för hantering av inkomna e-tjänster.

Den elektroniska datafångsten har standardiserats genom en e-tjänstemotor i vilken nya e-tjänster enkelt kan sättas upp via administrationsgränssnittet helt utan programmering. E-tjänsterna blir automatiskt kopplade till Mina Sidor och kan hantera två signaturer i en och samma e-tjänst (för t ex vårdnadshavare) tack vare en intelligent e-tjänstemotor. E-tjänsteportalen möjliggör också komplettering ner på fältnivå samt digitala beslut.



	<p>För att kunna hantera t ex en kommuns olika bakomliggande system, arbetar portalen både med databasgenererade XML-filer men kan också fungera som en "monolit" då också PDF-filer skapas för manuell utskrift och dokumenthantering. Systemet har även en funktion för att exportera ärendeinformation till Excel. Flertalet färdiga integrationer finns till bakomliggande system via TEIS (Tietos integrationsmotor). Systemet har även ett generellt API som används för att kommunicera med webservices samt systemets utvecklade applikationer för Android och IOS.</p>
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.
Övrig information:	



4.2 Verksamhetsstödjande tjänster

Namn på tjänst:	Mottagning och utskick, integration, externa gränssnitt
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster ID: H500
Beskrivning:	<p>Mottagning och utskick ser till att dokumentet går i rätt format från verksamhetssystem till verksamhetssystem, från webb till verksamhetssystem och från verksamhetssystem till webb.</p> <p>Tre större områden hanteras:</p> <ul style="list-style-type: none">• Konvertering från ett dataformat till ett annat, t ex XML till PDF/A• Utseende/layouthantering, helt enkelt den grafiska delen av ett dokument• Distribuering i rätt format till rätt mottagare <p>Med Mottagning och utskick blir man i princip kompatibel med alla krav på ett dokument utseende och dataformat, oavsett vad originalet är. Detta kan idag gälla PDF/A för arkivering av datafiler, Svefaktura för myndigheter m m.</p> <p>Mottagning/utskick-tjänsten hanterar enligt kraven inte bara konvertering och distribution utan även tidsstämpling, kvittering, registrering osv.</p> <p>Uttökad tjänst TEIS: Den avropbara funktionen är för den som vill nyttja fulla funktionaliteten i TEIS.</p>
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.



**Övrig
information:**

Mottagning och utskick levereras som en tjänst. Tjänsten är baserad på standardfunktionalitet i Microsoft .NET och delar ur Tietos integrationshubb TEIS.

Systemkrav för klientdator för Konfigurationsklient (i övrigt behövs ingen klient):

Operativsystem: Windows XP, Vista x86 (32-bit) eller x64 (64-bit), eller Windows Server 2003, 2008 x86 (32-bit) eller x64 (64-bit)

Intel Celeron 1,6 GHz eller AMD Athlon 1,6 GHz (eller motsvarande)

512 MB RAM

HDD tillgängligt utrymme: 82 MB (32-bit) eller 105MB (64-bit) för programvara + 10 MB för konfigurationsdata



Namn på tjänst:	Diarietjänst och ärendehantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: H600
Beskrivning:	<p>FormPipe Diarietjänst och ärendehantering är utvecklat i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter.</p> <p>Lösningen är speciellt framtagen för att passa olika organisationers krav samt stödja dem i det dagliga arbetet.</p> <p>FormPipe Diarietjänst och ärendehantering följer såväl lagstiftning inom området som gängse praxis.</p> <p>FormPipe Diarietjänst och ärendehantering ger kunden möjlighet att förutom den lagstiftade informationen kunna komplettera med valfri information, kopplingar mot andra system och klassificeringar.</p> <p>FormPipe Diarietjänst och ärendehantering har fullt stöd för såväl personuppgiftslagen som sekretesslagen. Funktioner för nämndsadministration kan köpas till.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	<p>FormPipe Diarietjänst och ärendehantering levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.</p> <p>Systemkrav för klientdator: Operativsystem: Windows XP eller Windows 7 Webbläsare: Rekommenderad Internet Explorer version supporterad av Microsoft</p>	



Namn på tjänst:	E-arkiv/System för bevarande	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: H700
Beskrivning:	<p>FormPipe E-arkiv/System är ett system för bevarande av digital information över längre tid.</p> <p>Systemet är framtaget i nära dialog med Arkivverket (Riksarkivet) och är baserat på OAIS-modellen (ISO 14721:2003).</p> <p>FormPipe Long-Term Archive kan hantera information från olika system och säkerställer att informationen lever upp till krav på bevarandeformat, tillgänglighet och spårbarhet och inte minst – att informationen är åtkomlig och begriplig för framtida bruk.</p> <p>FormPipe E-arkiv/System kontrollerar att handlingarna är i rätt format och sparar ner dem för långtidsbevarande. Metadata som skapats i verksamheten lagras som XML och kan enkelt sparas ner enligt ursprungsstrukturen.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga A7 Tjänstebeskrivning.	
Övrig information:	FormPipe E-arkiv/System levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	



Namn på tjänst:	Workflow/Processtyrning	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: H800
Beskrivning:	<p>FormPipe Workflow/Processtyrning är helt integrerad med diarie- och dokumentarkivet. Den tredimensionella processkartan presenterar processtatus i realtid och låter användare på ett överskådligt sätt följa processer i alla steg.</p> <p>Med FormPipe Workflow/Processtyrning underlättas alla former av kvalitetsrevisioner samtidigt som olika former av processanalyser ger värdefullt stöd i förbättringsarbetet. Med den kraftfulla samlingen av fördefinierade och konfigurerbara funktioner kan automatisering ske av delar av, eller i vissa fall till och med hela processer.</p> <p>Användaren kan visuellt se hela processen för arbetsflödet, alla regler, logiska villkor och alternativa vägar under skapandets gång.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	<p>FormPipe Workflow/Processtyrning levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.</p> <p>Systemkrav för klientdator: Operativsystem: Windows XP eller Windows 7 Webbläsare: Rekommenderad Internet Explorer version supporterad av Microsoft</p>	



Namn på tjänst:	Dokumenthantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: H900
Beskrivning:	<p>FormPipe Dokumenthantering är utformat för att hantera en organisations alla typer av dokument på ett enkelt och smidigt sätt över dokumentets hela livscykel.</p> <p>FormPipe Dokumenthantering sköter versionshantering av dokument och ser till att de lagras på ett säkert sätt. FormPipe Dokumenthantering stödjer avancerade behörighetsstyrda säkerhetsfunktioner, rutiner för godkännande och signering samt sökfunktioner.</p> <p>FormPipe Dokumenthantering integrerar dokumenthanteringen i organisationens olika processer. Systemet innehåller funktioner för versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering och distribution samt säkerhetskontroll.</p> <p>Indexering av dokument inklusive metadata medför att tjänsten har kraftfulla sökfunktioner.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	<p>FormPipe Dokumenthantering är en tjänst med webbaserat användargränssnitt. För full funktionalitet krävs FormPipe Client Framework på klientdatorn.</p> <p>Systemkrav för klientdator: Operativsystem: Windows XP eller Windows 7 Webbläsare: Rekommenderad Internet Explorer version supporterad av Microsoft .NET framework 3.5</p>	



Namn på tjänst:	Publicering, web content management, portal	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: H1000
Beskrivning:	<p>Publicering, web content management och portaltjänsterna omfattar funktioner för att bygga, administrera och publicera innehåll och tjänster på interna och externa webbplatser.</p> <p>Utöver denna grundfunktionalitet levereras även nedanstående beskrivna funktioner i en standarduppsättning av publiceringstjänsten:</p> <ul style="list-style-type: none">• OnlineCenter• Mallbaserad publicering• Åtkomst överallt• Dynamiskt innehåll• Lokalisering och globalisering• Really Simple Syndication (RSS)• Dokumenthantering• Stöd för hantering av flera webbplatser• Användarvänliga URL:er• Global sökning• Rapportcenter• Bildbank• Kartintegration• Webb-chatt• Dokumentarkivsmall• WebForms komponentstandard	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	<p>Publiceringstjänsten är baserad på EPiServer och Microsofts .NET-ramverk. Det är en ren miljö med minimal egen funktionalitet vilket gör det möjligt att enkelt skapa webbplatser och gadgets.</p> <p>Befintlig kunskap inom .NET kan återanvändas och tekniker som LINQ, WCF och ASP.NET kan användas utan svårighet</p>	



Namn på tjänst:	Hypergene		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	A1001
Beskrivning:	<p>Tjänsten Hypergene ska bidra med följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Stödja verksamhetens målstyrning och visualisering av målstruktur genom nedbrytning av vision, strategier och mål till nyckeltal, konkreta handlingsplaner, uppdrag och aktiviteter• Möjliggöra effektiv uppföljning, i text och siffror, av vision, strategier, mål, nyckeltal, uppdrag och aktiviteter samt visualisera verksamhetens utveckling och måluppfyllelse• Effektivisera verksamhetens rapporteringsprocess och förbättra kvalitén i planeringsarbete och i uppföljningen <p>Tjänsten Hypergene stödjer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Den övergripande strategiska planeringen• Verksamhetsplaneringen• Det operativa arbetet med planering och uppföljning• Övriga strukturerade planer, t.ex. kvalitetsplaner, arbetsmiljöplaner, internkontrollplaner, produktionsplaner.• Riskanalysarbetets dokumentation och visualisering inkl. riskåtgärder <p>Tjänsten nås via webbgränssnitt</p>		
Referens:	Se bilaga Tjänstebeskrivningar A1001		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Projectplace		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	A101
Beskrivning:	<p>Projectplace är ett projekt- och samarbetsverktyg som tillåter både deltagare från intern och extern organisation oberoende av brandväggar:</p> <p>I tjänsten ingår följande: <i>I respektive Projektyta:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Projektöversikt• Dokument• Möten• Ärenden• Arbetsuppgifter med rapportstöd• Aktivitetsrapporter från projektet, dagligen och veckovis <p><i>I projektkontoret:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Översikt av samtliga pågående projekt för kontoadministrationen• Katalog – möjlighet att publicera vilka projekt som den egna organisationen ska ha kännedom om• Personer - översikt av samtliga interna användare och externa medlemmar• Projektmallar <p>Projektportfölj för gemensam rapportering</p>		
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.		
Övrig information:	Projectplace är en tjänst med webbaserat användargränssnitt. Tjänsten erbjuds i Enterprise Edition som avser fritt antal projektytor samt Projektkontor. Mer detaljerad information finns på www.projectplace.se		

Namn på tjänst:	Ärendehantering för skolskjuts		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	A201
Beskrivning:	<p>E-tjänsten för skolskjutshantering ämnar öka kvalitet och produktivitet gällande administration och styrning av skolskjutsverksamheten. Tjänsten kan enkelt anpassas till den avropade partens behov av att samarbeta/informera andra intressenter så som skolan, transportörer, vårdnadshavare och elever.</p> <p>E-tjänsten erbjuder den avropande parten funktionalitet från handläggning och myndighetsutövande till styrning och kontroll av transportkapaciteten samt olika</p>		



	samarbetes/informationstjänster. E-tjänsten erbjuder också funktionalitet för visualisering av geografisk information. Följande komponenter kan avropas Baspaket för e-tjänsten E-tjänst för skola E-tjänst för transportör E-tjänst för vårdnadshavare
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.
Övrig information:	E-tjänsten för skolskjutshantering bygger på ett webbaserat användargränssnitt som nås via en webbläsare.

Namn på tjänst:	Kartportal 3D	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: A301
Beskrivning:	Tjänsten Kartportal 3D ska bidra med följande: <ul style="list-style-type: none">• Tydliggöra kommunikation av samhällsinformation med geografisk visning i tre-dimensionell kartportal• Minska antal fältbesök genom att tillhandahålla en komplett verksamhetsbild i 3D och kombinera med annan verksamhetsdata• Förbättra kvalitén i planeringsprocessen genom att minska försenande klagomål och överklaganden• Utgöra stöd i att modellera och bedöma<ul style="list-style-type: none">○ projekt för samhällsbyggnad○ risk- och katastrofberedskap Tjänsten Kartportal 3D stödjer: <ul style="list-style-type: none">• Den övergripande strategiska planeringen• Verksamhetsplaneringen• Det operativa arbetet med planering och uppföljning• Riskanalysarbetets dokumentation och visualisering inkl. riskåtgärder Tjänsten nås via webbgränssnitt	
Referens:	Se bilaga Tjänstebeskrivningar A301	
Övrig information:		



4.3 Infrastrukturella tjänster

Namn på tjänst:	Säkert informationsutbyte	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: H1100
Beskrivning:	<p>Tjänsten Saker informationsutbyte är baserad på SHS-standarden och erbjuder bland annat följande lösningar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Filöverföring mellan två interna/externa verksamhetssystem via SHS (asynkron överföring)• Hantering av tjänsteanrop, d v s online-fråga, mellan två interna/externa verksamhetssystem via SHS (synkron överföring)• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop från webbklient till SHS• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop med hjälp av Web services över VPN till SHS• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop med hjälp av Web services via Web services-nod hos kund till SHS• Hantering av filöverföring och tjänsteanrop från SHS API• Prenumeration/spridning• Säkerhetsfunktioner med stöd för autentisering, kommunikation med https, elektronisk signering, kryptering och dekryptering• Koppling till SHS-katalogtjänst	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	H1200
Beskrivning:	<p>Nordic Edge Certificate Services är en lösning på mångfalden av certifikatlösningar och avlägsnar komplexiteten från ditt företags infrastruktur och applikationer.</p> <p>Enkel tjänst Denna enkla modul tar hand om autentiseringen av användare från de olika certifikatmetoderna, hanterar alla eventuella självregistreringar i ett lokalt lagringsutrymme för autentiserade användare samt integreras sömlöst med er befintliga infrastruktur.</p> <p>Utvidgad tjänst Utöver vad som erbjuds under ”enkel tjänst” ovan, har Tieto har en överenskommelse med feintliga CA-leverantörer.</p> <p>Överenskommelsen medför att Tieto kan erbjuda en utvidgad tjänst för e-identifiering och e-underskrift som innefattar administration och fakturering av tjänsten.</p>		
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Anslutningstjänst till nationell infrastruktur		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	1300
Beskrivning:	<p>Anslutningstjänsten möjliggör teknisk anslutning från Vårdgivares definierade vårdssystem till Ineras nationella infrastruktur och vårdtjänster så som Nationell Patientöversikt och Journalen på Nätet, Vårdhändelser. Tjänsten fungerar som teknisk plattform för kommunikation och mappning av information mellan aktuella vårdssystem och nationell infrastruktur och däri kopplade vårdtjänster.</p> <p>I tjänsten tillhandahålls teknisk miljö, komplett med mjukvara och hårdvara, drift och förvaltning inkluderande underhållskostnad för Ensemble där anslutning till Vårdgivares miljö kan ske.</p> <p>Tjänsten bygger på plattformen HealthShare som är en väl fungerande och beprövad anslutningstjänst. Det är en framtidssäkrad plattform med inriktning på hälso- och sjukvård, med stöd för internationella standarder som HL7, DICOM, IHE-profiler. Genomförda lasttester visar mycket goda resultat att använda HealthShare som regional tjänsteplattform.</p> <p>Tjänsten är specialanpassad som anslutnings/integrationsplattform, varför snabb anpassning av nya krav och önskemål är möjlig,</p>		



	<p>exempelvis för nya tjänstekontrakt.</p> <p>Exempel på vad anslutningstjänsten kan möjliggöra:</p> <ul style="list-style-type: none">Regional tjänsteplattformDatacache och mellanlagerfunktionalitetHSA-kopplingRegelverk och filtreringIndexstödEngagemangsindexÖvervakning och larm
Referens:	Se bilaga Tjänstebeskrivningar
Övrig information:	



5 Införande- och driftstödjande tjänster

5.1 Införandestödjande tjänster

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

Tieto erbjuder tjänster inom följande områden:

Säkerhetskrav på Införandestödjande tjänster

- Riskanalys
- Informationsklassning
- Säkerhetsåtgärder

Användbarhetskrav på Införandestödjande tjänster

- Användbarhetsledare
- Integrationsdesigner
- Grafisk formgivare
- Testare av användbarhet

Krav på förberedande insatser

- Förstudie/Metodstöd för e-tjänster
- Förstudie/Metodstöd för val av säkerhetstjänster inom e-tjänster
- Förstudie/Metodstöd för kostnads- och nettokalkyl
- Verksamhetsutveckling
- Verksamhetsmodellering

Krav på Införande- och integrationstjänster

- Konfiguration
- Installation
- Anpassningar
- Integration
- Driftplanering
- Driftsättning
- Projektledare
- Projektadministratör

Krav på Utbildningstjänster

- Utbildare/tjänst riktad till administratörer



- Utbildare/tjänst riktad till driftpersonal
- Utbildare/tjänst riktad till användare
- Interaktiv utbildning

5.1.1 Säkerhetskrav på Införandestödande tjänster

Namn på tjänst:	Säkerhetskonsulting	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SÄK
Beskrivning:	Konsulttjänsterna avser enbart e-förvaltningsstödande konsulttjänsterr	
	<ul style="list-style-type: none">• Riskanalys• Informationsklassning• Säkerhetsåtgärder	
Referens:		
Övrig information:		

5.1.2 Användbarhetskrav på Införandestödande tjänster

Namn på tjänst:	Användbarhetskonsulting	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ANV
Beskrivning:	Konsulttjänsterna avser enbart e-förvaltningsstödande konsulttjänster.	
	<ul style="list-style-type: none">• Användbarhetsledare• Integrationsdesigner• Grafisk formgivare• Testare av användbarhet	
Referens:		
Övrig information:		

5.1.3 Krav på förberedande insatser

Namn på tjänst:	Förberedande konsulting	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: FÖRB
Beskrivning:	Konsulttjänsterna avser enbart e-förvaltningsstödande konsulttjänster.	
	<ul style="list-style-type: none">• Förstudie/Metodstöd för e-tjänster• Förstudie/Metodstöd för val av säkerhetstjänster inom e-tjänster• Förstudie/Metodstöd för kostnads- och nettokalkyl• Verksamhetsutveckling• Verksamhetsmodellering	
Referens:		
Övrig information:		



5.1.4 Krav på Införande- och integrationstjänster

Namn på tjänst:	Införande och Integrationskonsulting	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: INF/INT
Beskrivning:	Konsulttjänsterna avser enbart e-förvaltningsstödjande konsulttjänster. <ul style="list-style-type: none">• Konfiguration• Installation• Anpassningar• Integration• Driftplanering• Driftsättning• Projektledare• Projektadministratör	
Referens:		
Övrig information:		

5.1.5 Krav på Utbildningstjänster

Namn på tjänst:	Utbildningskonsulting	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: UTB
Beskrivning:	Konsulttjänsterna avser enbart e-förvaltningsstödjande konsulttjänster. <ul style="list-style-type: none">• Utbildare/tjänst riktad till administratörer• Utbildare/tjänst riktad till driftpersonal• Utbildare/tjänst riktad till användare• Interaktiv utbildning	
Referens:		
Övrig information:		



5.2 Driftstödjande tjänster

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

Driftstödjande tjänster

- Drift av applikationer
- Tjänstehantering
- Kundtjänst
- Uppföljning

5.2.1 Drift av applikationer

Namn på tjänst:	Drift av applikationer	
Tjänsteområde:	Införande- och Driftstödjande tjänster	ID: APPLDR



Beskrivning:	<p>Drifttjänster för applikationer kan erhållas i två varianter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Egenutvecklade system• Licensierade standardsystem <p>Vår tjänst till kunderna innefattar bl a att åta sig drift av applikationer som t ex kundens egenutvecklade eller licensierade kontaktstödande, verksamhetsstödande och infrastrukturella tillämpningar.</p> <p>I Tietos åtagande för applikationsdrift ingår att:</p> <ul style="list-style-type: none">• Samordna och genomföra all förekommande driftsättning av nya versioner, ny programvara och nya tillämpningar inom området• Genomföra sedvanligt underhåll av kundens databaser• Ansvara för att all data verkligen är/blir säkerhetskopierad och att all data verkligen kan återtas vid behov<ul style="list-style-type: none">• Genomföra backuptagning enligt gällande schema• Administrera och säkert förvara backupmedia• Säkerställa, utifrån given driftdokumentation, att applikationen fungerar och anmäla brister till kundens systemförvaltare för applikationen och till applikationsleverantören <p>För att säkerställa tjänsten vid förändringar skall dessa testas före installation, i en särskild testmiljö som leverantören tillhandahåller enligt särskild överenskommelse.</p>
Referens:	
Övrig information:	



5.2.2 Tjänstehantering

Namn på tjänst:	Tjänstehantering	
Tjänsteområde:	Införande- och Driftstödjande tjänster	ID: TJÄN
Beskrivning:	<p>I tjänsten ingår att löpande kunna ta del av information kring den e-förvaltningsstödjande tjänstens användning och hantering. I Tietos arbetssätt ingår att stödja förändringar av de e-förvaltningsstödjande tjänster som är aktuella.</p> <p>Tieto kommer kontinuerligt att utföra underhåll av de e-förvaltningsstödjande tjänsterna inklusive de applikationer och system som behövs för tjänsternas tillhandahållande.</p> <p>I tjänsten ingår att göra kontinuerliga uppdateringar i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna. I Tietos tjänst för tjänstehantering ingår att göra säkerhetsuppdateringar i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna.</p> <p>Tieto har fastställda driftsrutiner omfattande minst instruktioner och ansvar för bearbetning och hantering av information samt instruktioner för säkerhetskopiering, inklusive rutiner för återstart och återställning efter avbrott eller funktionsfel.</p> <p>Se även bilaga ”A2 Allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster” punkt 3.</p>	
Referens:		
Övrig information:		

5.2.3 Kundtjänst

Namn på tjänst:	Kundtjänst	
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID: KUNDTJ



Beskrivning:	<p>Tietos Kundtjänstfunktioner är organiserade för den typ av uppdrag som efterfrågas när det gäller avropande kunder och kunders personal samt vår kundtjänst som vänder sig direkt till Medborgaren.</p> <p>Tietos supportmodell för kundens personal Tietos supportmodell täcker dels en teknisk väg, dels en väg för mänsklig kontakt. Den tekniska vägen används av IT-infrastrukturen som automatiskt kan skapa ärenden för händelser och störningar. Den mänskliga kontaktvägen används av slutanvändare för att rapportera störningar.</p> <p>Utöver den i aktuell tjänst ingående kundtjänstfunktionen kan följande tre kundtjänster avropas:</p> <p>Utökad kundtjänst Externa användare t ex medborgare och hantering av verksamhetsfrågor</p> <p>Sammanhållen kundtjänst Andra tjänster, t ex kundens tjänster eller andra leverantörers tjänster</p> <p>Underordnad kundtjänst Denna typ av kundtjänst som verkar bakom en annan leverantörs kundtjänst och har en begränsad kontaktyta</p>
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.
Övrig information:	

5.2.4 Uppföljning

Namn på tjänst:	Uppföljning	
Tjänsteområde:	Införande- och Driftstödande tjänster	ID: UPPF
Beskrivning:	Tieto kommer att ta fram och respektive avropande myndighet överlämna den statistik och uppföljning över användning och tillgänglighet som behövs som faktureringsunderlag och för att följa upp avtalsvillkoren.	
Referens:		
Övrig information:		



Namn på tjänst:	PPS (Praktisk ProjektStyrning) – projektstyrningsmodell	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: PPS001
Beskrivning:	<p>Styrmodellen PPS bidrar till fler lyckade projekt. Med modellen kan du aktivt planera och styra ett enskilt projekt, ett program eller en hel projektportfölj. PPS fungerar lika bra i stora projekt som i små, och den har färdiga beskrivningar för olika projektstorlekar, program och portföljer. Allt bygger på praktiska erfarenheter och på befintlig standard inom området.</p> <p>PPS erbjuds som en elektronisk tjänst i form av PPS OnLine. Där nås enkelt och snabbt hela PPS styrmodell med dokumentation, mallar, färdigheter, checklistor, exempel och arbetsprocesser.</p> <p>Leverans sker i form av en internetbaserad accesstjänst, benämnd PPS OnLine webbaccess.</p>	
Referens:	Mer information finns i bilaga 7 Tjänstebeskrivningar.	
Övrig information:	För demo se: www.tieto.se/pps eller kontakta oss för en presentation.	