



Kammarkollegiet

Statens inköpscentral

1 (182)

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11

Bilaga 6

Tjänstekatalog



Innehåll

Tjänstekatalog	5
1 Inledning	5
1.1 Tillämpning	5
1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst	5
1.3 Ändring av tjänster	6
2 Tjänstarkitektur	7
2.1 Beskrivning av den övergripande arkitekturen	7
2.2 Samverkan med olika sviter	9
2.3 Integration mot befintliga system/tjänster	11
2.4 Översikt över eID-relaterade infrastrukturella tjänster	11
3 Sammanställning av e-tjänster	17
3.1 Kontaktstödande tjänster	18
3.1.1 Svit .Net	18
3.1.2 Svit Open Source	18
3.1.3 Svit Site Vision	18
3.1.4 Informationstjänster	19
3.1.5 Elektronisk datafångst	19
3.1.6 Mina sidor	19
3.1.7 Söktjänster	19
3.2 Verksamhetsstödande tjänster	20
3.2.1 Svit Open Source	20
3.2.2 Svit EPi Server	20
3.2.3 Svit Evolution	20
3.2.4 Svit Platina	21
3.2.5 Svit W3D3	22
3.2.6 Svit IS Tools	22
3.2.7 Svit CC	22
3.2.8 Svit Site Vision	23
3.2.9 Svit 360°	23
3.2.10 Mottagning och utskick, integration	24
3.2.11 Diarietjänst och ärendehantering	24
3.2.12 E-arkiv/System för bevarande	25
3.2.13 Publicering, Web Content Mgmt och portal	25
3.2.14 Workflow/Processtyrning	25
3.2.15 Dokumenthantering	25
3.3 Infrastrukturella tjänster	26
3.3.1 Infrastrukturella tjänster som stöder kontaktstödande tjänster	26



3.3.2	Infrastrukturella tjänster som stödjer verksamhetsstödande tjänster	26
3.3.3	Övriga Infrastrukturella tjänster	26
4	E-förvaltningsstödande tjänster	27
4.1	Kontaktstödande tjänster	27
4.1.1	Svit .Net	27
4.1.2	Svit Open Source	28
4.1.3	Svit Site Vision	31
4.1.4	Informationsstjänster	33
4.1.5	Elektronisk datafångst	41
4.1.6	Mina sidor	41
4.1.7	Söktjänster	41
4.2	Verksamhetsstödande tjänster	43
4.2.1	Svit Open Source	43
4.2.2	Svit EPi Server	46
4.2.3	Svit Evolution	48
4.2.4	Svit Platina	50
4.2.5	Svit W3D3	57
4.2.6	Svit IS Tools	65
4.2.7	Svit CC	67
4.2.8	Svit Site Vision	68
4.2.9	Svit 360°	73
4.2.10	Mottagning och utskick, integration	82
4.2.11	Diarietjänst och ärendehantering	83
4.2.12	E-arkiv/System för bevarande	89
4.2.13	Publicering, Web Content Mgmt och portal	90
4.2.14	Workflow/Proces	98
4.2.15	styrning	98
4.2.16	Dokumenthantering	101
4.3	Infrastrukturella tjänster	102
4.3.1	Infrastrukturella tjänster som stöder kontaktsökande tjänster	102
4.3.2	Infrastrukturella tjänster som stöder verksamhetsstödande tjänster	104
4.3.3	Övriga Infrastrukturella tjänster	107
5	Införande- och driftstödande tjänster	118
5.1	Införandestödande tjänster	118
5.1.1	Införandestödande tjänster	119
5.1.2	Paketerade införandestödande tjänster	155
5.1.3	Paketerade införandestödande utbildningar	157
5.2	Driftstödande tjänster	171



5.2.1 Kundtjänst



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-förvaltningsstödande tjänsterna ingår:

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

Ytterligare information om vad som ingår i de e-förvaltningsstödande 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

2.1 Beskrivning av den övergripande arkitekturen

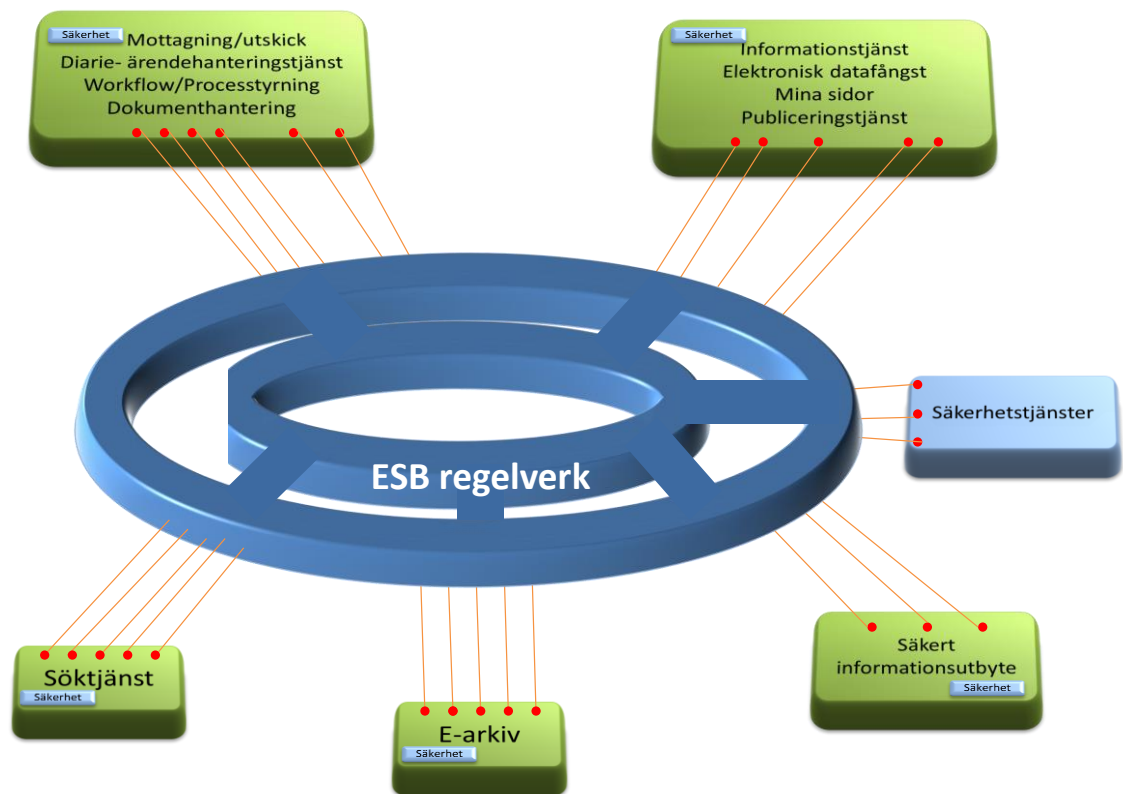
Den e-tjänstarkitektur som Cybercom erbjuder är en s.k. tjänsteorienterad arkitektur och bygger på att man kan introducera tjänster, som kommunicerar med varandra utan att veta var de andra tjänsterna finns och hur de är implementerade. Detta för att kunna vara flexibel och klara förändringar i verksamheten och dess processer. Det finns ett specificerande kontrakt (som kan jämföras med en tjänstebeskrivning läsbara av maskiner) som beskriver exakt vad som kan och får skickas in som indata och sedan hur utdata kommer att se ut.

De tjänster som är integrerade är:

- Informationstjänster
- Söktjänster
- Mina Sidor
- Elektronisk datafångst
- Diarietjänst/Ärendehantering
- Dokumenthantering
- Publicering
- Processhantering/Workflow
- e-arkiv
- Mottagning/utskick
- Säkert informationsutbyte
- Kontroll av elektroniska legitimationer

Samtliga tjänster är, vad man brukar kalla, löst kopplade. Tjänsterna tar bara hänsyn till de gränssnittsbeskrivningar som finns, och inte hur den bakomliggande logiken ser ut. Konsekvenser av den lösa kopplingen är att inga sessioner mellan tjänsterna finns, då man inte vet vad som finns på andra sidan gränssnittet.

För att integrationen ska fungera så är alla ingående tjänsters gränssnitt öppna och standardiserade. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder förenklas integrationen sinsemellan och mot befintliga system. Till detta kommer en integrationsplattform för att styra kommunikationsflödena mellan tjänsterna så att dessa kan kunna fungera i en tjänsteorienterad arkitektur. Cybercoms grundarkitektur (huvudalternativet) bygger på en plattform av OpenSource produkter för att underlätta integration och utveckling av både plattform och tjänster. Den schematiska bilden visar hur det ser ut när de olika tjänsterna är integrerade via integrationsplattformen.



Alla tjänster har sina publika gränssnitt som andra tjänster kan komma åt (om behörigheten är korrekt förstås). En del tjänster bygger på samma plattform i bakgrunden, men det är inget som andra tjänster behöver ta hänsyn till, då de ingående tjänsterna uppvisar sina egna gränssnitt. För användarna kan det ses som en fördel med just dessa tjänstefamiljer som erbjuder ett enhetligt användargränssnitt. För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så används integrationsplattformen. Målsättningen med integrationsplattformen är att:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i en portal som har många bakomliggande källor.
- Både i de egna källsystemen och i de tjänsterna men även i tjänster från externa parter.
- Möjliggöra en enkel uppkoppling av nya källsystem.

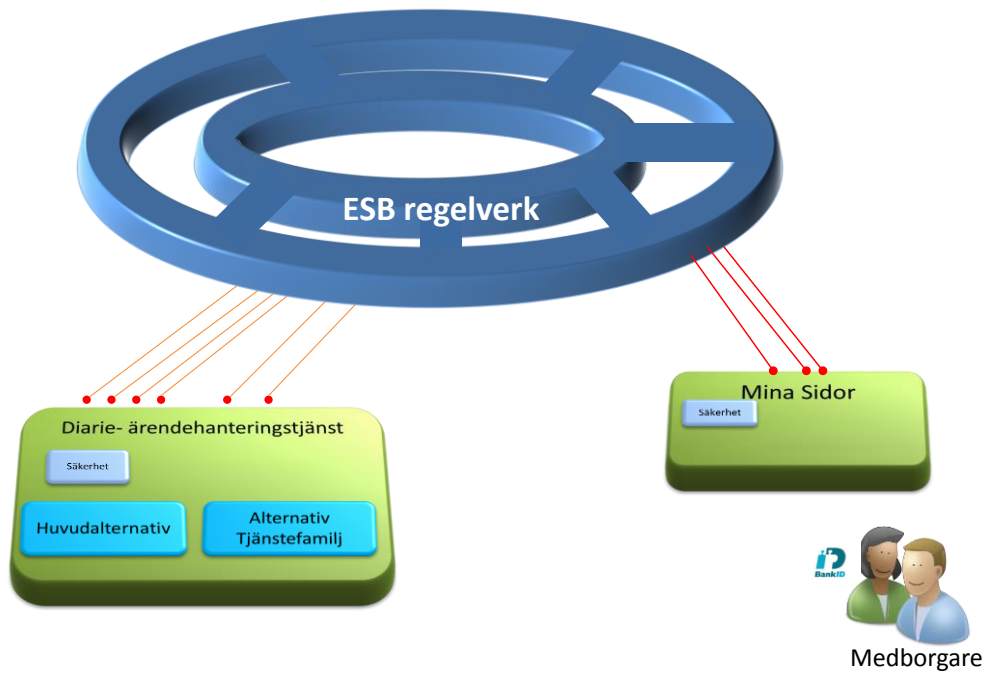


- Möjliggöra uppkoppling av olika typer av källsystem som kommunicerar med olika format och på olika sätt.
- Skapa flexibilitet och förändringsmöjlighet i portaltjänsterna
- Möjliggöra att nya tjänster snabbt kan introduceras

2.2 Samverkan med olika sviter

I bilden nedan finns exempel tjänster som tillhör samma ”tjänstefamilj” oavsett vilken svit eller plattform de tillhör. I mitten knyter en s.k. ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet (e-legitimation, signering och loggning) kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Det är därför som man lägger till en extra komponent i varje tjänst eller svit. ”Under skalet” har varje tjänst ett eget, öppet gränssnitt som går att komma åt från andra tjänster/system så väl som mellan de interna tjänsterna, om man har rätt behörighet. Tjänsten ”Diarie- och ärendehantering” blir på så sätt transparent mot tjänsten ”Mina Sidor” oavsett vilken tekniskt system som producerar tjänster för Diarie- och ärendehantering i botten. Självfallet blir det heller ingen påverkan för Medborgaren som använder tjänsten.

Det kan krävas mer eller mindre stora anpassningar för att vissa tjänster eller olika sviter ska fungera ihop, även om det finns en ESB med fullt stöd för integration i grunden.





2.3 Integration mot befintliga system/tjänster

En viktig del i Cybercoms integrationsplattform är att integrera kundens befintliga system och tjänster med erbjudna e-tjänster. Kunder har befintliga verksamhetsstöd som skall integreras.

För att kunna integrera dessa på ett enkelt och säkert sätt, så har integrationsplattformen ett stort antal integrationstillägg, färdiga att använda. Integration kan göras mot:

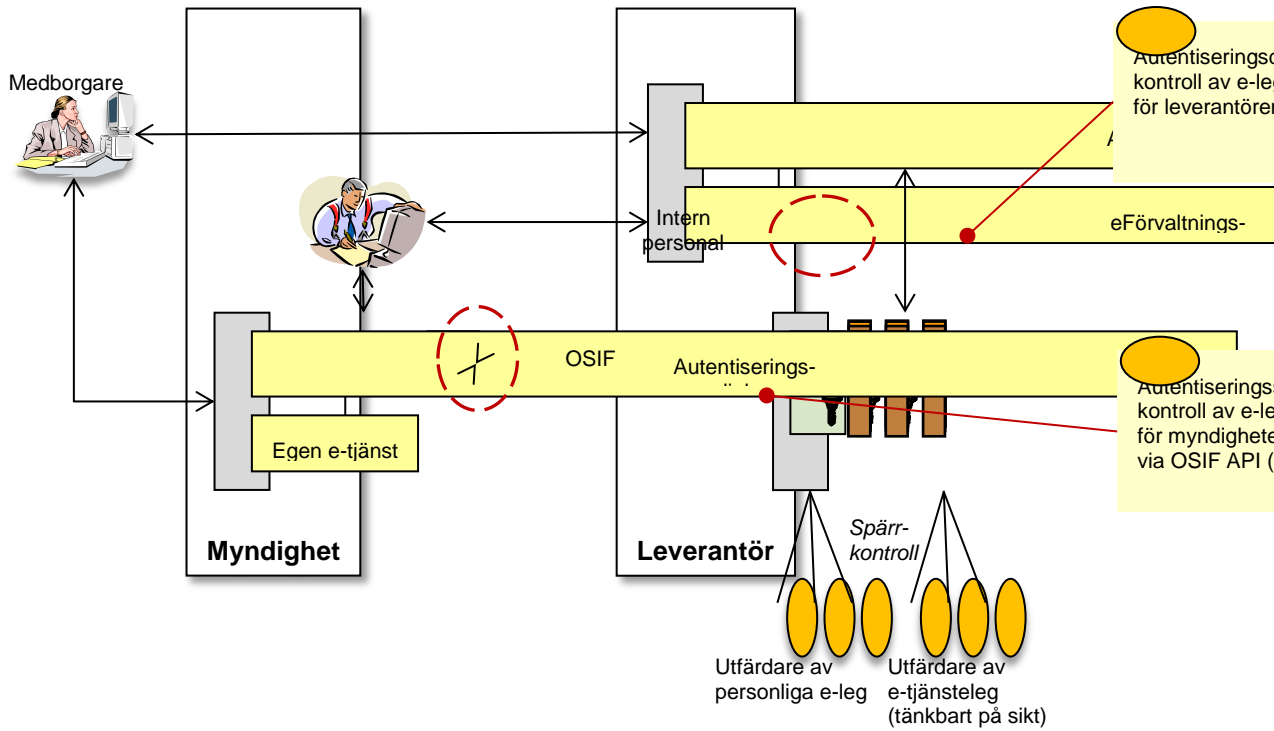
- Standardsystem
- System med standardiserat gränssnitt
- System med annat gränssnitt. I detta fall används komponenter som verkar på en lägre nivå.

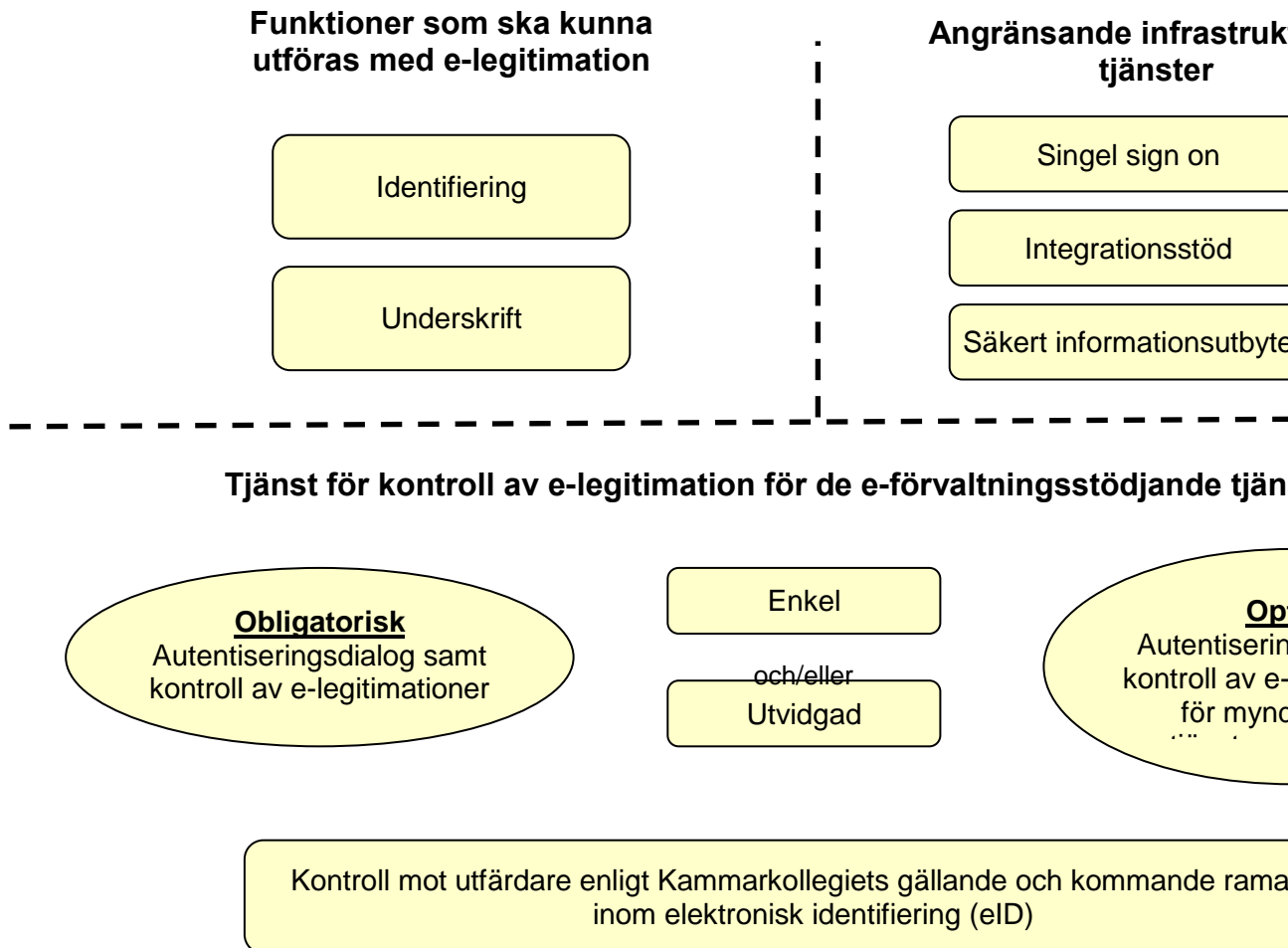
Beroende på gränssnitt hos kundens befintliga system krävs mer eller mindre stöd av införandestödjande konsulttjänster.

2.4 Översikt över eID-relaterade infrastrukturella tjänster

De infrastrukturella eID-tjänsterna är uppdelade i tre undergrupper baserat på olika behovsbilder; för kontaktstödande tjänster för verksamhetsstödande tjänster, samt övriga. Kort kan sägas att de kontaktstödande är anpassade för identifiering och behörighetstilldelning av medborgare medan de verksamhetsstödande hanterar intern personal i avroparens verksamhet.

I bilderna nedan finns behoven kring eID visualiserade. Under bilderna har de primära tjänster som täcker kraven/funktionerna i bilderna listats.





Autentiseringsdialog samt kontroll av e-legitimationer för leverantörens e-tjänster

Detta krav uppfylls av Bastjänsterna:

- BGC-001: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – enkel tjänst
- BGC-002: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – utvidgad tjänst
- BGC-003: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – inklusive avtal med eID-utställare

Underskrift finns även som separat tjänst genom den utökade signaturtjänsten e-Signatur:

- CCE-110: e-Signatur

Autentiseringsdialog samt kontroll av e-legitimationer för myndighetens e-tjänster via OSIF API



Detta krav uppfylls av tjänsten:

- CCE-145: Kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter utan SAML

De primära tjänster som motsvarar kraven på Angränsande Infrastrukturella tjänster återfinns nedan.

Single Sign On

Följande tjänster stöder Single Sign On men även identifiering och loggning. Basen är standarderna XACML och SAML

- CCE-012H: e-Inloggning
- CCE-112: Identifieringstjänst (delmängd av CCE-012H)

Integrationsstöd

- CCE-113: Stöd för id och lösen till Identifieringstjänst
- CCE-114: Stöd för Windows-autentisering till Identifieringstjänst
- CCE-116: Stöd för OTP, engångslösenord, till Identifieringstjänst
- CCE-111: Stöd för annan PKI klient till E-Signatur
- CCE-119: Behörighetstjänst (delmängd av CCE-012H)
- CCE-120: Loggningstjänst (delmängd av CCE-012H)

Säkert Informationsutbyte

- IDA-001H: Säkert Informationsutbyte SHS IDA

Stöd för enhetlig och central behörighetshantering

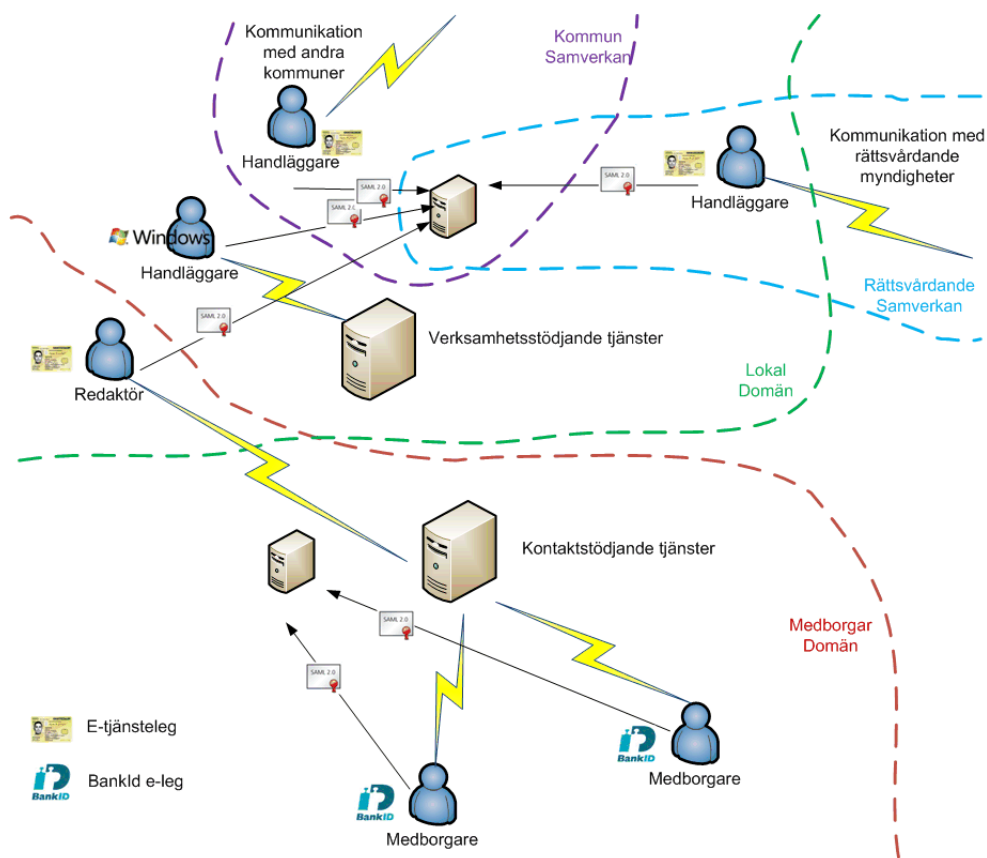
Då behoven av integration mellan myndigheter, näringsliv och andra intressenter ökar, blir också behovet av en effektiv och flexibel behörighetsstyrning större. Därmed ökar också behovet av att kunna hantera behörighetsdomäner och federationer för olika ändamål. I bilden nedan återfinns de aktuella tjänsternas identitet i sitt primära sammanhang liksom några tänkta federationer som kan vara aktuella för t.ex. en kommun. Ansatsen har varit att åstadkomma följsamhet mot e-delegationens och e-legitimationsnämndens arbete.

De tjänster som stöder behörighetshantering enligt krav 3.2.4.4, 3.2.4.5 samt 3.2.4.6 är baserade på eID i kombination med SAML, ABAC och WS Federation. Det är också möjligt att använda andra typer av identifiering i en sammanhållen lösning, ett vanligt exempel är att använda en vanlig Windows-inloggning för att kunna tilldela (begränsad) behörighet i t.ex. ett samarbete mellan två kommuner.

- CCE-012H: e-Inloggning
- CCE-112: Identifieringstjänst (delmängd av CCE-012H)



- CCE-119: Behörighetstjänst (delmängd av CCE-012H)
- AXI-001: XACML Policy Evaluation Service AXI
- BGC-004: Tilläggstjänst eID-växeln: Identitetsintygsgivare (IdP) och hantering av identitetsintyg enligt SAML



I exemplet finns ovan fyra olika behörighetsdomäner, enligt följande:

- Lokal domän – en identitetsfederation för att hantera flera olika inloggningsmetoder där Windows inloggning är den primära, men innehåller även e-tjänstelegitimation och SITHS identiteter.
- Kommunal samverkan – identitetsfederation mellan ett antal närliggande kommuner där man litar på varandras e-tjänstelegitimationer samt SITHS identiteter.
- Rättsvärdande samverkan – identitetsfederation där man kan använda polisens tjänstekort eller kommunens e-tjänstelegitimation



Kammarkollegiet

16 (182)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11

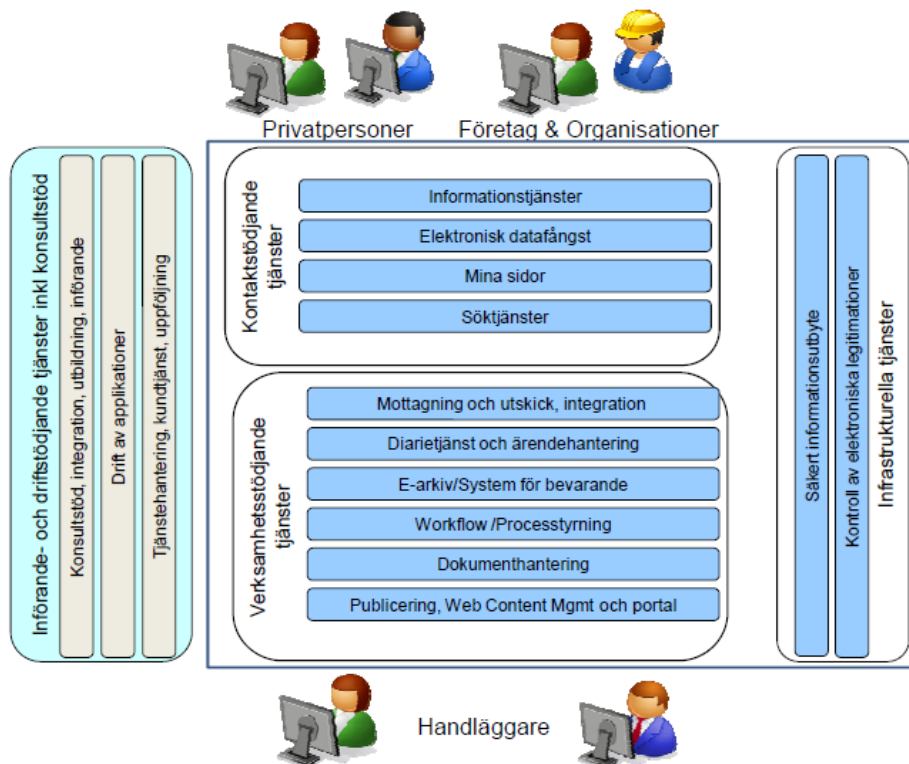
- Medborgardomän – alla identiteter som finns enligt ramavtal EID-2008 eller motsvarande.



3 Sammanställning av e-tjänster

Vid avrop kan kombinationer av nedanstående tjänster erbjudas. Kombinationernas sammansättning kommer att bero på hur behovet är specificerat i avrop.

Cybercom utformar e-tjänsterna så att avtalade funktioner och tjänstenivåer uppfylls. Verksamhetsnära tjänster inom funktionsområdena tas fram genom att kombinera e-tjänster ur tjänstekatalogen. Funktionsområdena beskrivs i nedanstående bild.



Nedanstående inledande sammanställning visar hur tjänsterna är grupperade inom respektive område för kontaktstödande, verksamhetsstödande, och infrastrukturella tjänster.



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.

3.1 Kontaktstödande tjänster

3.1.1 Svit .Net

Svit .Net täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Elektronisk datafångst
- ✓ Mina sidor
- ✓ Söktjänster
- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Dokumenthantering

ID	Tjänstenamn
ABO-001	Myndighetsportalen ABO

ID	Tjänstenamn
ART -001	Artvise e-Tjänst

3.1.2 Svit Open Source

Svit Open Source täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Elektronisk datafångst
- ✓ Mina sidor
- ✓ Söktjänster

ID	Tjänstenamn
CCE-001H	Informationstjänster Open Source
CCE-002H	Elektronisk datafångst Open Source
CCE-003H	Mina sidor Open Source
CCE-004H	Söktjänster Open Source

3.1.3 Svit Site Vision

Svit Site Vision täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Elektronisk datafångst



ID	Tjänstenamn
SEN-002	SiteVision Webbanmälan
SEN-003	SiteVision Blogg
SEN-004	SiteVision e-Notifiering
SEN-005	SiteVision Enkät

3.1.4 Informationstjänster

ID	Tjänstenamn
CCE-150	e-Chatt Open Source
CCE-151	e-Community Open Source
CCE-155	Positionsbaserade Karttjänster
CCE-157	e-Kunskapsdatabas Open Source
SWE-002	e-Positionering SWE
SAL-001	e-Demokrati
STR-001	e-Preenumeration
PER-001	Perspective
CRY-001	Cryptify Com
HIS-001	Hi-Story Bassystem för audio och multimediasguidning
HIS-002	Hi-Story Informationspublicering enkel
HIS-003	Hi-Story Informationspublicering bas
HIS-004	Hi-Story Informationspublicering avancerad
HIS-005	Hi-Story Informationspublicering teckentolkning
HIS-006	Hi-Story Positionsbaserade publicering inomhusbruk
HIS-007	Hi-Story Synkroniseringstjänster för besöksinteraktion
HIS-008	Hi-Story Aktivitetsfunktioner

3.1.5 Elektronisk datafångst

ID	Tjänstenamn
IST-001	Elektronisk datafångst baserad på IS Tools

3.1.6 Mina sidor

ID	Tjänstenamn
CCE-152	e-Register Open Source

3.1.7 Söktjänster

ID	Tjänstenamn
GOO-008	Sökning på intra- och extranät – Google Site Search



3.2 Verksamhetsstödjande tjänster

3.2.1 Svit Open Source

Svit Open Source täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Diarietjänst och ärendehantering
- ✓ E-arkiv/System för bevarande
- ✓ Workflow/Processtyrning
- ✓ Dokumenthantering
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
CCE-005H	Mottagning/utskick Open Source
CCE-006H	Diarium och ärendehantering Open Source
CCE-007H	e-Arkiv Open Source
CCE-008H	Workflow/Processtyrning Open Source
CCE-009H	Dokumenthantering Open Source
CCE-010H	Publicering WCM Open Source

3.2.2 Svit EPI Server

Svit EPI Server täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Elektronisk datafångst
- ✓ Söktjänster
- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
EPI-001	EPiServer – Webbplats standard
EPI-003	EPiServer – Webbplats flexibel
EPI-006	EPiServer Community extern webbplats
EPI-007	EPiServer Community intranät
EPI-008	EPiServer – e-Beställning utökad service
EPI-009	EPiServer – e-Kampanj

3.2.3 Svit Evolution

Svit Evolution täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Elektronisk datafångst
- ✓ Söktjänster
- ✓ Mottagning och utskick, integration



- ✓ Diarietjänst och ärendehantering
- ✓ Workflow/Processtyrning
- ✓ Dokumenthantering
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
ESS-001	Evolution Dokumenthantering
ESS-002	Evolution Ärendehantering och Diarieföring
ESS-005	Evolution Möteshantering
ESS-006	Evolution Skanning
ESS-007	Evolution Avtal
ESS-010	Evolution Publicering Intranät
ESS-011	Evolution Publicering Internet
ESS-012	Evolution SMS
ESS-014	Evolution Workflow

3.2.4 Svit Platina

Svit Platina täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Elektronisk datafångst
- ✓ Söktjänster
- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Diarietjänst och ärendehantering
- ✓ E-arkiv/System för bevarande
- ✓ Workflow/Processtyrning
- ✓ Dokumenthantering
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
FPP-001	FormPipe Platina Diarieföring
FPP-002	FormPipe Platina Ärendehantering
FPP-003	FormPipe Platina Mötesadministration
FPP-004	FormPipe Platina Dokumenthantering
FPP-005	FormPipe Platina Processledning
FPP-006	FormPipe Platina E-Arkiv/långtidsbevarande
FPP-007	FormPipe Platina Webbdiarium
FPP-008	FormPipe Platina MS Office Addin
FPP-009	FormPipe Platina Registerhantering
FPP-010	FormPipe Platina Open Office AddOn
FPP-011	FormPipe Platina In- och Utdatahantering
AGI-001	Agio Publicering (webbpublicering)
AGI-002	Agio Webbservice
AGI-003	Agio Avvikelsehantering



AGI-004	Agio FöretagsLOTS
AGI-006	Agio Ledningssystem

3.2.5 Svit W3D3

Svit W3D3 täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Diarietjänst och ärendehantering
- ✓ E-arkiv/System för bevarande
- ✓ Workflow/Processtyrning
- ✓ Dokumenthantering
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
FOW-001	Diarietjänst FOW
FOW-002	Ärendehantering FOW
FOW-003	Mötesadministration FOW
FOW-004	Dokumenthantering FOW
FOW-005	Processledning FOW
FOW-006	E-arkiv/Långtidsbevarande FOW
FOW-007	Webbdiarium FOW
FOW-008	MS OfficeAddin FOW
FOW-009	Open Office AddOn FOW
FOW-010	In- och Utdatahantering FOW
FOW-011	Mötespublicering FOW
FOW-012	Ledamotspublicering FOW
FOW-013	Mina ärenden i SharePoint FOW
FOW-014	Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW

3.2.6 Svit IS Tools

Svit IS Tools täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Diarietjänst och ärendehantering
- ✓ E-arkiv/System för bevarande
- ✓ Workflow/Processtyrning

ID	Tjänstenamn
IST-003	Diarietjänst och ärendehantering baserad på IS Tools
IST-004	Workflow/Processtyrning baserad på IS Tools
IST-005	Dokumenthantering baserad på IS Tools

3.2.7 Svit CC

Svit CC täcker följande områden enligt bilden ovan:



- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Diarietjänst och ärendehantering

ID	Tjänstenamn
RIS-001	CC.EGo.Switch RIS
RIS-002	Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff RIS

3.2.8 Svit Site Vision

Svit Site Vision täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Informationstjänster
- ✓ Söktjänster
- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Workflow/Processtyrning
- ✓ Dokumenthantering
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
SEN-001	Portal baserad på SiteVision
SEN-007	SiteVision AddThis
SEN-008	SiteVision Bildbank
SEN-009	SiteVision Bildspel
SEN-013	SiteVision Personkatalog
SEN-014	SiteVision PDF-utskrift
SEN-015	SiteVision Prenumeration
SEN-017	SiteVision Replikering
SEN-018	SiteVision Selfservice
SEN-019	SiteVision Snabbpublicering
SEN-020	SiteVision SMS (prenumeration personkatalog)
SEN-022	SiteVision Twitter-sökning
SEN-023	SiteVision Valideratext
SEN-024	SiteVision Youtube
SEN-025	SiteVision Kartmodul Sweco
SEN-026	SiteVision Kartmodul Google

3.2.9 Svit 360°

Svit 360° täcker följande områden enligt bilden ovan:

- ✓ Mottagning och utskick, integration
- ✓ Diarietjänst och ärendehantering
- ✓ E-arkiv/System för bevarande
- ✓ Workflow/Processtyrning
- ✓ Dokumenthantering
- ✓ Publicering, Web Content Mgmt och portal



ID	Tjänstenamn
SOF-001	360° Diarietjänst med enbart metadataregistrering
SOF-002	360° Diarietjänst med utökade möjligheter
SOF-003	360° Ärendehantering
SOF-004	360° Ärendehantering kommun
SOF-005	360° Bevarande, avställning och gallringsystem
SOF-006	360° Processtyrning
SOF-007	360° Dokumenthantering
SOF-008	360° Formatrendering
SOF-009	360° Avtalshantering
SOF-010	360° Remisshantering
SOF-011	360° Arbets- och projektrum
SOF-012	360° Papperslös möteshantering
SOF-016	360° Kontakthantering
SOF-017	360° Import
SOF-018	360° Streckkodsgenerering (Bard Code)
SOF-019	360° Ledningsanalys
SOF-020	360° Federerad sök
SOF-021	360° Suite
SOF-022	360° Suite kommun

3.2.10 Mottagning och utskick, integration

ID	Tjänstenamn
ERI-001	Ericsson CoordCom

3.2.11 Diarietjänst och ärendehantering

ID	Tjänstenamn
ABO-002	Myndighetsautomaten ABO
ADO-001	Virtuell mötesplats - Adobe Connect Meeting
CCE-156	e-Samarbete Open Source
GOO-001	Sökning med Google Search Appliance (GSA)
GOO-002	Högre tillgänglighet med GSA HotBackup
GOO-003	Sökning med Google Search Appliance Mini (GSA Mini)
GOO-004	e-Samverkan
IBM-004	Smart ärendehantering
MIC-002	e-Relation
MIC-004	e-Samarbete
SAL-003	Ärendehantering SAL
TEK-001	E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet TEK
TEK-002	E-tjänst TIS-Registrering TEK
TEK-003	E-tjänst TIS-Ansökan TEK
TEK-004	E-tjänst Ärende publicering TEK



3.2.12 E-arkiv/System för bevarande

ID	Tjänstenamn
GOO-006	Arkivera e-post med Google Message Discovery
SIG-005	Prototyp arkivredovisning SIG
SIG-008	E-arkiv SIG

3.2.13 Publicering, Web Content Mgmt och portal

ID	Tjänstenamn
ADO-003	Presentationsverktyg - Adobe Connect Presenter
CCS-001	Samarbetsportal
MIC-001	e-Publicering
POL-001	Web Content Management POL
FWR-001	E-portalen
SYS-001	Stratsys
CSA-001	Comenius Saba OnDemand
NOB-001	Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning
MIR-001	Mira
FRO-001	Fronter
SCH-001	SchoolSoft

3.2.14 Workflow/Processtyrning

ID	Tjänstenamn
MED-001	MediusFlow, EFH, leverantörsfakturor
MED-002	MediusFlow Generic Workflow

ID	Tjänstenamn
ANP-001	Antura Projects

ID	Tjänstenamn
VIS-001	Visuera Information Manager

3.2.15 Dokumenthantering

ID	Tjänstenamn
INF-001	InfoMentor



3.3 Infrastrukturella tjänster

3.3.1 Infrastrukturella tjänster som stöder kontaktstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
BGC-001	Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – enkel tjänst
BGC-002	Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – utvidgad tjänst
BGC-003	Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – inklusive avtal med eID-utställare
BGC-004	Tilläggstjänst eID-växeln: Identitetsintygsgivare (IdP) och hantering av identitetsintyg enligt SAML

3.3.2 Infrastrukturella tjänster som stödjer verksamhetsstödande tjänster

ID	Tjänstenamn
CCE-012H	e-Inloggning
CCE-112	Identifieringstjänst
CCE-113	Stöd för id och lösen till Identifieringstjänst
CCE-114	Stöd för Windows-autentisering till Identifieringstjänst
CCE-116	Stöd för OTP, engångslösenord, till Identifieringstjänst

3.3.3 Övriga Infrastrukturella tjänster

ID	Tjänstenamn
CCE-110	e-Signatur
CCE-111	Stöd för annan PKI klient till E-Signatur
CCE-119	Behörighetstjänst
CCE-120	Loggningstjänst
CCE-145	Kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter utan SAML
AXI-001	XACML Policy Evaluation Service AXI
IDA-001H	Säkert Informationsutbyte SHS IDA
GOO-007	Säker e-post med Google Message Encryption
COM-001	ProSale QSS (Qualified Signature Service)
COM-002	ProSale Signing
COM-003	ProSale Delivery
COM.004	ProSale Forms
COM-005	ProSale Seal



4 E-förvaltningsstödande tjänster

Nedanstående tjänstekatalog är korta beskrivningar på erbjudna tjänster. Respektive tjänst hittas lättast genom att söka på tjänstens ID.

4.1 Kontaktstödande tjänster

4.1.1 Svit .Net

Namn på tjänst:	Myndighetsportalen ABO		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	ABO-001
Beskrivning:	Portalen är digital besöksplats med mina sidor, e-tjänster, FAQ, estimat på leveranstider samt möjlighet för påminnelser och meddelanden. Den elektroniska datafångsten har standardiserats genom en e-formulärsmotor i vilken nya e-tjänster enkelt kan sättas upp utan programmering. E-tjänsterna blir automatiskt kopplade till "mina sidor" och kan hantera två signaturer i en och samma e-tjänst (för t ex föräldrar) tack vare en intelligent databaslösning. För att kunna hantera t ex en kommuns olika bakomliggande system eller brist på 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.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ABO-001.		
Övrig information:	Täby, Upplands Väsby, Huddinge, Botkyrka, Haninge, Växjö, Karlstad, Gävle, Helsingborg (Hemsidor) Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar för ytterligare information Portalen blev en av Sveriges fyra bästa e-tjänster i Guldlänken 2009. Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar för ytterligare information		

Namn på tjänst:	Artvise- e-Tjänst		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	ART-001
Beskrivning:	Artvise e-Tjänst skapar enkelt och effektivt e-tjänster från ett användarvänligt administrationsverktyg. Utan programmering eller utvecklingsarbete skapas e-tjänster som visas i pdf-format eller i ett e-tjänsteflöde. E-tjänsten kan sedan enkelt kopplas till publiceringssystem för publicering på site. Färdiga E-tjänster kan hämtas från hämtas från en e-tjänstekatalog. Minst 200 färdiga e-tjänster finns tillgängliga.		



	<p>Samarbeten kommuner emellan skapar ett kontinuerligt ökat utbud av e-tjänster i e-tjänstekatalogen när man delar med sig av sina skapade e-tjänster.</p> <p>Färdiga integrationer med de vanligaste dokument och ärendehanteringssystemen, och många verksamhetssystem ingår i tjänsten.</p> <p>Artvise e-tjänst innehåller även Mina sidor, Mina ärenden, en översikt på tillgängliga e-tjänster, stöd för inloggning och signering samt stöd för utveckling av tvåvägskommunikation till verksamhetssystem.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar ART-001
Övrig information:	

4.1.2 Svit Open Source

Namn på tjänst:	Informationstjänster Open Source	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-001H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Tjänsten syftar till att ge verksamheten ett effektivt stöd för dess intressenter att kommunicera med verksamheten via digitala kanaler, framförallt webb. Med tjänsten erbjuds verksamheten stöd för interaktiv FAQ, digital assistent, kunskapsdatabas, stöd för flera språk och talsyntes.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar CCE-001H	
Övrig information:	Tjänsten bygger på öppen källkod med fullt stöd för Web 2.0, och går enkelt att integrera med andra tjänster och system via öppna gränssnitt. Tjänstens tekniska plattform har färdiga integrationer med bl.a. Googles tjänster, Facebook, Yahoo, Flickr och LinkedIn.	



Namn på tjänst:	Elektroniskt datafångst Open Source	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-002H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Tjänsten omfattar datafångst via mallar och formulär som är åtkomliga via vanliga webbläsare. Mallarna och formulären utformas enligt riktlinjerna för användbarhet och användaren erbjuds stöd för ifyllnad av uppgifter genom att användaren efter inloggning får uppgifter förifyllda i e-formulären. Stöd finns för formulär där det krävs fler än en part som skriver under. Ett exempel skulle kunna vara att både förälder och lärare skriver under ett intyg för en elev. Tjänsten erbjuder även en mängd olika valideringsregler på fältnivå för att samla in korrekt data.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-002H	
Övrig information:	Tjänsten bygger på öppen källkod med fullt stöd för Web 2.0, och går enkelt att integrera med andra tjänster och system via öppna gränssnitt. Tjänstens tekniska plattform har färdiga integrationer med bl.a. Googles tjänster, Facebook, Yahoo, Flickr och LinkedIn.	

Namn på tjänst:	Mina sidor	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-003H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Via Mina sidor kan användaren ta del av information, göra ansökningar, följa status på sina ärenden och kommunicera med verksamheten. Tjänsten möjliggör personalisering av innehållet på en publik webbplats. All information och samtliga ärenden som är relevanta för användaren, samlas under Mina sidor. Mina sidor kan hämta information från myndighetens verksamhetssystem så att användaren erhåller aktuell information om uppdateringar och status på ärenden. Detta gäller både publik information och information knutna till aktuell användare. Användaren får tillgång till en lagringsyta för meddelanden och dokument.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-003H	
Övrig information:	Tjänsten bygger på öppen källkod med fullt stöd för Web 2.0, och går enkelt att integrera med andra tjänster och system via öppna gränssnitt. Tjänstens tekniska plattform har färdiga integrationer med bl.a. Googles tjänster, Facebook, Yahoo, Flickr och LinkedIn.	



Namn på tjänst:	Söktjänster Open Source	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-004H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Söktjänsten används för att söka i myndighetens webbplats, andra webbplatser och andra datakällor. Dess främsta funktioner är kraftfull fulltextsökning, träffmarkering, dynamisk klustring, databasintegration, och "rich text" (t ex Word, PDF) hantering. Tjänsten går att använda i samband med så kallad facetterad sökning, där användaren endast ges en sökruta där denne fyller i sina söktermer. Tjänsten stödjer rollbaserad behörighetshantering.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-004H	
Övrig information:	Tjänsten bygger på öppen källkod med fullt stöd för Web 2.0, och går enkelt att integrera med andra tjänster och system via öppna gränssnitt. Tjänstens tekniska plattform har färdiga integrationer med bl.a. Googles tjänster, Facebook, Yahoo, Flickr och LinkedIn.	



4.1.3 Svit Site Vision

Namn på tjänst:	SiteVision Webbanmälan	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: SEN-002
Beskrivning:	Tjänsten SiteVisionWebbanmälan innebär att man kan anmäla sig till en kurs eller likande på webbplatsen. Man bygger upp anmälan som ett vanligt formulär som deltagaren får fylla i. Följande funktionalitet finns i webbanmälan: Begränsa antal deltagare, Aktuell tidsperiod (sista anmälningdag). Välja om deltagaren skall få se övriga deltagare, Välja om deltagarna skall få avboka. Administreras via webbgränssnitt.	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen SEN-002	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Blogg	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: SEN-003
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision blogg är ett enkelt sätt att skapa och visa publicerade inlägg på en webbsida. Vanligtvis är inläggen ordnade så att de senaste inläggen visas högst upp. I de flesta fall kan bloggans besökare lämna kommentarer till inläggen, vilka publiceras under blogginlägget. Med bloggmodulen skapar man blogginlägg online (utan att gå in i redigeringsläget).	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen SEN-003.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	SiteVision e-Notifiering	
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID: SEN-004
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Bokning kan skicka SMS via en extern SMS-tjänst. SMS-utskick kan göras av en administratör i samband med publicering av en sida. En besökare som via Personkatalog-modulen sökt fram en användare kan skicka SMS till denne. Vid publicering av en sida kan prenumeranter av sidan få en notifiering via SMS. Alla prenumeranter som anmält sitt mobiltelefonnummer (via modulen Prenumerera eller modulen Prenumerationslista) notifieras via SMS. Övriga prenumeranter notifieras via e-post. Det går att skicka SMS till personer som finns med i personkatalogen (via katalogtjänsten).	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen SEN-004.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Enkät	
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID: SEN-005
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Enkät används för att göra olika typer av undersökningar bland besökarna på webbplatsen. Följande funktionalitet finns i tjänsten: i enkäten kan man ställa öppna frågor (textfrågor), envälsfrågor, flervälsfrågor, datumfrågor graderingsfrågor och kategorifrågor, inställningar för meddelanden, inställningar för inbjudningar (om sluten enkät), inställningar för vem/vilka som skall bli notifierade, undersökningen kan vara sluten, det vill säga enbart vissa utpekade personer har rätt att svara på undersökningen, undersökningen kan vara öppen där vem som helst som besöker webbplatsen kan svara på frågorna, administration av gjorda bokningar.	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen SEN-005.	
Övrig information:		



4.1.4 Informationsstjänster

Namn på tjänst:	e-Chat Open Source	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-150
Beskrivning:	Med tjänsten för e-Chat möjliggörs för användare att chatta med varandra i Cybercoms andra kontaktstödande tjänster. Chatten liknar en vanlig chattklient med den skillnaden att den körs i webbläsaren. Chatten öppnas i ett separat popup-fönster där konversationen sker och användarna kan således fortsatt att arbeta med andra uppgifter. Det går att skapa en gruppchatt eller bjuda in till en privat chatt. Användargränssnittet är enkelt och låter även mindre datorvana utnyttja den möjligheten till ett snabbt och effektivt kommunikationssätt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-150	
Övrig information:	För att använda tjänsten CCE-150 behövs tjänsten CCE-001H	

Namn på tjänst:	e-Community Open Source	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-151
Beskrivning:	Cybersoms tjänst för e-Community bygger på öppen källkod och har den senaste tekniken inom webb 2.0. Cybercoms e-Community erbjuder olika sätt för användare att samarbeta och ventilera åsikter kring olika ämnen. Ett inlägg kan enkelt skapas och andra användare kan följa diskussionen direkt på webben eller få uppdateringar via RSS. Vad som kännetecknar denna tjänst är att användarna själva skapar innehållet. Tjänsten erbjuder även möjlighet för användare att anmäla inlägg som är stötande eller anmäla om en användare missbrukar forumet. Moderatoren kan då ta bort inlägg och spärra användare en viss tid. Gränssnittet som erbjuds är enkelt och modernt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-151	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Positionsbaserade Karttjänster	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-155
Beskrivning:	Tjänsten ger verksamheten ett effektivt stöd för dess intressenter att kommunicera med användarna via digitala kanaler, framförallt mobiltelefon och webb. Många offentliga verksamheter och privata aktörer tillhandahåller likartad information och tjänster inom samma geografiska område. Cybercoms Positionsbaserade Karttjänster tillhandahåller ett sätt att dela information mellan myndigheter och även att presentera detta. Den delade informationen är huvudsakligen presenterad via en interaktiv karta i mobilen och på webben. Till detta är det lätt att knyta kringtjänster som t.ex. betalning och överlagring av kartor.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-155	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	e-Kunskapsdatabas Open Source	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: CCE-157
Beskrivning:	Kunskapsdatabasen, eller populärt kallat FAQ, har till syfte att hjälpa användarna med de vanligaste förekommande frågorna vid användandet av informationstjänsten. Frågor och svar kan med fördel organiseras per kategori. Tjänsten erbjuder också ett administrationsgränssnitt där handläggare med rätt behörighet kan administrera listan av frågsvar. Användarna har i denna tjänst även möjlighet att skicka in ytterligare frågor, som denne inte hittar i kunskapsdatabasen, och en handläggare kan när denne svarar, välja om svaret ska publiceras i kunskapsdatabasen också.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-157	
Övrig information:	För att använda tjänsten CCE-157 behövs tjänsten CCE-001H	

Namn på tjänst:	e-Positionering SWE	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: SWE-002



Beskrivning:	e-Positionering är en tjänst för enkla, snabba och robusta kartor på webben med funktioner för att titta på och söka information i kartan. Med e-Positionering kan din verksamhet möta medborgarnas förväntningar på bättre service och kvalitet på de webbaserade tjänsterna.
Referens:	Se SWE-002 i tjänstebeskrivning.
Övrig information:	Tjänsten är byggd på öppen källkod.

Namn på tjänst:	e-Demokrati		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	SAL-001
Beskrivning:	e-Demokrati skapar helt nya förutsättningar för att involvera medborgare i den demokratiska processen. Medborgare kan uttrycka en åsikt eller idé som sedan andra medborgare kan rösta på eller kommentera. Det ger myndigheten, landstinget eller kommunen möjlighet att prioritera frågor som anses viktiga av medborgarna.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar SAL-001.		
Övrig information:	e-Demokrati är baserad på Salesforces plattform force.com. Det är en säker, skalbar och framtidsäkrad infrastruktur. Gränssnittet mot tjänsten är baserad på webbservices. Det finns ett väl utbyggt språkstöd som garanterar medborgardemokrati.		

Namn på tjänst:	e-Prenumeration		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	STR-001
Beskrivning:	e-Prenumeration fungerar som en informationstjänst där användaren kan få direktkontakt genom att skicka en förfrågan eller prenumerera på informationen. Informationen kan distribueras via många olika kanaler t.ex. Webb, e-post eller pappersbaserad. När medborgarna är inloggade och autentiserade via "Mina sidor" så kan de enkelt komma åt arkiverade dokument med hjälp av tjänsten från elektroniskt arkiv.		
Referens:	Ytterligare information om tjänsten se STR-001 i tjänstebeskrivningen.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Perspective		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	PER-001



Beskrivning:	Perspective är en webbaserad tjänst för inhämtning, arkivering, analys och rapportering av omvärldsinformation. Perspective hämtar och indexerar information från alla typer av digitala informationskällor oavsett publiceringsformat. Alla användare kan också själva bidra med information, skicka in länkar och filer, t ex rapporter eller egna spaningar. Inkommande information kvalitetssäkras av organisationens utsedda bevakare och kategoriseras därefter enligt en kundspecifik taxonomi (ämnesträd). Kvalitetssäkrad och sorterad information publiceras därefter i en portal, där varje användare själv kan skapa en profil, som löpande visar de senaste uppdateringarna inom utvalda informationskategorier. All omvärldsinformation blir sökbar med fritext eller kategorisökning. Informationen utgör också analysunderlag för de återkommande analysmöten där en utsedd arbetsgrupp producerar olika typer av rapporter och beslutsstöd direkt i systemet.
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar PER-001.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	Cryptify Com		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	CRY-001
Beskrivning:	<p>Cryptify Com är en internetbaserad säker informationstjänst. Tjänsten stödjer både säkert tal och säkra textmeddelanden. Tjänsten är baserad på certifierade produkter godkända av både NATO och HMG UK.</p> <p>Tjänsten är enkel att ta i bruk och användarorganisationerna kan hantera sina egna kryptografiska nycklar utan insyn från tjänsteproducenten. Detta möjliggörs genom att användarorganisationen, som en del av tjänsten, får tillgång till ett eget verktyg för administration av nycklar.</p> <p>Nycklarna skapas och distribueras inom organisationen. Efter att användarna laddat hem Cryptify appen från Appstore (iPhone) eller Google Play (Android), läser man in nycklarna från det initieringsbrev som använts för att distribuera nycklarna. Nycklarna finns kodade på brevet som en sk. QR kod. När detta är gjort kan säkra samtal och textmeddelanden utbytas mellan användarna via den rendezvous-server som tillhandahålls som en del av tjänsten.</p>		
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar CRY-001		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Hi-Story Bassystem för audio och multimediasguidning		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	HIS-001
Beskrivning:	<p>Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informationsspridning och flexibilitet. Tjänsten omfattar system för publicering, underhåll och presentation av information till besökare av olika offentliga institutioner och verksamheter via så kallade appar för smarta mobiltelefoner.</p> <p>Informationen läggs in, underhålls och publiceras från ett så kalla Content Management System. Systemet har stöd för navigering med hjälp av kartor och bygger på att besökaren navigerar med hjälp av dessa. Informationen som presenteras för besökaren kan finnas i många olika former som text, bild, ljud, video eller länkar till externa databaser.</p>		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-001		
Övrig information:	Tjänsten bygger på ett client/server system där informationen alltid är uppdaterad med den information som finns det bakomliggande serversystemet. Kommunikationen bygger på en web-service och andra öppna gränssnitt. Integration finns mot Facebook och tjänsten kan kopplas mot exempelvis Youtube om så önskas.		

Namn på tjänst:	Hi-Story Informationspublicering enkel		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	HIS-002
Beskrivning:	<p>Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informationsspridning och flexibilitet. Tjänsten omfattar framtagning av relevant information för så kallade informationspunkter. Dessa punkter kan enklare beskrivas som samhälls och tillgänglighetsinformation som gör besöket hos verksamheten enklare och mer lättillgänglig. Informationen presenteras som typiska informationsskyltar för exempelvis toaletter, busshållplatser eller motsvarande. Fördjupningsinformation kan finnas som exempelvis öppettider eller annan information.</p>		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-002		
Övrig information:	Tjänsten är enkel och intuitiv att använda. För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Besökare behöver inte några speciella kunskaper för att använda tjänsten. Tjänsten bygger på olika former av information som paketeras för publicering i ett webb-fönster i den smarta mobiltelefonen. Externa länkar kan kopplas till för dynamisk uppdatering av informationen.		

Namn på tjänst:	Hi-Story Informationspublicering bas		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	HIS-003



Beskrivning:	Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informationsspridning och flexibilitet. Tjänsten omfattar framtagning av relevant information för så kallade besökspunkter bas. Dessa punkter beskriver olika typer av förhållanden vid en specifik plats. Informationen kan beskriva en verksamhet eller innehålla annan relevant information. Informationen är baserad på text och bildmaterial och presenteras i den smarta mobilen.
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-003
Övrig information:	Tjänsten är enkel och intuitiv att använda. För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Besökare behöver inte några speciella kunskaper för att använda tjänsten. Tjänsten bygger på olika former av information som paketeras för publicering i ett webb-fönster i den smarta mobiltelefonen. Externa länkar kan kopplas till för dynamisk uppdatering av informationen eller till sociala medier.

Namn på tjänst:	Hi-Story Informationspublicering avancerad
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster ID: HIS-004
Beskrivning:	Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informationsspridning och flexibilitet. Tjänsten omfattar framtagning av relevant information för avancerade besökspunkter. Dessa punkter beskriver olika typer av förhållanden vid en specifik plats och informationen presenteras med hjälp av text, bild, ljud, film, animationer eller augmented reality. Informationen kan beskriva en verksamhet eller innehålla för platsen relevant information.
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-004
Övrig information:	Tjänsten är enkel och intuitiv att använda. För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Besökare behöver inte några speciella kunskaper för att använda tjänsten. Tjänsten bygger på olika former av information som paketeras för publicering i ett webb-fönster i den smarta mobiltelefonen. Externa länkar kan kopplas till för dynamisk uppdatering av informationen eller till sociala medier.

Namn på tjänst:	Hi-Story Informationspublicering teckentolkning
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster ID: HIS-005
Beskrivning:	Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informationsspridning och flexibilitet. Tjänsten omfattar framtagning av relevant information för besökare med speciella behov. Som ett komplement till övrig information informationen vid en plats presenteras med hjälp av teckentolkning. Denna lösning ökar tillgängligheten för hörselskadade besökare och kan skapa en förhöjd upplevelse av platsen för dessa grupper.



Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-005
Övrig information:	Tjänsten är enkel och intuitiv att använda. För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Besökare behöver inte några speciella kunskaper för att använda tjänsten. Detta gäller även funktionen teckentolkning. Funktionen kan även utrustas med ett ljudspår för en hörande medföljare.

Namn på tjänst:	Hi-Story positionsbaserade publicering inomhusbruk		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	HIS-006
Beskrivning:	Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informations spridning och flexibilitet. Speciella krav ställs på navigering i inomhusmiljöer. Denna tjänst ger besökaren möjlighet att med stöd av inomhusnavigering hitta rätt i den offentliga verksamheten. Detta sker med hjälp av med hjälp av speciella inomhuskartor och inomhuspositionering. Tjänsten finns i tre paketeringar, en nivå där kartan i den smarta mobilen ersätter den tryckta kartan, en där kartan i mobilen görs interaktiv och där objekt och platser kan märkas ut och när besökaren närmar sig objektet synliggörs positionen på kartan och den sista där besökaren navigerar och ser sin egen position i kartbilden fortlöpande.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-006		
Övrig information:	Tjänsten är enkel och intuitiv att använda och användningen är liknande den som finns i andra navigationssystem. För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Funktionen ökar tillgängligheten och tydligheten och kan hjälpa besökaren att hitta rätt platser. Väl på plats finns alltid rätt information tillgänglig.		

Namn på tjänst:	Hi-Story synkroniseringstjänster för besöksinteraktion		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	HIS-007
Beskrivning:	Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informations spridning och flexibilitet. Speciella krav kan finnas vi informationstavlor eller andra fasta installationer. Med denna tjänst kan myndigheten skapa en koppling mellan besökarens mobil och baserat på parametrar som språk mm presentera information anpassat för besökaren. Detta kan exempelvis vara information på andra språk. Andra möjligheter kan vara att registrera närvaro och genom närvaron aktivera funktioner i en presentation eller liknande.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-007		
Övrig information:	För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Tjänsten kan enkelt kopplas till tjänsten Hi-Story positionsbaserade publicering inomhusbruk (HIS-006) för att kombinera individens position och vad som skall ske i presentationen.		



	Ett exempel är att med hjälp av dessa funktioner kan besökaren vägledas till rätt plats för att sedan få informationen presenterad på rätt språk i sin smarta mobil.
--	--

Namn på tjänst:	Hi-Story aktivitetsfunktioner
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster ID: HIS-008
Beskrivning:	Hi-Story Sweden AB tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet, informationsspridning och flexibilitet. I funktionen finns det möjlighet att skapa aktiviteter som kunskapstester eller geohunting med syftet att aktivera besökaren ytterligare och skapa intresse för besöksmålet.
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar HIS-008
Övrig information:	För att fungera krävs att tjänsten Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning används. Tjänsten kan kombineras med samtliga andra tjänster



4.1.5 Elektronisk datafångst

Namn på tjänst:	Elektronisk datafångst baserad på IS Tools		
Tjänsteområde:	Kontraktstödande tjänster	ID:	IST-001
Beskrivning:	Tjänsten stöder skapande av e-formulär och mallar med en dynamisk informationsmodell som snabbt och enkelt kan anpassas efter insamlad data. E-formulär skapas och underhålls via en formulär-guide (peka och klicka).		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarIST-001.		
Övrig information:			

4.1.6 Mina sidor

Namn på tjänst:	e- Register Open Source		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	CCE-152
Beskrivning:	Cybercoms tjänst för e-Register bygger på öppen källkod och är utvecklad enligt senaste tekniken inom webb 2.0. e-Register ger användarna möjlighet att skapa och hantera sina egna "grupper" med vilka de kan dela sina register. Varje register/grupp kan få abonnenter som har tillgång till det aktuella registret. Register kan vara selektiva eller inte. Selektiva register kräver godkännande för att bli medlem, eller att användare bara kan bli medlemmar om de blir inbjudna. I icke-selektiva register kan alla bli medlemmar så användarna kan ta del av register av mer allmän karaktär.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-152		
Övrig information:	För att använda tjänsten CCE-152 behövs tjänsten CCE-001H		

4.1.7 Söktjänster



Namn på tjänst:	Sökning på intra- och extranät – Google Site Search	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: GOO-008
Beskrivning:	<p>Med Google Site Search kan du lägga till en Google-sökruta på din webbplats så att framtida besökare och kunder kan hitta information med en gång.</p> <p>Google Site Search är en värdbaserad sökningslösning med vilken du kan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Öka kundernas tillfredsställelse och lojalitet• Göra reklam för de mest relevanta produkterna• Öka antalet träffar och interaktionen på webbplatsen• Minska supportkostnaderna genom att förbättra självhjälpen online	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOO-008.	
Övrig information:		



4.2 Verksamhetsstödjande tjänster

4.2.1 Svit Open Source

Namn på tjänst:	Mottagning/utskick Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: CCE-005H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Tjänsten för Mottagning/Utskick hanterar in och utdata från ett verksamhetssystem till ett annat. Mottagning/Utskick hanterar en organisations eller ett företags alla typer av information i elektroniskt format eller papper. Via webbklient erbjuds enkel åtkomst från valfri plats.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-005H	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Diarium och ärendehantering Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: CCE-006H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst för diarieföring och ärendehantering vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. I stödet för ärendehantering och diarieföring får organisationen hjälp att strukturera och hålla samman dokumentation och handlingar som berör samma ämne/fråga – ett ärende. Genom ärendehanteringsstödet erbjuds en gemensam arbetsplats för diarieföring och ärendehantering, med personifieringsmöjligheter för den enskilde användaren. Vidare får verksamheten ett starkt stöd för sökning av exempelvis handlingar, dokument, ärenden, personer och givna systemhändelser som berör ett gemensamt ämne och en eller flera parter.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-006H	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	e-Arkiv Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: CCE-007H
Beskrivning:	<p>Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. e-Arkiv Open Source är Cybercoms standardiserade tjänst för arkivering av handlingar och ärenden samt indata från de kontaktstödjande tjänsterna. Tjänsten säkerställer att verksamheten följer Riksarkivets föreskrifter för elektronisk arkivering, är byggd enligt OAIS-modellen och kan i standardiserade format ta emot inleveranser från godtyckligt annat system vars information ska arkiveras.</p> <p>e-Arkiv Open Source är ett digitalt förvaringssystem som från början utformats för att hantera långsiktigt bevarande av handlingar från olika källor. e-Arkiv Open Source uppfyller höga krav på säkerhet, skalbarhet och användbarhet.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-007H	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Workflow/Processtyrning Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: CCE-008H
Beskrivning:	<p>Cybercoms tjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Tjänsten innebär att organisationen kan beskriva händelseflöden för olika typer av ärenden och handlingar vilka kan ske automatiskt eller manuellt och även tvingande eller frivilligt. Exempel på händelser kan vara skapande av ärenden med dokument, utskick eller godkännande av dokument. Systemet tilldelar automatiskt användare uppgifter beroende på var i flödet ärendet eller handlingen befinner sig och visar grafiskt med symboler och färgsättning vad som är gjort och vad nästa steg är.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-008H	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Dokumenthantering Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: CCE-009H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst för Dokumenthantering vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Tjänsten erbjuds med välbekanta gränssnitt för att användarna snabbt skall kunna anamma fördelarna med ett arkiv som erbjuder öppna tjänster för full Enterprise Content Management (ECM): <ul style="list-style-type: none">• Virtuellt filsystem• E-post-liknande regler• Google-liknande sökfunktion• Yahoo-lik ”browsing”• Smarta samarbetsytor• Stöd för dokumentets hela livscykel• Inga krav på klientinstallation	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-009H	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Publicering WCM Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: CCE-010H
Beskrivning:	Cybercoms tjänst för Publicering & Web content management vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet. Tjänsten är byggd för att förenkla publicering av webbinnehåll till olika webbplatser och mobila enheter. Tjänsten ger bland annat följande möjligheter: <ul style="list-style-type: none">• Tillåta flera att bidra till och dela lagrade uppgifter• Styra åtkomst till data, baserat på användarnas roller. Roller definierar vilken information som varje användare kan visa eller redigera• Stöd i enkel lagring och hämtning av data• Minska repetitiva exemplar• Förbättra enkel rapportskrivning• Förbättra kommunikation mellan användare	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-010H	
Övrig information:	Tjänsten bygger på öppen källkod med fullt stöd för Web 2.0, och går enkelt att integrera med andra tjänster och system via öppna gränssnitt. Tjänstens tekniska plattform har färdiga integrationer med bl.a.: Googles tjänster, Facebook, Yahoo, Flickr och LinkedIn.	



4.2.2 Svit EPI Server

Namn på tjänst:	EPiServer – Webbplats standard		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	EPI-001
Beskrivning:	EPiServer CMS med dess tilläggstjänster är anpassad och utformad för morgondagens webb. EPiServer CMS är en komplett plattform för webbpublicering där olika verktyg och funktioner tilltalar specifika roller mer än andra – webbplatsägare, webmaster, redaktörer, marknadsförare och utvecklare har väldigt olika fokus. Nu kan alla få sina önskemål uppfylla genom att anpassa EPiServer OnlineCenter efter sina specifika krav. De många olika funktionerna i EPiServer CMS inkluderar bland annat dynamiskt innehåll, MS Office-integrering, sidjämförelser, bildredigering, länkkontroller, globalisering och lokalisering. Alla dessa funktioner bidrar till ett mycket kraftfullt redigeringsverktyg för dig som arbetar med och publicerar innehåll.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-001.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	EPiServer – Webbplats flexibel		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	EPI-003
Beskrivning:	Create+ representerar ett helt nytt sätt att arbeta och är en tilläggsmodul till EPiServer CMS. Färdiga mallar, ”on-page editing” och ”drag-and-drop” teknik gör det enkelt för webbredaktören att själv förändra layout, funktioner och innehåll på webbplatsen.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-003.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	EPiServer Community extern webbplats		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	EPI-006
Beskrivning:	En digital mötesplats är ett utmärkt verktyg för att bygga starka relationer med dina målgrupper. Organisationer med starka varumärken och produkter som engagerar kunderna, kan dra stor nytta av den digitala mötesplatsens alla funktioner. Med plattformen EPiServer Community kan du på ett effektivt och flexibelt sätt utveckla interaktiva digitala mötesplatser.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-006.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	EPiServer Community intranät	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: EPI-007
Beskrivning:	Samma tjänst som EPiServer – Community extern webbplats, EPI-006 fast tjänsten är avsedd för intranät.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-007.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer – e-Beställning utökad service	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: EPI-008
Beskrivning:	EPiServer Commerce erbjuder en fullskalig lösning för hantering av beställningar.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-008.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer – e-Kampanj	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: EPI-009
Beskrivning:	EPiServer e-Kampanj är en kraftfull paketering av marknadsföringsmoduler och tjänster designade för att möta individuella behov som marknadsförare har. Verktygen gör det enklare för marknadsförare att genomföra mer relevanta och effektiva webbkampanjer samt följa framstegen för kampanjerna i realtid. e-Kampanj gör det också möjligt att ta kontroll över och förbättra sökmotoroptimeringen i det dagliga arbetet med webbplatsen. Resultatet, den digitala synlighet som uppnås, kan sedan jämföras med till exempel konkurrenter	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-009.	
Övrig information:		



4.2.3 Svit Evolution

Namn på tjänst:	Evolution Dokumenthantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-001
Beskrivning:	Evolution är en dokumenthanteringstjänst som stödjer gemensamt arbete med möjligheter att dela dokumentation och mappar. Tjänsten bygger på tydliga och igenkännande gränssnitt som främjar möjligheten till överblick, sökning och flexibel hantering av dokument och information. Tjänsten präglas av <ul style="list-style-type: none">• En moduluppbyggt och mycket flexibel plattform för informationshantering.• Personlig arbetsyta.• Dynamisk mappstruktur med behörighetsstyrning på dokumentnivå.• Intelligent mallar.• Versions- och revisionshantering.• Stor fokus på användbarhet och tillgänglighet med ett intuitivt gränssnitt.• Single-Sign-On för enkel åtkomst.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-001.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Evolution Ärendehantering och Diarieföring	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-002
Beskrivning:	I stödet för ärendehantering och diarieföring får organisationen hjälp att strukturera och hålla samman dokumentation och handlingar som berör samma ämne/fråga med ett intuitivt gränssnitt och inbyggt processtöd.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-002.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Evolution Möteshantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-005
Beskrivning:	Tjänst för sammanträdeshantering. Hanterar alla delar kring ett sammanträde, t ex kallelse- och protokoll. Återanvändande av information. Flexibelt och intuitivt gränssnitt. Går att koppla till valfritt Förtroendemannasystem.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-005.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Evolution Skanning	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-006
Beskrivning:	Möjliggör en integration mellan Evolution ärende- och dokumenthanteringstjänst och ett flertal skannerleverantörer på marknaden. Arbetet underlättas och effektiviseras genom att knyta ihop fysiska dokument i pappersformat med det digitala flödet. Momentet går att utföra när helst i ärendeprocessen.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-006.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Evolution Avtal	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-007
Beskrivning:	Effektivt stöd för att hålla ordning på organisationens avtal oavsett avslutade, aktuella eller löpande. Automatisk notifiering när avtalstider löper ut till ansvariga. Lätt att skilja på avtalsregistreringarna från andra förekommande registreringar.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-007.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Evolution Publicering Intranät	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-010
Beskrivning:	Tjänst för Intranät-publicering av dokument som hanteras i Evolution. Följer de riktlinjer och regler som gäller för en 24-timmarsmyndighet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-010.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Evolution Publicering Internet	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-011
Beskrivning:	Tjänst för Internet-publicering av dokument som hanteras i Evolution. Följer de riktlinjer och regler som gäller för en 24-timmarsmyndighet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-011.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Evolution SMS	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ESS-012
Beskrivning:	Tjänst för att skicka notifieringar från Evolution via sms.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-012.	



Övrig information:	
Namn på tjänst:	Evolution Workflow
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster ID: ESS-014
Beskrivning:	Möjlighet att definiera och även automatisera aktiviteter som ska ske inom olika ärendetyper. Stöd och hjälp om vad nästa aktivitet ska vara inom ett ärendeflöde. Styrning och kontroll av ärende- och dokumentrelaterade processer. Möjlighet att synliggöra processer (vem gör vad, hur långt är ärendet behandlat, vad ska ske i nästa steg).
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-014.
Övrig information:	

4.2.4 Svit Platina

Namn på tjänst:	FormPipe Platina Diarieföring
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster ID: FPP-001
Beskrivning:	FormPipe Platina Diarieföring är utvecklat i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter. Lösningen är speciellt framtagen för att passa olika organisationers krav samt stödja dem i det dagliga arbetet. FormPipe Platina Diarieföring följer såväl lagstiftning inom området som gängse praxis. FormPipe Platina Diarieföring ger kunden möjlighet att förutom den lagstiftade informationen kunna komplettera med valfri information, kopplingar mot andra system och klassificeringar. FormPipe Platina Diarieföring har fullt stöd för såväl personuppgiftslagen som sekretesslagen.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-001.
Övrig information:	FormPipe Platina Diarieföring levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.



Namn på tjänst:	FormPipe Platina Ärendehantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-002
Beskrivning:	FormPipe Platina Ärendehantering är ett verktyg för att på ett strukturerat sätt hantera relationer mellan dokument, handlingar, människor och processer, oavsett vilket ärende det gäller. Det kan exempelvis gälla ett diarefört ärende, avvikelseärende, avtalsärende, helpdesk, förbättringsförslag, underhållshantering m.m. FormPipe Platina Ärendehantering är helt integrerad med såväl processhantering, dokumenthantering som registerhanteringstjänster. FormPipe Platina Ärendehantering förenklar, strukturerar och automatiserar det administrativa arbete som är relaterat till ärendehantering och ser till att i samverkan med processhantering säkerställa att alla kritiska processteg hanteras enligt definierade arbetsflöden och rutiner.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-002.	
Övrig information:	FormPipe Platina Ärendehantering levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	

Namn på tjänst:	FormPipe Platina Mötesadministration	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-003
Beskrivning:	Med FormPipe Platina Mötesadministration hanteras hela kedjan från tjänsteskrivelse, skapande av föredragningslista, förberedelse av mötesparagrafer, utskick av kallelse, protokollföring till att föra in beslut på respektive ärende. Kallelse, beslutsdokument och protokoll skapas automatiskt utifrån organisationens egna mallar. Med FormPipe Platina Mötesadministration säkerställs därmed att hela beslutsprocessen görs på rätt sätt. FormPipe Platina Mötesadministration ger stöd till obegränsat antal beslutande organ (nämnder/styrelser). Dessa administreras enkelt via användargränssnittet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-003.	
Övrig information:	FormPipe Platina Mötesadministration levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt. För full funktionalitet krävs FormPipe Platina Client Framework på klientdatorn.	



Namn på tjänst:	FormPipe Platina Dokumenthantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-004
Beskrivning:	FormPipe Platina Dokumenthantering är utformat för att hantera en organisations alla typer av dokument på ett enkelt och smidigt sätt över dokumentets hela livscykel. FormPipe Platina Dokumenthantering sköter versionshantering av dokument och ser till att de lagras på ett säkert sätt. FormPipe Platina Dokumenthantering stödjer avancerade behörighetsstyrda säkerhetsfunktioner, rutiner för godkännande och signering samt sökfunktioner. FormPipe Platina Dokumenthantering integrerar dokumenthanteringen i organisationens olika processer. Systemet innehåller funktioner för versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering och distribution samt säkerhetskontroll. Indexering av dokument inklusive metadata medför att tjänsten har kraftfulla sökfunktioner.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-004.	
Övrig information:	FormPipe Platina Dokumenthantering är en tjänst med webbaserat användargränssnitt. För full funktionalitet krävs FormPipe Platina Client Framework på klientdatorn.	

Namn på tjänst:	FormPipe Platina Processledning	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-005
Beskrivning:	FormPipe Platina Processledning är helt integrerad med ärende-, dokument-, nämnd-, diarie- och registerhantering. Den tredimensionella processkartan presenterar processtatus i realtid och låter användare på ett överskådligt sätt följa processer i alla steg. Med FormPipe Platina Processledning 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. Användaren kan visuellt se hela processen för arbetsflödet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-005.	
Övrig information:	FormPipe Platina Processledning levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	



Namn på tjänst:	FormPipe Platina E-arkiv/Långtidsbevarande	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-006
Beskrivning:	FormPipe Platina Long-Term Archive är ett system för bevarande av digital information över längre tid. Systemet är framtaget i nära dialog med Arkivverket (Riksarkivet) och är baserat på OAIS-modellen (ISO 14721:2003). FormPipe Platina 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. FormPipe Platina Long-Term Archive 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.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-006.	
Övrig information:	FormPipe Platina Long-Term Archive levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	

Namn på tjänst:	FormPipe Platina Webbdarium	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-007
Beskrivning:	Anställda, medborgare och företag ska kunna nå den information de behöver på ett enkelt sätt, vilket ofta innebär mycket arbete med både säkerhet och integration för de ansvariga. Med FormPipe Platina Webbdarium öppnas möjligheten att slippa ett tungt arbete och i stället på ett snabbt och säkert sätt erbjuda information via en sökportal på intranätet eller på internet. Oavsett om sökportalen används internt för att personal ska kunna söka och hitta information i det egna systemet, eller om man använder den för att göra ärenden och handlingar publika och sökbara via en hemsida, är den lika effektiv och användarvänlig.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-007.	
Övrig information:	FormPipe Platina Webbdariums utseende kan konfigureras genom stilmallar (Cascading Style Sheets). Detta för att underlätta integrationen med organisationens eller myndighetens egen hemsida.	



Namn på tjänst:	FormPipe Platina MS Office Addin	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-008
Beskrivning:	Med FormPipe Platina MS Office Addin öppnas filer från FormPipe Platinas system direkt i Microsofts kontorsapplikationer som Word, Excel, PowerPoint och Outlook utan att användaren behöver ta några omvägar via exempelvis nedsparade filer. När man gjort sina ändringar och sparar, uppdateras den direkt i FormPipe Platinas system. En ny meny i den vanliga menyraden i Officeprogrammen hjälper användarna att enkelt arbeta med både nya och befintliga handlingar och dokument. Du kan öppna arbetsdokument direkt i Word, Excel eller PowerPoint.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-008.	
Övrig information:	FormPipe Platina MS Office Addin levereras som tjänst.	

Namn på tjänst:	FormPipe Platina Registerhantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-009
Beskrivning:	Registerhantering ger användaren full översikt över informationen från alla olika vinklar. Registerhanteringen presenteras i en trädstruktur där man kan vrida och vända på strukturen. I FormPipe Platina Registerhantering kan man skapa flera olika sorters register. Dessa register kan sedan associeras med varandra. Detta ger kunden möjlighet att byta ut befintliga register i andra system och föra in dem i en standardplattform. Exempel hos kunder är inventarieregister, fastighetsregister, stiftelseregister, medlems- och anläggningsregister. FormPipe Platina Registerhantering är ett system där kunden själv kan definiera olika typer av objekt och på detta vis även fritt välja vilken typ av metadata man vill ha.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-009.	
Övrig information:	FormPipe Platina Registerhantering levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt	



Namn på tjänst:	FormPipe Platina Open Office AddOn	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-010
Beskrivning:	Med FormPipe Platina Open Office AddOn öppnas filen som du vill arbeta med direkt i rätt program. När man gjort sina ändringar och sparar, uppdateras den direkt i FormPipe Platinas system, utan omvägar. En ny meny i den vanliga menyraden i OpenOffice programmen hjälper användarna att enkelt arbeta med både nya och befintliga handlingar och dokument. Du kan öppna arbetsdokument direkt i Writer, Calc eller Impress. Du kan spara dokument direkt från programmen som arbetsdokument eller som handling i ett ärende. Genom att lägga till Open Office AddOn till det befintliga systemet, förenklas arbetet för alla medarbetare.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-010.	
Övrig information:	FormPipe Platina Open Office AddOn levereras som tjänst. För full funktionalitet krävs FormPipe Platina Client Framework på klientdatorn.	

Namn på tjänst:	FormPipe Platina In- och Utdatahantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FPP-011
Beskrivning:	FormPipe Platina In- och Utdatahantering ser till att dokumentet går i rätt format. Tre större områden hanteras: <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 t.ex. system till system, system till webb, webb till verksamhetssystem och system till mottagare X. Med FormPipe Platina In- och Utdatahantering blir man kompatibel med i princip 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 etc.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFPP-011.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Agio Publicerig (webbpublicering)	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: AGI-001
Beskrivning:	Med Agios Publiceringsfunktion kan kunden styra vilka handlingar som automatiskt ska publiceras när ett arbetsflöde är genomfört. Denna tjänst passar utmärkt att koppla till FormPipe Mötesadministration. Funktionen innehåller även en rapport som visar när och vilka dokument som är publicerade. Målmiljön (intranet eller externwebb) tillhandahålls av kunden. Agio publicering placerar publicerbara handlingar på anvisad katalog, metadata exporteras till en SQL-databas.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-001.	
Övrig information:	Levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt. Kräver Formpipe Platina Mötesadministration	

Namn på tjänst:	Agio Webbservice	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: AGI-002
Beskrivning:	Ger kunden möjlighet lägga ut formulär för olika tillståndprocesser på valfri blankettlösning/portal som kan generera XML-kod. Agios webbservice för över formulärdata till Formpipe Platina ärendehantering och ärenden skapas upp automatiskt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-002.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Avvikelsehantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: AGI-003
Beskrivning:	Tjänsten innehåller ett webbaserat rapportörsgrenssnitt som kan publiceras på kundens intranät där medarbetarna enkelt kan rapportera avvikelser. Avvikelseärendet skapas upp automatiskt i FormPipe Ärendehantering och tilldelas den person eller roll som är avvikelseutredare. Åtgärder och beslut lagras under utredningens gång, rapporter och statistik kan enkelt tas fram inför möten och till uppföljningar. De avvikelser som hanteras gäller vårdprocessen, arbetsmiljö och miljö. Efter en processmodellering av den befintliga avvikelseprocessen skapat ett kundunikt ärendekort. Eftersom rapportören loggar in så får avvikelseärendet rätt organisatoriska hemvist och avvikelseutredaren (roll) får ett meddelande på sin ”idag-area”.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-003.	
Övrig information:	Levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt. Kräver Formpipe Platina ärendehantering	



Namn på tjänst:	Agio FöretagsLOTS	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: AGI-004
Beskrivning:	Med FöretagsLOTS erbjuds kunden (kommunen) möjlighet att hålla samman ärenden som kräver hantering över förvaltningsgränser och hanterar hela kedjan från inkommet behov till avslutat ärende - för att stödja ex vis näringslivsförvaltningens behov att hantera näringslivs/företagskontakter och ärenden.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-004.	
Övrig information:	Levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt. Kräver FormPipe Platina Ärendehantering	

Namn på tjänst:	Agio Ledningssystem	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: AGI-006
Beskrivning:	Agio Ledningssystem är en anpassad process i FormPipe ärendehantering och FormPipe processledning. Tjänstens syfte är att ge stöd i att upprätta och fastställa styrande dokument i verksamheten. Dokument revisions och versionshanteras. För att alltid ha aktuella dokument går dessa igenom en process när giltighetstid gått ut för dokumentet. En applikation levereras för dokumentsökning som kan nyttjas på befintligt intranät där samtliga anställda ges åtkomst till sina styrande dokument som man har behörighet till. Sökningen kan ske via organisation, metadatarvärden eller via fritext-sök. En backup applikation för dokumentsök	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-006.	
Övrig information:	Levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt. Kräver FormPipe Platina ärendehantering och processledning	

4.2.5 Svit W3D3

Namn på tjänst:	Diarieföring FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-001
Beskrivning:	FormPipe W3D3 Diarieföring FOW är utvecklat i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter. Lösningen är speciellt framtagen för att passa olika organisationers krav samt stödja dem i det dagliga arbetet. FormPipe W3D3 Diarieföring FOW följer såväl lagstiftning inom området som gängse praxis. FormPipe W3D3 Diarieföring FOW ger kunden möjlighet att förutom den lagstiftade informationen kunna komplettera med valfri information, kopplingar mot andra system och klassificeringar. FormPipe W3D3 Diarieföring FOW har fullt stöd för såväl personuppgiftslagen som sekretesslagen.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-001.	



Kammarkollegiet

58 (182)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11

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



Namn på tjänst:	Ärendehantering FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-002
Beskrivning:	Ett ärende kan representera i princip vilken typ av information som helst. Exempelvis diareförd information, avvikelseärenden, avtalsärenden, helpdesk, förbättringsförslag, underhållshantering m.m. FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW är helt integrerad med FormPipe W3D3 Processledning FOW och FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW. FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW förenklar, strukturerar och automatiserar det administrativa arbete som är relaterat till ärendehantering och ser till att i samverkan med processhantering säkerställa att alla kritiska processteg hanteras enligt definierade arbetsflöden och rutiner. Alla ärenden sparas i en gemensam databas och visas i ett webbaserat användargränssnitt. FormPipe W3D3 Ärendehantering är både lättadministrerad och användarvänlig.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-002.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Mötesadministration FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-003
Beskrivning:	Med FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW hanteras hela kedjan från att skapa tjänsteskrivelse och föredragningslista, förberedelse av mötesparagrafer och utskick av kallelse till protokollföring och införande av beslut på respektive paragrafärende. Kallelse, beslutsdokument och protokoll skapas automatiskt utifrån organisationens egna framtagna mallar. Med FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW säkras därmed att hela beslutsprocessen görs på rätt sätt. FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW ger stöd till obegränsat antal beslutande organ (nämnder/styrelser) och obegränsat antal förtroendevalda/ ledamöter. Dessa administreras enkelt via användargränssnittet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-003.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	



Namn på tjänst:	Dokumenthantering FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: FOW-004
Beskrivning:	<p>FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW är utformad för att effektivisera hanteringen av ett dokument hela livscykel genom att kontrollera skapandet, lagringen, hämtningen, hanteringen, signeringen och spridningen av dokument i elektroniskt format. Dokumenthantering FOW är den viktigaste funktionen i handläggningen av ett ärende. FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW inkluderar ett fullständigt dokumenthanteringssystem men erbjuder en unik fördel: ett dokument lagras alltid i sitt sammanhang. Detta särskiljer FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW från andra dokumenthanteringssystem vilka i regel är att betrakta som tekniska funktioner snarare än verksamhetssystem.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar FOW-004.	
Övrig information:	<p>FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW använder webbläsaren som enda klient. Dagens webbläsare saknar dessvärre inbyggt stöd för dokumenthantering vilket gör uppladdningen av nya versioner onödigt tidsödande. För att underlätta uppladdning finns en plugin som ingår i FormPipe W3D3 Office AddIn/OpenOffice AddOn. Denna plugin hanterar synkronisering av ändrade dokument mellan klient- och serverdator. FormPipe W3D3 Office AddIn/OpenOffice AddOn rekommenderas för användare som regelbundet arbetar med dokumenthantering FOW.</p>	



Namn på tjänst:	Processledning FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-005
Beskrivning:	<p>FormPipe W3D3 Processledning FOW består av en generell workflow-motor i vilken användare kan definiera egna arbetsflöden och tillämpa dessa på ärenden i systemet.</p> <p><i>FormPipe W3D3 Processledning FOW omfattar bland annat:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Obegränsat antal olika processer och flöden per ärende.• Stöd för användarbaserade och rollbaserade flöden.• Användare med många roller.• Roller med många användare.• Obegränsat antal delsteg per process.• Iterativa, återkopplade, alternativa och parallella delprocesser.• Tidsvillkor, relativa och absoluta.• Påminnelser via e-post.• Påminnelser kopplade till delsteg, stegövergångar och tidsvillkor• Automatisk tillståndsförändring kopplad till tidsvillkor.• Möjligt att definiera om pågående flöden.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-005.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 Processledning FOW levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	

Namn på tjänst:	E-arkiv/Långtidsbevarande FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-006
Beskrivning:	<p>FormPipe W3D3 E-arkiv/Långtidsbevarande FOW levereras som tjänst. FormPipe W3D3 Long-Term Archive är ett system för bevarande av digital information över längre tid. Systemet är framtaget i nära dialog med Arkivverket (Riksarkivet) och är baserat på OAIS-modellen (ISO 14721:2003). FormPipe W3D3 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. FormPipe W3D3 Long-Term Archive kontrollerar att handlingarna är i rätt format och sparar ner dem för långtidsbevarande.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-006.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 E-arkiv / Långtidsbevarande FOW levereras som tjänst i ett webbaserat användargränssnitt.	



Namn på tjänst:	Webbdiarium FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: FOW-007
Beskrivning:	<p>Allt större krav ställs på informations tillgänglighet. Med FormPipe W3D3 Webbdiarium FOW öppnas möjligheten att på ett snabbt och säkert sätt erbjuda information via en sökportal på intranätet eller på Internet. Besökaren kan enkelt göra sökningar utifrån till exempel ärende, handling, motpart eller avsändare/mottagare. Vad som ska vara sökbar och vilken information som ska visas konfigureras av respektive organisation och ser naturligtvis olika ut beroende på om portalen används internt eller är publicerad externt. Portalen innehåller även ett antal fördefinierade sökningar, så att man kan söka efter exempelvis ärenden registrerade den senaste veckan, eller handlingar som upprättats den senaste månaden.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-007.	
Övrig information:	<p>Gränssnittet för FormPipe W3D3 Webbdiarium FOW är helt uppbyggt av fristående moduler vars utseende konfigureras genom stilmallar (Cascading Style Sheets). Detta för att underlätta integrationen med organisationens eller myndighetens egen hemsida. Eftersom sökportalen är modulbaserad kan man välja att använda olika delar av portalen i olika sammanhang.</p>	

Namn på tjänst:	MS OfficeAddin FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: FOW-008
Beskrivning:	<p>Med FormPipe W3D3 MS Office Addin FOW öppnas filen du vill arbeta med direkt i rätt klientprogram. När du gjort dina ändringar och sparar, uppdateras filen direkt i tjänsten. En ny meny i Officeprogrammets vanliga menyrad ger användaren tillgång till funktioner för att öppna och spara både filer och arbetsdokument i FormPipe W3D3s Diarieföring FOW och Ärende- och Dokumenthantering FOW. Menyn är tillgänglig i Word, Excel, Visio, PowerPoint och Outlook. I Outlook kan du dessutom skapa bevakade mappar som automatiskt registrerar e-post, inklusive bilagor, som handlingar i utpekade ärenden.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-008.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 MS OfficeAddin FOW levereras som tjänst	



Namn på tjänst:	Open Office AddOn FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-009
Beskrivning:	Med FormPipe W3D3 OpenOffice AddOn FOW öppnas filen du vill arbeta med direkt i rätt klientprogram. När du gjort dina ändringar och sparar, uppdateras filen direkt i tjänsten. En ny meny i Open Office-programmens vanliga menyrad ger användaren tillgång till funktioner för att öppna och spara både filer och arbetsdokument i FormPipe W3D3s Diarieföring FOW och Ärende- och Dokumenthantering FOW. Menyn är tillgänglig i Writer, Calc, Math och Impress.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-009.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 OpenOffice AddOn FOW levereras som tjänst.	

Namn på tjänst:	In- och Utdatahantering FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-010
Beskrivning:	FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW ser till att dokumentet går i rätt format från verksamhetssystem till verksamhetssystem, från webb till verksamhetssystem och från verksamhetssystem till webb. Tre större områden hanteras: <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.- Distribution i rätt format till rätt mottagare. Med FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW 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 etc.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-010.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW levereras som tjänst.	



Namn på tjänst:	Mötespublicering FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-011
Beskrivning:	Via tjänsten FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW kan politiker, förtroendevalda och andra mötesdeltagare, som annars inte har tillgång till systemet, logga in och ta del av mötesinformation med tillhörande dokument, som kallelser, beslutsunderlag och protokoll. Tjänsten innehåller även sökfunktionalitet och möjlighet för den inloggade att själv underhålla sina personuppgifter. Genom att mötesdeltagarna själva via portalen kan ladda ner eller skriva ut de dokument de berörs av, uteblir arbetet med att skicka möteshandlingar med post eller bud. Detta är något som annars kan vara både kostsamt och tidskrävande, vilket gör att det finns stora besparingar att göra, oavsett typ av organisation.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-011.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW levereras som tjänst på internet.	

Namn på tjänst:	Ledamotspublicering FOW	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: FOW-012
Beskrivning:	FormPipe W3D3 Ledamotspublicering FOW ger medborgarna möjlighet att på ett enkelt sätt se vilka nämnder som finns samt vilka förtroendevalda som är aktiva i de olika beslutsorganen. Modulen är helt webbaserad och kan publiceras på intranät eller direkt på internet. Tjänsten är konfigurerbar och kan användas för publicering av information om alla typer av sakkunniga, ledamöter och beslutsfattande.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-012.	
Övrig information:	FormPipe W3D3 Ledamotspublicering FOW levereras som tjänst på internet eller intranät.	



Namn på tjänst:	Mina ärenden i SharePoint FOW		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	FOW-013
Beskrivning:	Med tjänsten FormPipe W3D3 Mina ärenden i SharePoint FOW kan man på ett enkelt sätt integrera personlig information från tjänsterna FormPipe W3D3 Diarieföring FOW, Ärendehantering FOW och Processledning FOW med SharePoint. I användarnas startsida i SharePoint listas t.ex. ”mina ärenden” och ”mina arbetsuppgifter” från dessa tjänster, med länkar in i systemet, så att användaren enkelt kan komma åt de ärenden denne arbetar med.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-013.		
Övrig information:	FormPipe W3D3 Mina ärenden i SharePoint FOW har ett SharePoint-baserat gränssnitt.		

Namn på tjänst:	Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	FOW-014
Beskrivning:	Med tjänsten FormPipe W3D3 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW ger man användaren möjlighet att använda SharePoint för arbetsdokumenthantering i tjänsterna FormPipe W3D3 Diarieföring FOW och Ärendehantering FOW. Användaren kan koppla mappar och enskilda dokument i SharePoint till ärenden i dessa tjänster. Detta gör det enkelt att komma åt informationen från ärendet och möjlighet att registrera dokument direkt inifrån SharePoint.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarFOW-014.		
Övrig information:	FormPipe W3D3 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW har ett SharePoint-baserat gränssnitt.		

4.2.6 Svit IS Tools

Namn på tjänst:	Diarietjänst och ärendehantering baserad på IS Tools		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IST-003
Beskrivning:	Tjänsten stöder registrering och handläggning av ärenden med en dynamisk informationsmodell som snabbt och enkelt kan anpassas efter diariet material. Logikmotor tillsammans med användargränssnitt möjliggör en kvalitetskontrollerad registrering av hantering av ärenden.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarIST-003.		



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

Namn på tjänst:	Workflow/Processtyrning baserad på IS Tools	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IST-004
Beskrivning:	Process och arbetsflöden skapas med den dynamiska informationsmodellen i grunden, samt med logikmotor och åtkomstkontroll. Logikmotor och åtkomstkontroll anpassas med peka och klicka, och tillåter enkel justering för eventuella flödesändringar. Webbformulär används för strukturering och åtkomst av hanterad information.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarIST-004.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Dokumenthantering baserad på IS Tools	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IST-005
Beskrivning:	Tjänsten stödjer hantering av dokument med en dynamisk informationsmodell. Webbformulär används för enkel strukturering, versionshantering, statushantering och åtkomst av hanterad information. Åtkomstkontroll och autentisering säkerställer att data endast nås med rätt behörighet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarIST-005.	
Övrig information:		



4.2.7 Svit CC

Namn på tjänst:	CC.EGo.Switch RIS		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänst	ID:	RIS-001
Beskrivning:	<p>CC.EGo.Switch är en <i>back-end</i>-tjänst som kortfattat kan beskrivas som en informationsväxel att använda som för att koppla samman kontakt- och verksamhetsstödande tjänster till en väl fungerande helhet.</p> <p>CC.EGo.Switch hanterar självfallet regelstyrda körningar, transaktioner, kvittenser et c. men till skillnad från en s.k. <i>bus</i> kan CC.EGo.Switch även hantera konstruktion och sammanställande av de informationsobjekt som ska hanteras. Sammantaget möjliggör detta implementation av verksamhetsspecifika e-tjänstelösningar.</p> <p>CC.EGo.Switch hjälper helt enkelt till att binda ihop olika IT-stöd till de sammansatta tjänster som önskas.</p>		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar RIS-001.		
Övrig information:	<p>Nya eller ändrade informationsobjekt kan enkelt definieras med hjälp av gratisverktyget RISE Editor liksom nya definitioner av överföringsfunktioner enkelt och strukturerat kan hanteras med verktyget Marshal.</p> <p>CC.EGo.Switch kan naturligtvis integrera varje integrerbart system. För att underlätta finns färdiga integrationskomponenter för några vanligt förekommande system; såsom W3D3 och Sharepoint.</p>		
Namn på tjänst:	Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff RIS		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänst	ID:	RIS-002



Beskrivning:	<p>Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff är en komplett diarie- och ärendehanteringstjänst färdig att ansluta till. Samtidigt ger Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff möjlighet till ett effektivt framtagande av verksamhetsspecifika ärendehanteringslösningar.</p> <p>Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriffs användarvänliga och lättanpassade gränssnitt ger överblick och enkel tillgång till information och dokument, såväl enkla som avancerade sökmöjligheter och övriga relevanta funktioner. Till grundprinciperna i Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff hör bl.a. att all relevant information och funktionalitet presenteras så lättillgängligt och överskådligt som möjligt.</p>
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarRIS-002.
Övrig information:	

4.2.8 Svit Site Vision

Namn på tjänst:	Portal baserad på SiteVision	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänst	ID: SEN-001
Beskrivning:	<p>Tjänsten är en plattform för portalintegration och webbpublicering (Content Management System), innehållande en mängd färdiga verktyg som kan användas när du bygger din webbplats. Tjänsten kombinerar avancerad funktionalitet med ett lättlärt och användarvänligt gränssnitt. Det är en flexibel tjänst som passar alla – från den lilla organisationen till den stora organisationen. Tjänstens flexibla integrationsmöjligheter ger dig möjlighet att på ett effektivt sätt samla din organisations alla tjänster i en lättöverskådlig vy.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-001.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision AddThis	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-007



Beskrivning:	Med Tjänsten SiteVision AddThis kan man lägga till delningslänkar så att besökarna kan hjälpa till att sprida innehållet på webbplatsen. Om en besökare läser en intressant artikel så kan personen klicka på exempelvis Facebook-ikonen för att dela ut länken till artikeln till sina vänner på Facebook. Med denna modul kan man styra vilka ikoner man vill visa och hur det ska ut, utan att behöva lägga till detta med en html - eller skriptmodul.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-007.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	SiteVision Bildbank	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-008
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Bildbank hanterar högupplösta bilder och skalar automatiskt om dem till ett antal fördefinierade storlekar som man ställer in i modulen. Besökarna kan söka och bläddra efter bilder som visas som tumnaglar. Det går att visa en högupplöst version av bilden samt att det går att ladda hem bilderna i önskad storlek (i zip-filer). Klickar man på en tumnagel så visas mer information om bilden samt valet att visa bilden i en viss storlek. I tjänsten ingår hantering av att ladda upp bilder. Vid uppladdning av en ny bild, går det också att lägga till bildbeskrivning (metadata) samt övriga obligatoriska metadata som finns på bildmappen.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-008.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Bildspel	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-009
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Bildspel kan man peka ut en mapp med bilder som visas i ett bildspel. Antingen kan bildspelet starta automatiskt, via en länk "Starta bildspel" eller annars klickar man på numreringen under bilden. Har man många bildspel som man vill visa så kan man peka ut en mapp som innehåller flera mappar. Då visas en tumnagel med den första bilden i mappen samt hur många bilder mappen innehåller. När man sedan klickar på en tumnagel så får man samma vy som den övre bilden.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-009.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	SiteVision Personkatalog	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: SEN-013
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Personkatalog är en sökfunktion som kopplas mot befintlig katalogtjänst. Används för att göra kontaktinformation om medarbetarna sökbar på ett enkelt sätt genom användargränssnittet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-013.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision PDF-utskrift	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: SEN-014
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision PDF-utskrift ger funktionalitet att skapa PDF av HTML-sida: Omvandlar text, bild och tabeller på webbsidor till PDF-utskrifter. <ul style="list-style-type: none">• Skalar automatiskt om bilder så att de passar för utskrift,• Sidbryter så att bilder och tabeller visas på samma sida (de bryts inte mitt i)• Kan ställa in titelsida, kapitel• Kan ställa in om innehållsförteckning skall visas• Kan ställa in sidfot och sidhuvud• Kan ställa in andra typsnitt för utskriften	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-014.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Prenumeration	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID: SEN-015
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Prenumeration innebär att det på ett enkelt sätt ska gå att skapa en valbar prenumeration för besökaren till webbplatsen. Tjänsten har följande funktionalitet: <ul style="list-style-type: none">• Avgöra vilka sidor besökaren kan anmäla prenumeration på• Importera prenumeranter• Visa länk till förändra prenumerationer där man kan avprenumerera eller ändra vad man prenumererar på, besökaren kan då enkelt själv administrera sina prenumerationer på webbplatsen genom några enkla kryssrutor.	



Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-015.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	SiteVision Replikering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	SEN-017
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Replikering innebär att redaktörerna arbetar på en server (skrivservern) och det innehåll som skapas speglas automatiskt ut till en annan server (lässervern). Detta möjliggör en separation från det administrativa nätet, där alla användare befinner sig, och Internet		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-017.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	SiteVision Selfservice		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	SEN-018
Beskrivning:	Med tjänsten SiteVision Selfservice kan besökaren själv starta ett registreringsflöde. Efter godkännande så kan användaren själv administrera sin profil samt funktion för hantering av glömt/ändring av lösenord		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-018.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	SiteVision Snabbpublicering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-019
Beskrivning:	Med tjänsten SiteVision Snabbpublicering kan man skapa artiklar on-line utan att ha skrivrättigheter i tjänsten. Artikeln kommer att hamna under ett arkiv som är utpekat i tjänsten. Formateringen kommer att ske enligt den mall som formuläret är baserat på. Det går att bestämma om även metadata skall anges på artikeln.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-019.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision SMS (prenumeration personkatalog)	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-020
Beskrivning:	Med tjänsten SiteVision SMS kan skicka SMS via en extern SMS-tjänst. SMS-utskick kan göras av en administratör i samband med publicering av en sida. En besökare som via Personkatalog-modulen sökt fram en användare kan skicka SMS till denne.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-020.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Twitter-sökning	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-022
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Twitter-sökning söker i Twitter. Twitter är en mikroblogg, där man bloggar max 140 tecken. Skriver man # framför ett ord eller en förkortning så att det blir lätt att hitta meddelanden som handlar om detta ord. Med hjälp av Twitter-sökningen ställer man en fråga som söker på dessa sökord	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-022.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Valideratext	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-023
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Valideratext är en tjänst som validerar text mot skrivregler och läsbarhetsindex. Funktionen valideratext innebär att man får ytterligare en ikon i textmodulen. När man klickar på ikonen skickas texten i textmodulen till valideratext.se för att testa den mot läsbarhetsindex och skrivregler. Resultatet öppnas i ett nytt fönster.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-023.	



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

Namn på tjänst:	SiteVision Youtube	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-024
Beskrivning:	Med tjänsten SiteVision YouTube kan klipp från You Tube visas. Fyll bara i adressen till klippet och ange vilken storlek klippet skall visas i så är det klart. Med denna modul fyller man bara id:t till klippet utan att behöva lägga till kod med en html - eller skriptmodul.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-024.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Kartmodul Sweco	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-025
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Kartmodul Sweco är en tjänst som presenterar kartmaterial utifrån kundens kartdata.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-025.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SiteVision Kartmodul Google	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SEN-026
Beskrivning:	Tjänsten SiteVision Kartmodul Google är en tjänst som presenterar kartmaterial från Google.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSEN-026.	
Övrig information:		

4.2.9 Svit 360°

Namn på tjänst:	360° Diarietjänst med enbart metadataregistrering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-001



Beskrivning:	Med denna tjänst har registrator eller motsvarande möjlighet att hantera de minimikrav som ställs på myndigheten. <ul style="list-style-type: none">• Registrering av metadata för ärenden• Registrering av metadata för handlingar• Diarieföring• Hantering av kontakter såsom medborgare och företag• Registrering och uttag av postlista• Uttag av ärendelistor/JK-lista• Export till Office-program• Hantering av sekretess och PuL• Bevakning av ärenden
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-001.
Övrig information:	Tjänsten är uppsatt med metadatafält enligt best practice och kan kundanpassas.

Namn på tjänst:	360° Diarjetjänst med utökade möjligheter		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	SOF-002
Beskrivning:	Med denna tjänst har registrator eller motsvarande möjlighet att hantera de minimikrav som ställs på myndigheten. <ul style="list-style-type: none">• Registrering av metadata för ärenden• Registrering av metadata för handlingar• Diarieföring• Hantering av kontakter såsom medborgare och företag• Registrering och uttag av postlista• Uttag av ärendelistor/JK-lista• Export till Office-program• Hantering av sekretess och PuL• Bevakning av ärenden• Koppla filer• Diarieföring av e-post, både inkommande och utgående• Versionshantering av filer• Information från MS Office kan överföras till systemet• Behörighet för handläggare att diarieföra		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-002.		
Övrig information:	Tjänsten är uppsatt med metadatafält enligt best practice och kan kundanpassas. Tjänsten arbetar tillsammans med MS Office och MS Outlook.		



Namn på tjänst:	360° Ärendehantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-003
Beskrivning:	<p>Med 360° Ärendehantering ges organisationens roller handläggare, chef och liknande ett stöd i sin verksamhetsutövning.</p> <p>I detta ligger:</p> <ul style="list-style-type: none">• Möjligheten att få en överblick över egna, arbetsgruppens, avdelningens ärenden• Möjlighet att sätta bevakning på egna ärenden• Möjligheten att skapa, versionshantera, upprätta, fastställa och godkänna handlingar i ärenden• Möjligheten att fördela ärenden <p>Vidare kan användaren skapa dokument som relateras till ärenden, organisationens mallar och frasregister finns tillgängliga för handläggaren och dokumentproducenten och samarbetsmöjligheter skapas för framtagande av beslutsunderlag, dokument och handlingar. Projekt där dokumentationen relaterad till projektet hålls samlad kan etableras.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-003.	
Övrig information:	<ul style="list-style-type: none">• Tjänsten tillgängliggörs för användaren via webbläsare och arbetar tillsammans med lokal installerad MS Office och MS Outlook eller med motsvarande hos tjänsteleverantörer.• Tjänsten är en standardiserad, men anpassningsbar, tjänst.	

Namn på tjänst:	360° Ärendehantering kommun	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-004
Beskrivning:	<p>Med 360° Ärendehantering kommun ges kommunens roller handläggare, chef och liknande ett stöd i sin verksamhetsutövning.</p> <p>I detta ligger:</p> <ul style="list-style-type: none">• Möjligheten att få en överblick över egna, arbetsgruppens, avdelningens ärenden• Möjlighet att sätta bevakning på egna ärenden• Möjligheten att skapa, versionshantera, upprätta, fastställa och godkänna handlingar i ärenden• Möjligheten att fördela ärenden• Möjligheten att ta fram tjänsteskrivelse och att lämna ärendet till nämndsadministration• Verktyg för hantering av möten, (AU, nämnd etc), delegater, anmälda ärenden, föredragningslista och kallelse, protokoll, protokollsutdrag etc	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-004.	
Övrig information:	Tjänsten tillgängliggörs för användaren via webbläsare och arbetar tillsammans med lokal installerad MS Office eller med motsvarande hos tjänsteleverantörer. Tjänsten är en standardiserad, men anpassningsbar, tjänst. Mallar för politiska möten medlevereras och kan kundanpassas	



Namn på tjänst:	360° Bevarande, avställning och gallringsystem	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-005
Beskrivning:	Lagring och hantering av elektroniska handlingar med tillhörande metadata Möjligheter att upprätta förteckning av och koder för olika nivåer i lagringsstrukturen Uttag kan ske i XML-format. Anrop och integration med tjänsten kan ske med tillgängliga och dokumenterade gränssnitt (webservice). Exempel på möjliga format, OAIS definition SIP, egendefinierade XML Gallring kan styras på ett överordnat sätt med gallringsfrister. Gallringregler kan sättas upp i arkivplanen Vid gallring skiljs handlingens filer från registreringen Tjänsten har inbyggda sökmöjligheter och möjligheter till rapportuttag.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-005.	
Övrig information:	Uttag kan ske i XML-format. Anrop och integration med tjänsten kan ske med tillgängliga och dokumenterade gränssnitt (webservice)	

Namn på tjänst:	360° Processtyrning	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-006
Beskrivning:	I olika delar av 360°-tjänsterna finns inbyggt stöd för hantering av processteg och aktiviteter, exempelvis godkännandeprocessen, fördelning mm. Tjänsten 360° processtyrning kompletterar detta med möjligheten att via checklistor, progressplaner etc leda och styra användaren i önskad hantering. Kopplingar till den inbyggda Workflow-motorn finns också.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-006.	
Övrig information:	Workflowmotor som är integrerad i tjänsten är Windows Workflow Foundation	



Namn på tjänst:	360° Dokumenthantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-007
Beskrivning:	I 360° Dokumenthantering finns stöd för dokumenthantering med bl a följande funktionalitet: <ul style="list-style-type: none">• Registrera fysiska eller elektroniska dokument• Använda olika typer med verksamhetsregler och intelligens (inkommande/utgående/internt/internt pm)• Kontakthantering av avsändare/mottagare mm• Skanning och filimport• Integrerad registrering av e-post• Versionshantering• Checka ut/checka in• Behörighetskontroller• Revisionshantering• Godkännandeflöde• Granskningsflöde• Avancerade mallar• Integration med Microsoft Office/Open XML Office paket• Automatisk fältuppdatering från Office 2007 filer till 360° metadatafält (Content controls)• Fullständig loggning• PUL/Sekretesshantering• Hantering av livscykel med arkivering och gallring	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-007.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	360° Formatrendering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-008
Beskrivning:	360° Formatrendering erbjuder möjligheten att med automatik och i bakgrunden konvertera/rendera dokumentfiler från Office standardformat till andra format, exempelvis öppna format som PDF och PDF/A. Användningsområden: <ul style="list-style-type: none">• Ett dokument som markerats för att konverteras (ex dokument i avslutade ärenden) kommer enligt schema att automatiskt konverteras till PDF/A format för långtidslagring.• Till upprättade dokument kan 360° automatiskt skapa dokument för allmänheten där sekretess och skyddandet av personuppgifter respekteras.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-008.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras för att möta respektive organisations behov.	



Namn på tjänst:	360° Avtalshantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-009
Beskrivning:	Tjänsten 360° Avtalshantering ger organisationen en skräddarsydd tillämpning för lagring, bevakning, versionshantering av handlingar av juridisk karaktär som exempelvis avtal. 360° Avtalshantering ger: <ul style="list-style-type: none">• en gemensam plats för lagring av alla typer av avtal, både internt upprättade avtal och skannade avtal från leverantörer m fl.• översikt över alla avtal och all korrespondens som hör till varje specifikt avtal• bevakning av frister och automatiska besked när avtalsperioden närmar sig sitt slut• tillgång till rätt version/revision av avtalen.• behörighetskontroll så att konfidentiell information kan döljas när det är nödvändigt	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-009.	
Övrig information:	Tjänsten samverkar med MS Office och MS Outlook	

Namn på tjänst:	360° Remisshantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-010
Beskrivning:	Arbetet med och kring remisser mellan kommunens olika nämnder/myndigheter kräver kontroll över insyn och tillgänglighet samtidigt som en smidighet krävs i att elektroniskt hantera remisser och remissvar. 360° Remisshantering ger organisationen en arbetsyta och en möjlighet att elektroniskt sända och ta emot remisser och svar utan manuell dubbelregistrering.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-010.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	360° Arbets- och projektrum	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-011
Beskrivning:	Med 360° Arbets- och projektrum kan organisationen och den enskilde användaren skapa arbetsrum i vilka andra användare i organisationen och externa användare kan samarbeta med dokument, kalender etc. Arbetsytan administreras från övriga 360 och kan relateras/kopplas till ett specifikt ärende i 360 och/eller ett beskrivet projekt. I arbetsytan kan handlingar som finns i det interna verksamhetssystemet (exempelvis diariet) samexistera med dokument som enbart finns i ytan. Upprättade dokument kan av behörig användare direkt diarieföras från ytan.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-011.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	360° Papperslös möteshantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-012
Beskrivning:	Handlingar kring politiska möten framställs och hanteras i 360° Ärendehantering kommun. Tjänsten 360° Papperslös möteshantering ger organisationen möjlighet att från Ärendehantering generera en export av samtliga handlingar i MS OneNote-format vilket ger användaren, oftast en förtroendevald, möjlighet att utan att vara nätverksansluten ta del av och notera direkt på den avbildade handlingen, exempelvis med en penna direkt på skärmen hos en Tablet PC. Användaren kan också spara tillbaks OneNote-boken till nätverket och den enskildes egen domän.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-012.	
Övrig information:	Tjänsten arbetar tillsammans med tjänsten 360° Ärendehantering kommun	

Namn på tjänst:	360° Kontakthantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-016
Beskrivning:	I 360° Förtroendemannahantering registreras förtroendevalda medkoppling till respektive instans. Uppgifter om personen, personens engagemang, närvaro mm hanteras. Rapportuttag och koppling till publicering är möjlig.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-016.	
Övrig information:	Tjänsten arbetar tillsammans med 360° Ärendehantering kommun.	

Namn på tjänst:	360° Import	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-017
Beskrivning:	360° Import förenklar import av större mängder filer exempelvis från inskanning.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-017.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras och integreras med aktuella system	

Namn på tjänst:	360° Streckkodsgenerering (Bar Code)	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-018
Beskrivning:	360° Streckkodsgenerering genererar streckkoder som en avbild av registreringar. Streckkoderna kan användas för att skapa automatkoppling mellan skannade filer och registreringar.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-018.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras och integreras med aktuella system	



Kammarkollegiet

80 (182)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11



Namn på tjänst:	360° Ledningsanalys	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-019
Beskrivning:	Möjlighet till uttag av statistik, information för analys och presentation.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-019.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras och integreras med aktuella system	

Namn på tjänst:	360° Federerad sök	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-020
Beskrivning:	Med 360° Federerad sök kan sökningar och presentationer ske och visas parallellt från flera olika källor såsom: <ul style="list-style-type: none">• Filytor• Public folders i Exchng• SharePoint sites• Intranär• Andra källor	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-020.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras och integreras med aktuella system	

Namn på tjänst:	360° Suite	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-021
Beskrivning:	Tjänsten är en sammansättning av tjänsterna: 360° Diarietjänst 360° Ärendehantering 360° Processtyrning 360° Dokumenthantering 360° Arbets- och projektrum 360° Bevarande, avställning och gallring Funktionaliteten beskrivs under respektive avsnitt	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSOF-021.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras och integreras med aktuella system	



Namn på tjänst:	360° Suite kommun	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SOF-022
Beskrivning:	Tjänsten är en sammansättning av tjänsterna: 360° Diarietjänst 360° Ärendehantering kommun 360° Processtyrning 360° Dokumenthantering 360° Remisshantering 360° Arbets- och projektrum 360° Bevarande, avställning och gallring 360° Förtroendemannahantering Funktionaliteten beskrivs under respektive avsnitt.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar SOF-022.	
Övrig information:	Tjänsten konfigureras och integreras med aktuella system	

4.2.10 Mottagning och utskick, integration

Namn på tjänst:	Ericsson CoordCom	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: ERI-001
Beskrivning:	CoordCom kan används för att ta emot ärenden via olika kommunikationskanaler, telefoni, data eller radio. Systemet integrerar ärendehantering med resurshantering och beslutsstöd. Systemet kan integreras mot ytterligare gränssnitt om så önskas. CoordCom kan supportera olika arbetssätt och kan på så vis anpassas för olika organisationer som arbetar inom samma eller olika system.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ERI-001.	
Övrig information:	Se bilaga A7, tjänstebeskrivningen. CoordCom är utvecklad på .NET plattform och har Windows operativ system. Ljudkommunikationen i systemet går på Voice over IP.	



4.2.11 Diarietetjänst och ärendehantering

Namn på tjänst:	Myndighetsautomaten ABO	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande e-tjänster	ID: ABO-002
Beskrivning:	Ärendena diarieförs automatiskt i e-tjänsten och korrekt metadata tillsätts. En söktjänst har utvecklats för handläggarna så att de kan söka upp ärenden från hela kommunen om de t ex arbetar i ett kontaktcenter. Lösningen har nu utvecklats vidare med en workflow motor som använder portalen på ett nytt, innovativt sätt där kompletteringar och beslutsattesteringar kan göras direkt på portalen. Myndighetsärenden kan tack vare "digital delgivning" och digital komplettering göras helt digitala. En ny innovation är också "ett-klicks-ärenden" där handläggaren får upp enklare ärenden på skärmen med all information och bilagor enkelt visualiserat framför sig.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ABO-002.	
Övrig information:	Sveriges första superintelligenta myndighetsportal med stöd för digitala kompletteringar på fältnivå, avancerad e-arkivering, digital delgivning samt ett-klicks-ärenden (hela processen utförs på ett enda musklick). Referenser är Täby, Upplands Väsby, Gävle och Helsingborg	



Namn på tjänst:	Virtuell mötesplats - Adobe Connect Meeting	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande e-tjänster	ID: ADO-001
Beskrivning:	Adobe Connect används idag över hela världen för webbmöten, utbildning, samordning av internationella krisinsatser mm. Adobe Connect är en mycket intuitiv webbkommunikationsplattform som är lätt och snabb att komma igång med. Samtidigt är Adobe Connect extremt kraftfullt, robust, skalbart och säkert. Adobe Connect erbjuder interaktiva webbmöten i realtid, virtuella klassrum, webbpresentationer, onlinekurser, webcam, VOIP samt grupsamarbeten över internet. Adobe Connect erbjuder möjligheten att effektivt dela en stor mängd data och filer, exempelvis Powerpoint, PDF, video, ljud, media, realtidsdelning av applikationer och användares skrivbord och multianvändarchatt. Adobe Connect är expanderbart med nya funktioner. Detta är en stark differentiator gentemot övriga webbkommunikationsplattformar.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADO-001.	
Övrig information:	För mer information Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar för tjänsten. För att göra en analogi kan man säga att Adobe Connect är som riktiga konferensrum. Personer möts virtuellt och kan utbyta erfarenheter, idéer och dokument. Samtalen kan vara en eller få till många eller många till många. Konferensrummen kan vara olika möblerade med olika funktioner. Dörren till konferensrummet kan vara öppen eller stängas. Är dörren stängd får mötesdeltagare knacka på och tala om vem de är. Man har tillgång till video och ljud från deltagare. Med hjälp av en "white board" kan man anteckna på allt man delar – inklusive video. Allt som händer i rummet kan spelas in och spelas upp senare.	

Namn på tjänst:	e-Samarbete Open Source	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: CCE-156
Beskrivning:	Cybercoms tjänst e-Samarbete erbjuder myndigheten att samarbeta med användare och företag. Tjänsten innebär att man kombinerar funktioner från dokumenthantering, ärendehantering och workflow i första hand. Handläggare kan lägga upp dokument som specifika användare/företag kan komma åt att läsa. Sedan dela ut "uppgifter" att utföra på något/några av dokumenten, eller kanske kommentera informationen. På så vis kan man samarbeta på ett enkelt sätt mellan de olika parterna, med handläggaren som ansvarig.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-156.	
Övrig information:	För att använda tjänsten CCE-156 behövs tjänsten CCE-009H	
Namn på tjänst:	Sökning med Google Search Appliance (GSA)	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: GOO-001



Beskrivning:	Google.se ger er snabb tillgång till all information på nätet. Med Google sökverktyg får ni samma sak för all information i företaget. Google sökverktyg är en integrerad tjänst som utformats för att ge företag den produktivitetshöjande möjlighet som Google-sökningar ger. Det är en söklösning för företag som är lika enkel, effektiv och omfattande som vanliga Google. Google sökverktyg gör en uppsjö av förlorade och bortglömda data på era webbserverar, filserverar, innehållshanteringssystem, relationsdatabaser och företagsprogram omedelbart tillgängliga från en enda välbekant sökruta.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOO-001.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	Högre tillgänglighet med GSA HotBackup		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	GOO-002
Beskrivning:	För att öka tillgängligheten till sökfunktionerna med GSA kan man även konfigurera en ytterligare GSA som speglad backup. Alla förändringar i data lagrat på den primära GSA:en replikeras då automatiskt över nätet till GSA HotBackup:en.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOO-002.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Sökning med Google Search Appliance Mini (GSA Mini)		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	GOO-003
Beskrivning:	Google tillhandahåller också en version av Google Search Appliance som är begränsad i funktionalitet, men också enklare att införa.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOO-003.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	e-Samverkan	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: GOO-004
Beskrivning:	e-Samverkan är en tjänst för avancerade samarbets och kommunikationstjänster. Med denna tjänst skapas arbetsrum för hantering av kalender, schemaläggning, delade onlinekalendrar och synkronisering av mobilkalender samt dokument, kalkylark och presentationer. Den som skapar ett arbetsrum väljer själv vilka som får tillgång.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOO-004.	
Övrig information:	Denna tjänst kan även användas för kontaktstödande tjänster. Det betyder att tjänsten är öppen även för medborgare.	

Namn på tjänst:	Smart ärendehantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande system	ID: IBM-004
Beskrivning:	Tjänsten ”smart ärendehantering” innefattar genomlysning och lösningsframtagning inom områdena: Självbetjäning och Automatiserad ärendehantering inklusive produktionsstyrning i en ärendehanterande verksamhet. Tjänsten kan skapa följande värde: <ul style="list-style-type: none">• En basplattform/pilot som snabbt kan vidareutvecklas för produktionsättning• Integration med andra existerande system/lösningar• Basplattform och beslutsunderlag för att starta fullskalig implementation av smart ärendehantering ”Smart ärendehantering” kan medverka till att ge: <ul style="list-style-type: none">• Högre kvalitet i indata från självbetjäning till handläggningen ger förenklad eller automatiserad handläggningsprocess med högre kvalitet• Automatisk utsortering av avvikande ärenden för granskning eller komplettering	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarIBM-004.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	e-Relation	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: MIC-002
Beskrivning:	e-Relation är en tjänst för att hantera relationer med kunder/medborgare/företag. Denna tjänst är generisk vilket gör den lämpad att integreras med många andra tjänster beroende på ämnesområde	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se MIC-002 tjänstebeskrivningen	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	e-Samarbete	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: MIC-004
Beskrivning:	Rikt samarbete är en tjänst för avancerade samarbets och kommunikationstjänster. Man skapar arbetsytor för grupper av användare av e-förvaltningsstödande tjänster. Tjänsten stödjer hantering av on-line diskussioner, konferenser, dela dokument, kalendrar, bokning av resurser, mm. Dessa arbetsytor är tillgängliga för handläggare såväl som för medborgarna.	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se MIC-004 i tjänstebeskrivningen	
Övrig information:	Tjänsten realiserar med Sharepoint.	

Namn på tjänst:	Ärendehantering SAL	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: SAL-003
Beskrivning:	Ärendehantering bygger på ärenderegistrering (fånga in rätt information), ärendetilldelning (rätt resurs hanterar ärendet), kunskapsdatabas (öka effektiviteten hos resurs som hanterar ärendet), eskaleringsstöd (säkerställer servicenivån) samt analys och rapportering (säkerställa optimerad servicenivå). Ärendehantering har fullt utbyggt kanalstöd som t.ex. telefoni, e-post, webb-formulär och sociala medier. Färdiga komponenter för integration med sociala medier som Twitter och Facebook.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar SAL-003.	
Övrig information:	Ärendehantering är baserad på Salesforces plattform force.com. Det är en säker, skalbar och framtidsäkrad infrastruktur. Gränssnittet mot tjänsten är baserad på webbservices. Det finns ett väl utbyggt språkstöd.	



Namn på tjänst:	E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet TEK	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: TEK-001
Beskrivning:	E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet är en ärendehanteringstjänst som stödjer verksamheten inom olika former av tillsyn och kontrollarbete för bl.a. de kommunala miljö- och hälsoskyddskontoren men kan även användas för andra former av tillsyn och uppföljningsverksamhet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarTEK-001.	
Övrig information:	-	

Namn på tjänst:	E-tjänst TIS-Registrering TEK	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: TEK-002
Beskrivning:	E-tjänst registrering är en ärendehanteringstjänst som stödjer verksamheten inom olika former av tillsyn och kontrollarbete för bl.a. de kommunala miljö- och hälsoskyddskontoren men kan även användas för andra former av tillsyn och registreringsverksamhet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarTEK-002.	
Övrig information:	-	

Namn på tjänst:	E-tjänst TIS-Ansökan TEK	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: TEK-003
Beskrivning:	E-tjänst TIS-Ansökan TEK är en ärendehanteringstjänst som stödjer verksamheten inom olika former av ansökan för bl.a. de kommunala bygg- och miljökontoren men kan även användas för andra former av ansökan.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarTEK-003.	
Övrig information:	-	

Namn på tjänst:	E-tjänst Ärende publicering TEK	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: TEK-004
Beskrivning:	E-tjänst ärendepublicering är en ärendehanteringstjänst som exponerar ärenden med tillhörande data och status.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarTEK-004.	
Övrig information:	-	



4.2.12 E-arkiv/System för bevarande

Namn på tjänst:	Arkivera e-post med Google Message Discovery	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: GOO-006
Beskrivning:	<p>Tjänsten stödjer arkivering och upptäckt av e-post för att spara e-posten i en central, sökbar katalog.</p> <p>Med lagringspolicyer som sträcker sig upp till 10 år kan du:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ange lagringsperioder i enlighet med företagets policyer• Låta administratörer göra sökningar i flera arkiv• Implementera policyer för att bevara dokumentation i samband med rättsliga processer• Återställa och exportera meddelanden för ytterligare granskning <p>Med en enkel och automatiserad aktiveringsprocess kan du snabbt och enkelt lägga till funktioner för e-postsäkerhet och efterlevnad i din domän.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOO-006.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Prototyp arkivredovisning SIG	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänst	ID: SIG-005
Beskrivning:	<p>Tjänsten är en fristående arkivredovisning som följer de nya föreskrifter av Riksarkivet RA-FS 2008:4 och kan integreras med olika typer av e-arkiv.</p> <p>Arkivredovisning kommer att visa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Definition av processerna, organisation, lagringsplatser och klassificeringsstruktur• Uppdatering och versionshantering• Återsökning av arkiverad information• Återsöka och navigera genom arkivförteckningen <p>Målet med prototypen är att utvärdera arkivredovisningslösningen. Detta för att lära mer om vad ett arkivredovisningssystem innebär innan ett komplett projekt startas.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-005.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	E-arkiv SIG	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänst	ID: SIG-008
Beskrivning:	Införande av ett e-arkiv för arkivering av information från olika verksamhetssystem. E-arkivets funktion är utformad utifrån OAIS-modellen och arkivets funktion är tillgänglig via en processororienterad portal. E-arkivet baseras på en plattform, OEF, som tillhandahåller ett ramverk för e-arkiv. Detta gör att kunders e-arkiv baseras på samma lösning, och samtidigt kan vara kundanpassade. Arkivet tillhandahåller funktioner för inleverans, återsökning, informationsspridning, arkivredovisning (RA2008:4), olika typer av information mm.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar SIG-008.	
Övrig information:	Förutsätter definierade processer och verksamhetskrav. Införs som ett införandeprojekt per timme. Använder sig av tjänsterna Portal – Jahia och Support – Jira. Verksamhetsstödjande tjänst - E-arkiv/system för bevarande	

4.2.13 Publicering, Web Content Mgmt och portal

Namn på tjänst:	Presentationsverktyg - Adobe Connect Presenter	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande e-tjänster	ID: ADO-003
Beskrivning:	Med bara några få klick i PowerPoint kan du transformera en presentation till en engagerande multimediaupplevelse i Flash! Du kan enkelt lägga till röstljud, animeringar, interaktivitet, enkäter och mjukvarusimuleringar till eLearningkurser. Den färdiga upplevelsen integrerar du sedan med Adobe Connect Meetings för distribution och uppföljning.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ADO-003.	
Övrig information:	För mer information Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar för tjänsten. Du kan enkelt skapa professionella Flash presentationer och kurser kompletta med ljudspår och interaktivitet. Importera och editera video och exportera detta som SWF. Spela in video i hög kvalitet. Du kan publicera det färdiga materialet som PDF eller ännu hellre integrera det med Adobe Connect för att leverera, administrera och spåra innehåll. Stödjer AICC och SCORM.	

Namn på tjänst:	Samarbetsportal
------------------------	-----------------



Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	CCS-001
Beskrivning:	Cybercom erbjuder samarbetsportal. Samarbetsportalen kan ha många användningsområden men några tillämpningsområden är intranät, dokumenthantering, projektytor eller externa webbplatser. SharePoint 2010 har utöver ett omfattande stöd för dokument- och projekthantering stöd för sociala medier som exempelvis wikis, bloggar och diskussionsforum och erbjuder funktioner för att att <i>tagga</i> , betygssätta, kommentera samt <i>gilla</i> olika typer av information.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCS-001.		
Övrig information:	Tjänsten bygger på Microsoft SharePoint.		

Namn på tjänst:	e-Publicering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	MIC-001
Beskrivning:	e-Publicering är en tjänst för publicering, samarbete och delning av information. Tjänsten är byggd på SharePoint, en dynamisk och utökningsbar plattform som kan anpassas för olika situationer och roller		
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se MIC-001 i tjänstebeskrivningen		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Web Content Management POL		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänst	ID:	POL-001
Beskrivning:	En central komponent i de verksamhetsstödande tjänsterna, nu och i framtiden, är ett flexibelt och skalbart publiceringsverktyg. Denna tjänst kommer att baseras på WCMS-plattformen Polopoly (Atex Web CMS). Med Polopoly som grund blir det enkelt och billigt att anpassa befintliga tjänster för nya krav, samt att lansera nya tjänster på den grund som läggs genom det initiala införandeprojektet.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar POL-001.		
Övrig information:	Polopoly är en skalbar WCMS plattform som är helt malldriven. Det betyder att webbplatser, navigation, sidor, artiklar, utseende och format kan förändras utan att göra genomgripande förändringar i vare sig databas eller kodbas. I de flesta fall kan redaktören själv genomföra ändringar i webbplatser, navigation och länkning genom redaktörsgränssnittet. Polopoly är ett marknadsledande WCMS baserat på Java.		

Namn på tjänst:	E-portalen		
------------------------	------------	--	--



Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänst	ID:	FWR-001
Beskrivning:	<p>Tjänsten fokuserar på uppföljning. Med hjälp av tjänsten kan man på olika sätt rapportera in data, ta fram standardiserade och skraddarsydda rapporter, följa upp utfall i förhållande till mål, simulera möjliga utfall, administrera och utföra systemunderhåll för användare samt hantera dokument.</p> <p>Tjänsten automatiserar och kvalitetssäkrar inrapportering, från interna källdatasystem och externa leverantörer. Inrapportering kan ske via filer, formulär och maskinellt på lägsta organisatoriska nivå. Flexibla möjligheter finns för användare att på egen hand ta fram rapporter för; hela/delar av organisationen, olika delområden (exempelvis transporter) och nyckeltal. Spårbarhet mellan rapporter och inrapportering samt beräkningsgrunder.</p> <p>Tjänsten nås via webbgränssnitt.</p>		
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar FWR-001		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Stratsys		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	SYS-001
Beskrivning:	<p>Tjänsten Stratsys ska bidra med följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Åskådliggöra målstrukturen genom nedbrytning av vision och mål till konkreta aktiviteter.• Visualisera måluppfyllelsen och möjliggöra uppföljning.• Stötta det nuvarande arbetssättet med styrning.• Effektivisera rapporteringsprocessen och förbättra kvaliteten i uppföljningsrapporterna. <p>Tjänsten Stratsys stödjer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Den övergripande planeringen• Verksamhetsplaneringen• Det operativa arbetet• Uppföljningsarbetet <p>Tjänsten Stratsys frigör tid för analys</p> <p>Information är behörighetsstyrd.</p>		



	Tjänsten nås via webbgränssnitt.
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar SYS-001
Övrig information:	

Namn på tjänst:	Comenius Saba OnDemand		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	CSA-001
Beskrivning:	<p>I tjänsten Comenius Saba OnDemand ingår bland annat moduler för:</p> <ul style="list-style-type: none">• Learning management system - LMS• Flexibelt lärande• LCMS• Certifieringar och behörigheter• E-learning och virtuella klassrum• Online tester och kursadministration• Samarbete och sociala nätverk• Blandat lärande• Offline funktionalitet• Författarverktyg för e-learning• Performance och målstyrning• Utvecklingssamtal och utvecklingsplaner• Succession och ersättarplanering• Kompetensförsörjning och kompetensanalys• Talanghantering och –utveckling• CV funktionalitet, kompensation och belöning• Rapporter, diagram, dashboard och analysfunktioner <p>All information är behörighetsstyrd. Tjänsten Comenius Saba OnDemand stödjer:</p> <ul style="list-style-type: none">• Den övergripande planeringen• Verksamhetsplaneringen• Det operativa arbetet• Uppföljningsarbetet <p>Tjänsten nås via webbgränssnitt.</p>		
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar CSA-001		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	NOB-001
Beskrivning:	<p>Tjänsten Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning är en webbaserad tjänst för insamling, bearbetning och kommunikation av omvärldsinformation.</p> <p>Syftet med tjänsten är att ge organisationen ett verktyg för att på ett systematiskt sätt följa händelser och förändringar i omvärlden som påverkar den egna organisationens beslut och verksamhetsutveckling. Systematisk omvärldsbevakning blir därmed ett verksamhetsstöd för hela organisationen.</p>		
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar NOB-001		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Mira		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	MIR-001
Beskrivning:	<p>Tjänsten Mira är en webbaserad tjänst CRM-tjänst för externa relationer av olika slag.</p> <p>Syftet med tjänsten är att bidra till strategiska allianser och det livslånga lärandet genom att organisationer får ökad kunskap om sina externa relationer och dess behov och preferenser. Detta i sin tur bidrar till ett stärkt varumärke och ett verksamhetsstöd för hela organisationen.</p> <p>I tjänsten Mira ingår bland annat moduler för:</p> <ul style="list-style-type: none">ERM GrundAlumni RelationerAlumni PortalFöretagskontakterMobilitetUppdragsutbildningFundraisingStudent rekryteringKarriär serviceEvenemangshanteringDubbletthantering		



	LinkedIn Integration Ladok Integration Integration NyA All information är behörighetsstyrd. Man ser enbart det man har behörighet att se. På så sätt kan information med olika säkerhetsklassningar existera intill varandra och beroende vilken roll den inloggade användaren har så ser denne enbart den delmängd av informationen som denne har rätt att se. Tjänsten nås via webbgränssnitt.
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar MIR-001
Övrig information:	

Namn på tjänst: Fronter
Tjänsteområde: Verksamhetsstödjande tjänster ID: FRO-001

Beskrivning:

Tjänsten Fronter är en användarvänlig webbaserad portal/lärplattform för samarbete, lärande, kommunikation och dokumentation av lärande. Plattformen är utvecklad i samarbete med pedagoger och används runt om i hela Sverige på förskolor, grundskolor, gymnasieskolor, vuxenutbildning och i högre utbildning.

Syftet med tjänsten är att bidra till effektivisering och utveckling av skolans/utbildningsorganisationens pedagogiska verksamhet med hjälp av digitala verktyg.

I tjänsten Fronter ingår bland annat moduler för:

- Samarbetsytor
- Information/kommunikation
- Dokumenthantering
- Inlämning
- Plagiatkontroll
- Mål och kunskapskrav
- Formativ och summativ bedömning
- IUP/Elevdokumentation
- Diskussionsforum
- Utvärdering
- Tester
- Berättarverktyg
- Författarverktyg



- Webbpublicering
- Frånvarohantering
- SMS-utskick
- Integration elevregister, katalogtjänst, autentiseringstjänst, schemasystem, Skolfederation

Tjänsten, vilken är rollbaserad och behörighetsstyrd, nås via ett webbgränssnitt.

Referens: Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar FRO-001

Namn på tjänst:	SchoolSoft		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	SCH-001
Beskrivning:	<p>Tjänsten SchoolSoft är en användarvänlig webbaserad portal/lärplattform för kommunikation, dokumentation och elevadministration. Plattformen är utvecklad i samarbete med pedagoger och används runt om i hela Sverige inom skolformerna förskola, grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, gymnasiesärskola, vuxenutbildning, SFI och Yh.</p> <p>Syftet med tjänsten är att bidra till effektivisering och utveckling av lärarens/skolans/kommunens pedagogiska verksamhet med hjälp av digitala verktyg och förse elever och vårdnadshavare med samlad samt strukturerad information.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Dokumentation av läxor, prov och andra uppgifter. Inlämningsuppgifter.○ Resultatrapportering/feedback och dokumentation av provresultat, läxor, uppsatser och andra uppgifter.○ Hantering/bedömning av utvalda kunskapskrav på uppgifter (ämnesmatriser).○ Alla kursplaner för grundskolan och grundsärskola inklusive träningsskolan samt gymnasiets kunskapskrav finns i systemet.○ Kursplaner: Centralt innehåll. Uppföljning och avprickning av alla moment i samtliga ämnen (grundskolan).		



	<ul style="list-style-type: none">○ Kursplaner: Kunskapskrav/mål. Färgstyrda ämnesmatriser för grundskolan respektive kursmatriser för gymnasiet.○ Lektions- vecko- klass- och terminsplanering.○ Meddelandehantering till elever, föräldrar och internt på skolan.○ Automatiska veckobrev via mailutskick.○ Utskrift av automatiska veckobrev för användare som inte har tillgång till dator/Internet.○ Hantering av enkäter och kursutvärderingar.○ Hantering och dokumentation av utvecklingssamtal, IUP, åtgärdsprogram och andra elevdokument.○ Omdömesrapportering från lärare, föräldrar och elever.○ Hantering av närvaro. Frånvarorapportering.○ Automatisk hantering av oanmäld frånvaro.○ Statistik och rapporter kring frånvaro och ämnesmatriser.○ Frånvaroanmälan för föräldrar.○ Hämtnings- och lämnings-tider för fritids och förskola. Utskrift av dag- och veckolistor. Uppföljning av tider alternativt digital hantering direkt i SchoolSoft.○ Diskussionsforum.○ Kalender med påminnelse. Personlig kalender.○ Selektiv nyhetshantering för all personal och utvalda vårdnadshavare/elever.○ Termins- eller veckobaserade scheman för lärare, elever, salar eller undervisningsgrupper.○ Provschema/uppgiftsschema.○ Bokning av tider för utvecklingssamtal, elevsamtal etc.○ Bokning av salar och resurser.
--	--



	<ul style="list-style-type: none">○ "On-line" dokumentation.○ Export- och importfunktion till/från t ex Excel.○ Fria grupperingar som elevråd, ledningsgrupp, arbetslag etc.○ Utskrift av anpassningsbara klasslistor, undervisningsgrupper, fria grupperingar och personallista.○ Information till alla vårdnadshavare oavsett om eleven bor på en eller flera adresser.○ Elevkort. Samlad överblick över situationen för varje elev för mentorer och skolledning.○ Elev- vårdnadshavar- och personalregister.○ RSS och export av kalender (iCalender).○ SMS (extra kostnad per sms).○ App med notisflöde och tillgång till hela systemet för iPhone och Android samt mobilversion för äldre telefoner med tillgång till Internet. <p>Tjänsten, som är helt internetbaserad, nås via webbläsare från mobiltelefon, surplatta eller dator.</p> <p>Tjänsten är rollbaserad samt behörighetsstyrd.</p> <p>Tjänsten är strukturerad, lättanvänd och har kort implementationstid.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar SCH-001
Övrig information:	

4.2.14 Workflow/Proces

4.2.15 styrning

Namn på tjänst:	MediusFlow EFH Leverantörsfakturor		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	MED-001



Beskrivning:	<p>Tjänsten hanterar hela fakturaflödet från inköp till betalning elektroniskt och är fokuserad på skanning/tolkning, distribution, matchning, manuell attest, automatisk matchning på radnivå, betalning, arkivering.</p> <p>Tjänsten kan automatiskt kontrollera kontering- och attestregler. Alla fakturor hamnar på ett ställe. Instansning av fakturor försvinner. Ingen kopiering behövs. Arkivering finns inbyggd i tjänsten. Tjänsten ger standardiserade leverantörsfakturor. Fakturaprocessen blir personoberoende. Möjlighet till resultatuppföljning på fakturanivå. Återsökningsfunktioner finns i tjänsten. Fakturorna visas visuellt. Tjänsten hanterar EDI, e-faktura och inskannad PDF-faktura på ett enhetligt sätt.</p> <p>Tjänsten går att nå via flera användargränssnitt såsom webb, outlook, iphone, silverlight. I tjänsten ingår även beslutsstödsmodul.</p>
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar MED-001
Övrig information:	

Namn på tjänst:	MediusFlow Generic Workflow		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	MED-002
Beskrivning:	<p>MED-002 möjliggör att skapa och optimera egna unika processer och arbetsflöden digitalt. Tjänsten stödjer modellering och implementation av alla organisationsprocesser. Det är användarvänligt och enkel att räkna hem i effektivitetskalkyler. Det går själv att designa sina egna flöden med det medföljande processdesign-tjänsten. Resultatet blir tydliga webbformulär som kopplas ihop i ett workflow med möjlighet till attesteringsfunktion samt integration till olika system. Det finns även möjlighet till validering av inmatade uppgifter.</p>		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar MED-002		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Antura Projects		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	ANP-001
Beskrivning:	<p>I tjänsten Antura Projects ingår bland annat moduler för:</p> <ul style="list-style-type: none">• Portföljhantering• Resurshantering		



	<ul style="list-style-type: none">• Tidplanering• Projektekonomi• Dokumenthantering• Ärendehantering• Kalender• Riskhantering• Projektmodellstöd• Tidrapportering• Effekthantering• Rapporter• Diagram• Dashboards <p>All information är behörighetsstyrd. Man ser enbart det man har behörighet att se. På så sätt kan information med olika säkerhetsklassningar existera intill varandra och beroende vilken roll den inloggade användaren har så ser denne enbart den delmängd av informationen som denne har rätt att se.</p> <p>Tjänsten nås via webbgränssnitt.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar ANP-001
Övrig information:	

Namn på bastjänst:	Visuera Information Manager, bastjänst
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster ID: VIS-001
Beskrivning:	<p>Bastjänsten i "Visuera Information Manager" är ett verktyg som möjliggör att det enkelt går att skapa och definiera en begreppsmodell och tillhörande begreppsförekomster som överensstämmer med den egna verksamhetens begreppsvärld. I bastjänsten ingår funktioner för att:</p> <ul style="list-style-type: none">• skapa och underhålla en begreppsmodell• skapa och underhålla metadata för modellerade begrepp• automatiskt skapa webbformulär som möjliggör underhåll av data i begreppsförekomster• automatiskt skapa webbformulär för att kunna skapa nya begreppsförekomster• med förutbestämt metadata skapa



	<p>grundbegreppen ”Roll”, ”Flöde” och ”Aktör”</p> <ul style="list-style-type: none">• skapa och underhålla begreppsförekomster av definierade begrepp <p>Tjänsten nås via ett webbgränssnitt.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar VIS-001

4.2.16 Dokumenthantering

Namn på bastjänst:	InfoMentor
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster ID: INF-001
Beskrivning:	<p>I tjänsten InfoMentor ingår bland annat moduler för:</p> <ul style="list-style-type: none">• Resurshantering• Tidplanering• Dokumenthantering• Ärendehantering• Kalender• Dokumentation enligt gällande lagar• Rapporter och statistik för uppföljning• Kommunikation och information <p>All information är behörighetsstyrd. Man ser enbart det man har behörighet att se. Den inloggade användaren ser enbart den delmängd av informationen som denna har rätt att se.</p> <p>Tjänsten nås via webbgränssnitt.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar INF-001



4.3 Infrastrukturella tjänster

De infrastrukturella tjänsterna är uppdelade i tre undergrupper baserat på olika behovsbilder för kontaktstödjande tjänster och verksamhetsstödjande tjänster, samt övriga.

4.3.1 Infrastrukturella tjänster som stöder kontaktsökande tjänster

De kontaktstödjande tjänsterna har behov av infrastrukturella tjänster som kan stödja allmänhetens eller företagets behov av att identifiera sig mot en avropande förvaltning. Dessa infrastrukturella tjänster är inloggningstjänster för att hantera inloggning från allmänheten och företag, antingen genom personliga e-legitimationer eller e-tjänstelegitimationer. Dessa typer av e-legitimationer följer de förslag från e-delegationen som beskriver en federation innehållande regelverk, typer av e-legitimationer och hur attributen i identiteterna skall hanteras inom federationen.

Namn på tjänst:	Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – enkel tjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: BGC-001
Beskrivning:	eID-växeln är en öppen och skalbar eID-tjänst för kontroll av e-legitimationer och elektroniska underskrifter. Kunden ansluter sig till tjänsten med ett enkelt Web Services-gränssnitt som hanterar både dialog med slutanvändare och bakomliggande kontroller av e-legitimationer. Gränssnittet till eID-växeln kan anpassas efter kundens behov då olika eID-metoder löpande integreras i eID-växeln. eID-växeln stödjer svenska e-legitimationer, d v s BankID (inklusive BankID i mobilen), Nordea och Telia. Denna tjänst innebär att kunden sluter egna avtal med respektive utgivare av e-legitimationer. eID-utgivaren fakturerar själv kunden för sin del av tjänsten.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskring rBGC-001.	
Övrig information:	Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket medför att anslutningen mot tjänsten är plattformsoberoende. För att ytterligare förenkla anslutningen hos kund finns komponenten SecurityClient som kapslar in Web Service anropen i ett API. Detta stödjer Windows .NET Framework 3.5 Service Pack 1 och Java 1.6.	



Namn på tjänst:	Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – utvidgad tjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: BGC-002
Beskrivning:	eID-växeln är en öppen och skalbar eID-tjänst för kontroll av e-legitimationer och elektroniska underskrifter. Kunden ansluter sig till tjänsten med ett enkelt Web Services-gränssnitt som hanterar både dialog med slutanvändare och bakomliggande kontroller av e-legitimationer. Gränssnittet till eID-växeln kan anpassas efter kundens behov då olika eID-metoder löpande integreras i eID-växeln. eID-växeln stödjer svenska e-legitimationer, d v s BankID (inklusive BankID i mobilen), Nordea och Telia. Denna tjänst innebär att kunden sluter egna avtal med respektive utgivare av e-legitimationer. Anbudsgivaren sköter å kundens vägnar administration av t ex fakturering	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar BGC-002.	
Övrig information:	Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket medför att anslutningen mot tjänsten är plattformsoberoende. För att ytterligare förenkla anslutningen hos kund finns komponenten SecurityClient som kapslar in Web Service anropen i ett API. Detta stödjer Windows .NET Framework 3.5 Service Pack 1 och Java 1.6.	

Namn på tjänst:	Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – inklusive avtal med eID-utställare	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: BGC-003
Beskrivning:	eID-växeln är en öppen och skalbar eID-tjänst för kontroll av e-legitimationer och elektroniska underskrifter. Kunden ansluter sig till tjänsten med ett enkelt Web Services-gränssnitt som hanterar både dialog med slutanvändare och bakomliggande kontroller av e-legitimationer. Gränssnittet till eID-växeln kan anpassas efter kundens behov då olika eID-metoder löpande integreras i eID-växeln. eID-växeln stödjer svenska e-legitimationer, d v s BankID (inklusive BankID i mobilen), Nordea och Telia. I tjänsten ingår avtal mot certifikatsutställarna enligt EID-2008 utan extra kostnad.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar BGC-003.	



Övrig information:	Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket medför att anslutningen mot tjänsten är plattformsoberoende. För att ytterligare förenkla anslutningen hos kund finns komponenten SecurityClient som kapslar in Web Service anropen i ett API. Detta stödjer Windows .NET Framework 3.5 Service Pack 1 och Java 1.6.
Namn på tjänst:	Tilläggs tjänst eID-växeln: Identitetsintygsgivare (IdP) och hantering av identitetsintyg enligt SAML
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster ID: BGC-004
Beskrivning:	eID-växeln stödjer rollen som identitetsintygsgivare (IdP) enligt SAML-standarden (SAML 2.0). Tjänsten lägger till funktioner för att utfärda och hantera identitetsintyg (SAML-biljetter). Huvudsyftet med funktionen är att tillhandahålla en metod för single-sign-on baserat på SAML-standarden. Tjänsten är baserad på SAML 2.0.
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar BGC-004.
Övrig information:	Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket medför att anslutningen mot tjänsten är plattformsoberoende. För att ytterligare förenkla anslutningen hos kund finns komponenten SecurityClient som kapslar in Web Service anropen i ett API. Detta stödjer Windows .NET Framework 3.5 Service Pack 1 och Java 1.6.

4.3.2 Infrastrukturella tjänster som stöder verksamhetsstödande tjänster

Verksamhetsstödande tjänster har behov av en inloggning som kan behöva använda flera olika regelverk beroende på i vilket område som kommunikationen behövs, som t.ex. hälso- och sjukvård (SITHS), rättsvårdande myndigheter eller vanlig myndighetskommunikation. Myndigheter med likartade regelverk kan med fördel hanteras som federationer med egna krav och behov för hantering av själva identiteten och dess attribut

Beroende på federation kan olika krav ställas på inloggningsmetoder. Ett exempel kan vara att federationen för samarbetet mellan ett antal kommuner kan godta varandras identiteter med exempelvis Windows inloggning blandat med e-tjänstelegitimationer av äldre typ, medan kommunens samarbete med rättsvårdande myndigheter som Kriminalvården kräver en moderna e-tjänstelegitimation till följd av det aktuella regelverket.



Kammarkollegiet

105 (182)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11

Avropande förvaltnings SAML-baserade SSO-funktion är viktig för att kunna använda ett antal tjänster med samma inloggning, samt för att erhålla en gemensam utloggning av alla tjänster samtidigt.



Namn på tjänst:	e-Inloggning	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-012H
Beskrivning:	Denna tjänst hanterar hela inloggningsförfarandet från att välja inloggningsmetod, validering av inloggning och skapa en behörighetsbiljett enligt SAML-standard. Det finns även stödfunktioner för att verifiera den SAML-biljett som returneras av denna tjänst. Tjänsten har en spårbarhetslogg för att kunna användas när information behövs om ett specifikt ärende, vid problem eller kanske eventuellt en tvist. Tjänsten stöder hantering av behörighetsbeslut för en hel organisation genom färdiga integrationer i tjänster men kan även integreras med valfria miljöer och tjänster i kundens miljö. Detta ger enhetliga regler för hur man från valfri inloggningsmetod till att koppla detta till en roll och dess behörighetsbeslut i ett verksamhetssystem	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-012H.	
Övrig information:	Denna tjänst kan också avropas i sina delar via tjänsterna: <ul style="list-style-type: none">• CCE-112 Identifieringstjänst• CCE-119 Behörighetstjänst• CCE-120 Loggningstjänst	

Namn på tjänst:	Identifieringstjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-112
Beskrivning:	Denna tjänst hanterar hela inloggningsförfarandet från att välja inloggningsmetod, validering av inloggning och skapa en biljett (SAML). Det finns även stödfunktioner för att verifiera den biljett som returneras av denna tjänst.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-112.	
Övrig information:	Identifieringstjänsten exponerar externa gränssnitt för kommunikation enligt SAML-standard för de klienter som stödjer detta protokoll. Denna tjänst är en option av CCE-012H för de som inte vill ha all funktionalitet utan enbart SAML stödet.	

Namn på tjänst:	Stöd för id och lösen till Identifieringstjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-113
Beskrivning:	Denna tjänst används för att ge stöd för att kunna logga in med ett id och lösenord för en organisation. En administrationssida används för att registrera användare och skapa lösenord.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-113.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Stöd för Windows-autentisering till Identifieringstjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-114
Beskrivning:	Denna tjänst används för att ge stöd för att kunna logga in med en integrerad Windows-autentisering via Active Directory (NTLM / Kerberos) för en organisation tillsammans med en SAML biljett.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-114.	
Övrig information:	Windows-autentiseringen via NTLM eller Kerberos skickar inte några lösenord i klartext, dessutom sker kommunikationen med Identifieringstjänsten över en krypterad förbindelse (https). Säkerheten beror i hög grad på den lösenordspolicy som är gällande i domänen.	

Namn på tjänst:	Stöd för OTP, engångslösenord, till Identifieringstjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-116
Beskrivning:	Denna tjänst används för att ge stöd för att kunna logga in med en OTP autentiseringsmetod för en organisation. Exempel på existerande OTP-lösningar är affärsbankernas ”säkerhetsdosor”	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-116.	
Övrig information:	Säkerheten i lösningen beror dels på den längd och komplexitet som valts för OTP-lösenordet, och dels på det distributionssätt som valts.	

4.3.3 Övriga Infrastrukturella tjänster

Detta kapitel innehåller tjänster som kan både användas för kontaktstödande- och verksamhetsstödande tjänster.

Namn på tjänst:	e-Signatur	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-110
Beskrivning:	Denna tjänst används på ett enhetligt sätt för att signera filer och dokument enligt SAMSET. Tjänsten kan hantera en PKI-klient baserat på vilken inloggningsmetod som finns beskriven i SAML biljetten.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-110.	
Övrig information:	Alla klienter och identiteter från EID 2008 upphandlingen kan hanteras av denna tjänst, men även framtida e-tjänstelegitimationer.	



Kammarkollegiet

Statens inköpscentral

108 (182)

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11



Namn på tjänst:	Stöd för annan PKI klient till E-Signatur	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-111
Beskrivning:	Denna tjänst används för att ge stöd för annan PKI klient för att kunna skapa en elektronisk underskrift (digital signatur). Alla typer av elektroniska identiteter som kan skapa en elektronisk underskrift kan integreras in i e-Signatur tjänsten, genom att ge stöd för den specifika modul som skapar underskriften.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-111.	
Övrig information:	PKI klienten måste ha stöd för att kunna skapa en digital signatur.	

Namn på tjänst:	Behörighetstjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-119
Beskrivning:	Denna tjänst hanterar behörighetsbeslut för en hel organisation genom färdiga integrationer i tjänster till att kunna integreras med valfria miljöer och tjänster i kundens miljö. Detta ger enhetliga regler för hur man hanterar från valfri inloggningsmetod till att koppla detta till en roll och dess behörighetsbeslut i ett verksamhetssystem.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-119.	
Övrig information:	Alla existerande behörighetssystem för kunden kan integreras in i denna enhetliga behörighetstjänst. Denna tjänst är en option av CCE-012H för de som inte har behov av loggning eller inloggningen utan enbart vill ha behörighetshandlingen med XACML.	

Namn på tjänst:	Loggningstjänst	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-120
Beskrivning:	Loggtjänsten är den sammanhållande tjänsten för spårbarhet för alla andra tjänster. Loggning är en central aktivitet för att upptäcka oönskade beteende i systemet eller att kunna se vad en användare har gjort i flera tjänster.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-120.	
Övrig information:	Alla applikationer eller tjänster som skapar logginformation i något format kan integreras med denna loggtjänst, om logg informationen innehåller tillräckligt mycket information. Denna tjänst är en option av CCE-012H för de som inte har behov av behörighet eller inloggningen utan enbart loggningstjänsten.	



Namn på tjänst:	Kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter utan SAML	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: CCE-145
Beskrivning:	Denna tjänst är en öppen och skalbar eID-tjänst för kontroll av e-legitimationer och elektroniska underskrifter. Kunden har avtal med alla utställare av e-legitimationer. Kan hantera administration av t.ex. fakturering själv eller låta Cybercom hantera detta.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-145.	
Övrig information:	<p>Tjänsten tillhandahåller ett Web Service gränssnitt (SOAP/HTTPS) som har enkla anrop för identifiering av användare, underskrift av dokument och validering av certifikat. Gränssnittet stödjer hantering av de klientprogramvaror som används för respektive elektronisk legitimation. Tjänsten erbjuder kunden programgränssnitt enligt OSIF 2.0 eller senare version.</p> <p>Denna tjänst är till för legacy hantering av inloggning genom dagens metoder men ej SAML. Denna tjänst är till för de som inte kan eller vill ersätta nuvarande lösning med en SAML baserad inloggning.</p>	

Namn på tjänst:	XACML Policy Evaluation Service AXI	
Tjänsteområde:	Infrastrukturell tjänst	ID: AXI-001
Beskrivning:	Denna tjänst är avsedd att utvärdera regelverket för attributbaserad behörighetsstyrning, främst i en federerad miljö. Tjänsten skapar, testar och validerar XACML-policyer i testmiljö. Användaren laddar ner en Policy Administration Point (PAP) i form av en tunn klient. Syftet med denna tjänst är att underlätta utvärderingen/implementering av regelstyrd åtkomstkontroll på basis av standarden XACML. Tillsammans med tjänsten följer omfattande dokumentation och kursmaterial som presenterar policymodelering för nybörjare.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar AXI-001.	
Övrig information:	<p>För att nyttja denna tjänst behöver användaren en klientdator med Java (run-time version 1.6 eller senare). Användaren hämtar en körbar Java-fil (.jar-fil – ca 30 MB) från Axiomatics webbsida. Denna fungerar som klient mot den tjänst som Axiomatics tillhandahåller.</p> <p>Denna tjänst är till stor nytta vid kontroll av de komplexa åtkomstbeslut som finns i en förvaltning vid kommunikation inom en federation, både vid när man får, var man får och hur man får kommunicera.</p>	



Namn på tjänst:	Säkert Informationsutbyte SHS IDA	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: IDA-001H
Beskrivning:	Säkert informationsutbyte enligt standarden SHS (www.openshs.se). Tjänsten kan hantera alla kommunikationsmönster och säkerhetsfunktioner enligt SHS version 1.2. Alla gränssnitt enligt SHS 1.2 erbjuds: <ul style="list-style-type: none">• Web Service (IWSI)• Programspråk C• Programspråk Java• Kommandoradsprogram Tjänsten hämtar information om myndighetstjänster i den nationella SHS-katalogen och ombesörjer publicering av kundens egna tjänster i katalogen.	
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen IDA-001H	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Säker e-post med Google Message Encryption	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: GOO-007
Beskrivning:	Googles funktioner för kryptering av e-post säkerställer att meddelanden når rätt mottagare och att informationen ej förvanskas eller avlyssnas på vägen.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar GOO-007.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	ProSale QSS (Qualified Signature Service)	
Tjänsteområde:	Övriga infrastrukturella tjänster	ID: COM-001
Beskrivning:	<p>ProSale QSS (Qualified Signature Service) är en tjänst för att skapa avancerade eller kvalificerade elektroniska underskrifter. Tjänsten uppfyller E-legitimationsnämndens normativa specifikation: Underskriftstjänst, Svensk e-legitimation, version 1.0 daterad 2013-11-01 och är leveransgodkänd.</p> <p>Tjänsten kan användas av e-tjänster för att skapa elektroniska underskrifter av dokument eller data som kan ingå i en federation som t.ex. ”Federationen för Svensk e-legitimation”, Skolfederationen eller SAMBI. Den kan också användas utan federationstillhörighet och använder då fristående IdP:er och även direkt av verksamhetssystem. När en e-tjänst önskar en elektronisk underskrift av en medborgare, anropas ProSale QSS som då autentiserar denne och skapar en elektronisk underskrift. Denna underskrift returneras till den anropande e-tjänsten som hanterar denna på önskat sätt. En fördel med att skapa underskrifter med en tjänst är att kostnader för utveckling, administration och hantering reduceras för e-tjänster med detta behov.</p>	
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar COM-001	
Övrig information:	Tjänsterna COM-001 – COM-005 är sammansatta på följande sätt: ProSale Signing kan använda ProSale QSS för att skapa underskrifter. Dokument som undertecknats och innehåller konfidentiella eller känsliga personuppgifter kan distribueras med ProSale Delivery på ett säkert sätt. ProSale Seal används av juridiska personer för att underteckna dokument och ProSale Forms kan användas för att skapa formulär som sedan undertecknas.	



Namn på tjänst:	
Tjänsteområde:	Övriga infrastrukturella tjänster
ID:	COM-002



Beskrivning:

Att underteckna dokument elektroniskt jämfört med på papper, ger mycket stora besparingar av bl.a. kostnader, ledtid och ger även ökad säkerhet. Att verifiera en medborgares fysiska pappersunderskrift är något som är mycket osäkert. Kostnader kan reduceras drastiskt och ledtider till en i det närmaste omedelbar. Besparingar av interna arbetskostnader för hantering av ärende som kräver underskrift beror på den nivå till vilken underskriftstjänsten integrerats i verksamhetssystemet. Hanteringskostnader har vid viss hantering reducerats med 300-400:-SEK per ärende med två undertecknare. Denna kostnadsreduktion ökar snabbt med antal undertecknare som vid t.ex. tekniska rapporter eller protokoll där flera personer skall underteckna.

ProSale Signing presenterar och hanterar dokument som skall undertecknas. Dokumenten kan t.ex. vara producerade av ett verksamhetssystem som ett ärendehanteringssystem eller en formulär tjänst som ProSale Forms.

Beroende på verksamhetens behov kan underskriftsprocessen anpassas och ske på olika sätt som t.ex.

- Sekventiellt för anställnings- eller uppdragsavtal
- Parallellt vid protokoll, tekniska rapporter eller utlåtanden
- Direkt efter ifyllande av formulär för t.ex. en ansökan, som sedan vid behov kan utökas med ett sekventiellt underskriftsförfarande av t.ex. annan vårdnadshavare eller en eller flera medsökande

Det rekommenderade dokumentformatet i ProSale Signing är PDF men tjänsten kan också hantera andra format.

Underskrifter i ProSale Signing kan tekniskt ske på två sätt: stämpelsignering med servercertifikat eller med ProSale QSS som uppfyller E-legitimationsnämndens normativa specifikation för Underskriftstjänst, Svensk e-legitimation version 1.0 2013-11-01. ProSale Signing är en internationell underskriftstjänst som bl.a. hanterar individuella undertecknares språk och tidszon. För att göra internationella underskrifter möjliga, kan olika tillitsnivåer användas, men också olika intygsutfärdare inom t.ex. EU men också utanför. ProSale Signing ger möjligheten till att ett dokument undertecknas av en person i Sverige med svensk E-legitimation eller nuvarande BankID, en dansk person med NemID och en norsk person med BuyPass.

Att använda en tillitsnivå av en två-faktoridentifikation bestående av t.ex. epostadress och mobiltelefon kan i många fall vara tillräcklig och denna möjlighet finns i ProSale Signing.



Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar COM-002
Övrig information:	

Namn på tjänst:	ProSale Delivery	
Tjänsteområde:	Övriga infrastrukturella tjänster	ID: COM-003
Beskrivning:	<p>Att skicka e-postmeddelande med information och dokument är som att skicka ett vykort - alla på vägen kan läsa och ändra i det. Därför anger t.ex. Personuppgiftslagen (PUL) att känsliga personuppgifter inte får skickas med vanlig e-post. Känsliga uppgifter enligt 13 § personuppgiftslagen får endast lämnas ut via öppna nät till identifierade användare vars identitet är säkerställd med en teknisk funktion som kryptering, engångslösenord eller motsvarande.</p> <p>Känsliga personuppgifter ska dessutom vid överföring via öppet nät, till exempel Internet, förses med krypteringsskydd. ProSale Delivery uppfyller dessa krav och tjänsten är utvecklad som en tjänst. Den kan användas separat eller som ett komplement till ProSale Signing inom vilken det ofta händer att känsliga uppgifter undertecknas. För att på ett säkert sätt kunna distribuera ett undertecknat dokument med känsliga uppgifter har därför ProSale Delivery utvecklats.</p> <p>Viktiga funktioner som säkerställs med ProSale Delivery är att:</p> <ul style="list-style-type: none">• ingen obehörig kan läsa meddelandet och dess bilagor• meddelandet har tagits emot av avsedd mottagare• meddelandet och dess bilagor har inte ändrats på vägen• ett mottaget meddelande verkligen är från den påstådda Avsändaren	
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar COM-003	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	ProSale Forms	
Tjänsteområde:	Övriga infrastrukturella tjänster	ID: COM-004



Beskrivning:	<p>Att utveckla elektroniska formulär som är både kompetenta och användarvänliga kan ta mycket tid och bli mycket dyrt. Ofta finns önskemål om att formulären skall vara i PDF-format och då tillkommer licensavgifter. Att hantera elektroniska formulär i PDF-format innebär också begränsningar i valideringar och beräkningar.</p> <p>Med ProSale Designer skapas webbformulär som kan innehålla mycket avancerade beräkningar, kontroller och navigeringar. Efter det att ett formulär fyllts i kan ett PDF-dokument skapas för vidare bearbetning. Ett PDF-dokument från ProSale Forms kan t.ex. enkelt integreras med ProSale Signing för att elektroniskt undertecknas av en eller flera personer med E-legitimation, BankID, tvåfaktorautentisering, osv. Om dokumentet innehåller känsliga personuppgifter kan ProSale Delivery användas för säker distribution.</p> <p>Efter det att ProSale Designer startats, anges formulärets titel och vid behov en kort introduktionstext. Efter detta börjar sedan själva utvecklingen av formuläret. Sektioner och undersektioner skapas för att bygga upp formulärets struktur. I varje sektion kan sedan kontroller och texter läggas in. Under utvecklingsarbetet kan formuläret förhandsvisas så som det kommer att se ut och fungera.</p> <p>När formuläret är klart, sparas det lokalt på utvecklarens dator. När det sedan skall användas i formulärmotorn, loggar utvecklaren in och laddar upp formuläret. Formuläret är nu klart att användas på Internet.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar COM-003
Övrig information:	
Namn på tjänst:	ProSale Signing
Tjänsteområde:	Övriga infrastrukturella tjänster
ID:	COM-005



Beskrivning:	<p>I dag undertecknas oftast ett dokument från en juridisk person som t.ex. en kommun eller myndighet genom en företrädare. Om dokumentet skall skickas ut i stora mängder kopieras oftast detta för att sedan distribueras.</p> <p>I de fall en tjänstelegitimation som representerar den juridiska personen inte kan eller önskas användas erbjuder ProSale Seal möjligheten att istället använda sigill enligt den kommande EU förordningen eIDAS "Elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden" som beslutades av Parlamentet den 3 april 2014.</p> <p>Med ProSale Seal undertecknas dokument av en juridisk person istället för en fysisk person. Exempel på dokument att sigillera med ProSale Seal är fakturor, intagningsbesked och kontoutdrag. Dokument som skall sigilleras produceras av ett verksamhetssystem, oftast i ett större antal. Processen att underteckna kan gå till på två sätt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dokument (t.ex. PDF-dokument) för sigillering skickas i sin helhet till tjänsten som sedan producerar och returnerar elektroniskt undertecknade dokument för vidare distribution.• Verksamhetssystemet sammanställer och översänder detaljer om undertecknaren och den förberedda signaturstrukturen som innehåller det hashvärde (kondensat) över de dokument eller data som skall undertecknas. Elektroniska underskrifter returneras sedan till verksamhetssystemet som hanterar dessa på önskat sätt. Det rekommenderade dokumentformatet i ProSale Seal är PDF men tjänsten kan också hantera andra format. <p>Sigill i ProSale Seal kan tekniskt skapas på två sätt: stämpelsigillering med servercertifikat eller med ProSale QSS som uppfyller E-legitimationsnämndens normativa specifikation för Underskriftstjänst, Svensk e-legitimation version 1.0 2013-11-01.</p>
Referens:	Se bilaga 7 Tjänstebeskrivningar COM-005
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.

Tjänsterna täcker områdena användbarhet, ledning, styrning, anpassning, integration, konfiguration, utbildning och informationssäkerhet.

Tjänsterna syftar till att underlätta för den avropsberättigade att välja rätt tjänst till det behov som är identifierat.

De införandestödjande tjänsterna skall underlätta och sänka kostnaderna för offentliga organisationers anskaffning, utveckling, drift och användning av e-tjänster för ett säkert och effektivt informationsutbyte.

Genom möjligheten att avropa tjänster uppnås:

- kortare ledtider för e-tjänster
- minskat behov av egen teknisk specialistkompetens hos avropsberättigade
- större följsamhet mellan utnyttjandegrad och kostnader
- lägre risk än vid egen upphandling



5.1.1 Införandestödande tjänster

Namn på tjänst:	Konsultstöd vid införande av e-förvaltningstjänster		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	CCE-402
Beskrivning:	Tjänsten omfattar konsulttjänster som krävs för att stödja kunden vid införande av e-förvaltningstjänster. Exempel på roller är: strateg, analytiker och modelleringsledare, kravanalytiker, metodstöd, säkerhetsstrateg, säkerhetsanalytiker, Risk Manager, projektledare, kvalitetssäkrare, mentor, testledare, förändringsledning. Tjänsterna kan exempelvis användas för: <ul style="list-style-type: none">• Strategi, kravställning och uppföljning för e-förvaltningstjänster• Krav på IT-stöd vid införande av e-förvaltningstjänster• Säkerhet och riskhantering vid införande av e-förvaltningstjänster• Införande och förändringsledning vid införande av e-förvaltningstjänster• Beställarstöd vid beställning av e-förvaltningstjänster		
Referens:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen CCE-402		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Risk och sårbarhetsanalys vid införande av e-tjänst		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	CCE-128
Beskrivning:	Tjänsten syftar till att analysera och verifiera den aktuella e-tjänsten ur ett it och informationssäkerhetsperspektiv i samband med införandet. Analysen tar hänsyn till vilka data som ska hanteras, vem som ska hantera dem och i vilken teknisk omgivning, t.ex. medborgares datorer och externa mobila enheter. Tjänsten skapar också underlag för eventuell senare intrångsanalys.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-128.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	IT-Forensic Utredning	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-130
Beskrivning:	<p>En IT-forensisk utredning syftar till att förklarar tillståndet hos en digital artefakt, d.v.s. fastställa teknisk bevisning för vad som skett vid ett intrång och om möjligt bestämma vilka som låg bakom dådet.</p> <p>En utredning innefattar följande steg:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fastställande av utrustning för forensisk kopiering och personal för intervjuer, även kallat "scope"• Forensisk kopiering, dold informationsinsamling, intervjuer och spårning• Forensisk analys av inhämtat material	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-130.	
Övrig information:	<p>De viktigaste resultaten av en utredning är:</p> <ul style="list-style-type: none">• En utredningsrapport som beskriver vad som hänt på de system som komprometterats. Rapporten kan användas som grund vid implementation av långsiktiga säkerhetsåtgärder• En tydlig signal att företaget utreder alla typer av brott och kommer att vidta nödvändiga åtgärder <p>Bevismaterial av tillräckligt hög standard för att användas till juridiska motåtgärder eller andra situationer som ställer lika höga krav på digital bevisning.</p>	

Namn på tjänst:	Förstudie e-ID	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-136
Beskrivning:	<p>Cybercom erbjuder en standardiserad tjänst för förstudie av ett eID införande med målsättningen att leverera ett lösningsförslag samt en grov tidsplan och kostnadsuppskattning på införande inom följande områden:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Kontroll av elektroniska legitimationer och signaturerb) Kontroll av elektroniska signaturerc) Identitetsintygsgivare IDP med SAML och SSOd) Tillgänglighetskrav	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-136.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Införandeprojekt
------------------------	------------------



Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	CCE-137
Beskrivning:	Cybercom erbjuder tjänster för införande av e-ID. Tjänsten kan inkludera analys och strategi, projektledning, systemdesign och utveckling, integration och implementation, test och kvalitet. Införande av eID erbjuds bland annat inom följande områden: a) Införande av SSO b) Införande av elektroniska signaturer c) Införande av behörighetssystem d) Införande av validering e) Införande av e-tjänstelegitimationer f) Införande av SITHS		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-137.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	HSA- och SITHS förstudie	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-139
Beskrivning:	Ett antal olika områden och frågeställningar har identifierats som bör gås igenom och belysas under förstudien. De frågeställningar som har identifierats har delats upp i tre områden: <ul style="list-style-type: none">• Grundläggande krav• Införande av HSA-katalog• Införande av SITHS-kort	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-139.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	HSA- och SITHS Införande	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-140
Beskrivning:	SITHS erbjudande: Cybercom har under många år hjälpt flera landsting och kommuner med att kravställa, planera och införa SITHS i i hela organisationen. Vår erfarenhet är omsatt i mallar och checklistor för största möjliga effektivitet. Vi integrerar också SITHS tekniskt mot både vård- och administrativa system. HSA erbjudande: Cybercom har ett stort och mycket erfaret HSA-team som hjälper många landsting, Sjukvårdsrådgivningen/Inera, flera kommuner och privata vårdgivare med HSA. Vi levererar allt från kravställning och införandestöd på timbasis till kompletta SLA-baserade förvaltningsåtaganden inklusive drift och support.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-140.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Förstudie SHS	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-141
Beskrivning:	Cybercom erbjuder en standardiserad tjänst för förstudie av ett SHS införande med målsättningen att leverera ett lösningsförslag samt en grov tidsplan och kostnadsuppskattning på införande inom följande områden: <ul style="list-style-type: none">- Uppstart- Grundanalys och kravinsamling- Framtagning ett övergripande lösningsförslag- Framtagning av lösningsförslag, övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-141.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SHS Införandeprojekt	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-142
Beskrivning:	Cybercom erbjuder tjänster för införande av SHS. Tjänsten kan inkludera analys och strategi, projektledning, systemdesign och utveckling, integration och implementation, test och kvalitet. Införande av SHS erbjuds bland annat inom följande områden: <ol style="list-style-type: none">1. Tjänstarkitekturen för SHS2. Integration till verksamhetssystem3. Hantering av SHS ansvariga4. Hantering av LDAP katalogen5. Helpdesk och drifts hantering6. Från egen SHS nod till SHS tjänst	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-142.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Sociala medier	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-154
Beskrivning:	Tjänsten omfattar att tekniskt integrera kundens befintliga tjänster eller webbplats, för att utbyta information med sociala medier och på det viset möta och kommunicera med medborgarna eller kunder. Det kan även innebära att sätta upp nya och snabba kommunikationsvägar mellan en organisation och medborgare.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-154	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Innehållshantering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-158
Beskrivning:	Innehållshantering erbjuds som en standardiserad tjänst. Tjänsten hanterar strategisk informationsspridning för verksamhetens olika behov. Tjänsten innebär att vi etablerar en centraliserad webbredaktör funktion, som tar ansvar för hela eller delar av publiceringsbehovet. När innehåll skall publiceras eller förändras skickas beställning enligt definierad rutin, översätts och valideras vid behov, uppdatering godkänns av beställare och därefter publiceras förändringen. Tjänsten kan dimensioneras efter behov vad gäller ordervolym, arbetstider och svarstider.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-158.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Sökoptimering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-159
Beskrivning:	Cybercom standardiserade tjänster för sökoptimering innebär att tjänsten Söktjänster Open Source kan optimeras vad gäller indexering, sökhistorik, relevans, synonymer, med målet att öka utbytet vid sökning betydligt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-159.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Webbstrategi	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-189
Beskrivning:	<p>Strategiarbetet är det första steget i webb-tjänstens livscykel. Tjänsten "Webbstrategi" utförs av ett team erfarna strateger som tillsammans med verksamheten drar upp riktlinjer inför de kommande årens arbete i det digitala landskapet. Målet och omfattningen av strategiarbetet definieras tydligt innan arbetet startar, och kan vara allt från hur man säkrar de övergripande nyttoeffekterna av webben, till hur man specifikt skall börja nyttja sociala medier eller hur de olika e-tjänsterna skall samordnas.</p> <p>Strategin presenterar en mix av idéer och förslag på funktionalitet och innehåll som kan bidra till att öka webbplatsens verksamhetsnytta utifrån strategins syften och inriktning.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-189.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Kanalstrategi	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-190
Beskrivning:	<p>Tjänsten Kanalstrategi beskriver genom vilka kanaler (webb, marknadsföring, telefoni, e-post, besök m fl) som en verksamhet vill kommunicera med sina kunder. I strategiarbetet bedöms vilka kanaler som är mest effektiva och ändamålsenliga för de olika områdena (t ex komplexitet och frekvens) baserat på behov och önskemål från politiker, medborgare och andra intressenter. Strategin kan både vara övergripande för verksamheten som helhet eller avgränsad till en viss typ av tjänster, ärenden eller lansering. Syftet med tjänsten Kanalstrategi är att tillsammans med representanter från beställaren genomföra en förstudie och ta fram en kanalstrategi, inför det fortsatta arbetet med webbnärvaron.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-190.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Översättning
------------------------	--------------



Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	CCE-191
Beskrivning:	Cybercom erbjuder Översättning som en standardiserad tjänst. Tjänsten möjliggör snabb översättning till flera språk. I dagsläget hanteras 45 språk, och detta kan utökas vid behov. Cybercom tar ansvar för denna tjänst integrerat med tjänsterna Publicering WCM Open Source (CCE-010H) och Innehållshantering (CCE-001H). Cybercom har många års erfarenhet av hantering och koordinering av översättningar för internationella och flerspråkiga webbplatser.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-191.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Utbildning Anpassat Innehåll – lärarledd		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	CCE-200
Beskrivning:	Cybercoms metod för att designa, leverera och kvalitetssäkra olika målgruppers behov baseras på fem steg. Målet är att säkerställa att alla i målgruppen skall kunna nå kunskapsmålen och all utbildningstiden nyttjas så effektivt som möjligt. <ol style="list-style-type: none">1. Förstudie – analys av kunskapsmål, målgruppsanalys och val av leveransmetod2. Framtagande av utbildning och material3. Bokning av kurstillfällen och utskick av kallelser4. Genomförande av utbildning enligt vald leveransmetod5. Uppföljning mot kunskapsmålen		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-200.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Utbildning Anpassat Innehåll – e-learning	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-201
Beskrivning:	Cybercoms metod för att designa, leverera och kvalitetssäkra anpassade utbildningar i form av e-learning baseras på fem steg. Målet är att säkerställa att alla i målgruppen skall kunna nå kunskapsmålen och all utbildningstiden nyttjas så effektivt som möjligt. <ol style="list-style-type: none">1. Förstudie – analys av kunskapsmål, målgruppsanalys samt val av leveransmetod och teknisk miljö2. Framtagande av grovmanus och grafisk design3. Framtagande av detaljmanus och pilotlektion4. Produktion av hela utbildningen5. Driftsättning	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-201.	
Övrig information:	Utbildningen följer SCORM-specifikationen ¹ och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.	

Namn på tjänst:	Process- och organisationsutveckling	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-302
Beskrivning:	Tjänsten omfattar process- och organisationsutveckling i program med mål att etablera, anpassa, vidareutveckla eller optimera verksamheten i samband med införande av nya e-tjänster. Genom process- och organisationsutveckling uppnår verksamheten jämn och hög kvalitet samt högre effektivitet till samma eller lägre kostnader än tidigare. För att säkerställa lyckad process- och organisationsutveckling ingår även nyttoanalyser i denna tjänst.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-302.	
Övrig information:		

¹ SCORM står för Sharable Content Object Reference Model och är en samling standarder och tekniska specifikationer för webbaserade utbildningar. SCORM kan definiera hur en utbildning paketeras och hur det interagerar med olika learning management system. Tanken med SCORM-specifikationen är att möjliggöra möjligt att flytt av kurser mellan olika system.



Namn på tjänst:	Säkerhetsverifiering för e-tjänster och kringliggande miljö	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-401
Beskrivning:	<p>Även starkt abstraherade tjänster har ett beroende till omgivande integrerad miljö och därmed ett större eller mindre behov av säkerhetsanalys. Tjänsten syftar till att testa, verifiera och i förekommande fall åtgärda en eller flera e-tjänster och deras integration ur ett säkerhetsperspektiv. Verktygen som används är bl.a. nätverks-skanningar, penetrationstester och forensiskt analysarbete, t.ex. logganalys.</p> <p>Tjänsten passar särskilt bra då känslig data hanteras och då i synnerhet i blandade miljöer med befintliga legacy-system. Resultatet sammanfattas i en rapport vilken innehåller information om funna sårbarheter. Rapporten innehåller även detaljerad information, och prioriterade rekommenderade åtgärder som därefter kan genomföras</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-401.	
Övrig information:	Denna tjänst kan också genomföras vid misstanke att en eller flera tjänster inte uppfyller kraven eller när nya integrationer har blivit adderade.	

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Diariehantering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-007
Beskrivning:	<p>Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning m.m.</p> <p>Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Konvertering/migrering av data från tidigare system Integrering mot katalogtjänst Informationsklassificering m.m.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar AGI-007.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Ärendehantering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-008
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Konvertering/migrering av data från tidigare system Integrering mot katalogtjänst Informationsklassificering m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-008.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Dokumenthantering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-009
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Konstruktion av nya dokumentmallar Anpassning av befintliga dokumentmallar Upprättande av dokumenthanteringsplan m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-009.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Agio Stöd införande mötesadministration	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-010
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Konstruktion av nya dokumentmallar Anpassning av befintliga dokumentmallar Dokumenthanteringsplan m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-010.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande E-arkiv/långtidsbevarande	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-012
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Informationsklassificering m.m. Vi hjälper till med strategiskt stöd vid införande. Vi har nära dialog med Riksarkivet och personal med omfattande erfarenhet av strategiskt stöd inom området.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-012.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Webbdarium	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-013
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Integrering mot befintlig webbportal Informationsklassificering m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-013.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande MS Office Addin	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-014
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Integrering mot MS Office Anpassning av Platina mot berörda MS Office m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-014.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Registerhantering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-015
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-015.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Agio Stöd införande OpenOffice AddOn	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-016
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Integrering mot MS Office Anpassning av Platina mot MS Office m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-016.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande In- och Utdatahantering	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-017
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-017.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Publicering (webbpublicering)	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: AGI-018
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Integrering mot befintlig webbportal	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-018.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Agio Stöd införande Webbservice	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: AGI-019
Beskrivning:	Generella strategikonsulttjänster: Behovsinventering Processkartläggning-/beskrivning Projektledning Utbildning m.m. Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst: Integrering mot befintlig webbportal	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAGI-019.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Användningstester Antrop	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: ANT-001
Beskrivning:	Antrops metod för användningstester innebär oftast följande upplägg: <ul style="list-style-type: none">• Uppstartsmöte och utveckling av realistiska, scenariobaserade uppgifter som deltagarna ska lösa under testet.• Individuella tester med användare. Testledaren observerar hur deltagarna interagerar med systemet och ställer frågor kring de val som användaren gör.• Analys av testresultat. Vi identifierar problem samt tar fram konkreta och detaljerade förbättringsförslag.• Rapport, sammanfattande dokument eller videoklipp från användningstester beroende på hur organisationen lättast tar till sig resultaten• Avslutande workshop där vi går genom resultat och förbättringsförslag.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarANT-001.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Stöd vid införande av Attributbaserad Säkerhetsstyrning	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: AXI-002
Beskrivning:	Syftet med denna tjänst är att underlätta implementering av regelstyrd åtkomstkontroll på basis av standarden XACML. Tjänsten lägger en grund för en policymodell som är anpassad till kundens verksamhet. Tjänsten är särskilt användbar då kundens e-tjänster ska fungera i en eller flera federation(er).	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarAXI-002.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Workshop - Målbild självbetjäningsportal med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: ENF-001
Beskrivning:	Vid etableringar av en tjänstekatalog och införande av självbetjäning är det viktigt att initialt fokusera på de tjänster som gör mest nytta i verksamheten. I workshopen skapas en ”roadmap” över de tjänster som ska publiceras. Den säkerställer att prioriteringen av tjänsternas införande och publicering blir optimal. Ett välplanerat förarbete är en viktig framgångsfaktor.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-001.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Designa e-tjänster för självbetjäning. Workshop med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: ENF-002
Beskrivning:	Tjänsten vänder sig till avropsberättigade som redan levererar eller vill börja leverera e-tjänster till invånare/användare via självbetjäningsmodulen i ZervicePoint. Tjänsten säkrar att kundorganisationens processer (t ex beställnings- och leveransprocesser) och regelverk är optimalt utformade för att generera en e-tjänsteleverans till användaren på ett effektivt och ändamålsenligt sätt utifrån självbetjäningsidén.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-002.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Definiera Service Managementroller med RACI med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: ENF-003
Beskrivning:	Tjänsten vänder sig till alla avropsberättigade som levererar tjänster till användare eller kunder via självbetjäningslösningen i ZervicePoint. Tjänsten kan användas både för att etablera en helt ny Service Managementorganisation eller för att ”finslipa” eller justera en redan befintlig organisation.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-003.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Hantera tjänsteutbud för självbetjäning med Enfo Zystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-004
Beskrivning:	Utbudet av IT-tjänster för självbetjäning behöver kontinuerligt uppdateras utifrån användarnas och organisationens behov. Denna tjänst säkerställer att underhållsarbetet kommer igång och utförs under 36 månader. Tjänsten säkerställer ett kontinuerligt uppdaterat, ändamålsenligt och attraktivt tjänsteutbud för självbetjäningstjänster.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-004.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Workshop Zpice Kommunikationskoncept med Enfo Zystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-005
Beskrivning:	Enfo Zystems har under över åtta års tid utvecklat ett koncept för att effektivt kommunicera förändringar. Konceptet ger förändringen den där lilla extra kryddan som många gånger saknas för att förändringen skall få önskad positiv effekt. Konceptet heter Zpice och består av tre delar; Workshop, Kommunikationsmaterial och Operativ Kommunikation. Denna tjänstebeskrivning beskriver Zpice Workshop.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-005.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Zpice Kommunikationsmaterial med Enfo Zystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-006
Beskrivning:	Enfo Zystems har under över åtta års tid utvecklat ett koncept för att effektivt kommunicera förändringar. Konceptet ger förändringen den där lilla extra kryddan som många gånger saknas för att förändringen skall få önskad positiv effekt. Konceptet heter Zpice och består av tre delar; Workshop, Kommunikationsmaterial och Operativ Kommunikation. Här kan du läsa mer om Zpice Kommunikationsmaterial som innefattar produktion av det material som används under en kommunikationskampanj.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-006.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Zpice Operativ Kommunikation med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-007
Beskrivning:	Enfo Zsystems har under över åtta års tid utvecklat ett koncept för att effektivt kommunicera förändringar. Konceptet ger förändringen den där lilla extra kryddan som många gånger saknas för att förändringen skall få önskad positiv effekt. Konceptet heter Zpice och består av tre delar; Workhop, Kommunikationsmaterial och Operativ Kommunikation. Här kan du läsa mer om Zpice - Operativ kommunikation som handlar om det samordnande ansvaret för kommunikationsplanens aktiviteter under ett förändringsprojekt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-007.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Etablering av processflöde med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-010
Beskrivning:	Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster. Tjänsten omfattar: <ul style="list-style-type: none">- Förstudie där processen, roller, enskilda aktiviteter i processen, vägval och kriterier för vägval dokumenteras. Processen och dess flöde dokumenteras grafiskt och har fullt verktygsstöd vilket medger simulering av förändringar i aktiviteter och hur den påverkar processen.- Framtagning av prioriterings- och beslutsunderlag- Specifikation av gränssnitt mot andra processer- Roll- och individbaserad behörighetskontroll medges- Realisation av processen Produktionssättning av processen	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-010.	
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB IBM WebSphere Microsoft BizTalk	



Namn på tjänst:	Start-workshop av processarbete med Enfo Zystems		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	ENF-011
Beskrivning:	Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödjande tjänster och tjänsten omfattar: <ul style="list-style-type: none">- Förstudie med nulägesbeskrivning där processer, roller, enskilda aktiviteter i processen, vägval och kriterier för vägval diskuteras.- Verktögsstöd- Framtagning av prioriterings- och beslutsunderlag- Beskrivning hur Ni lämpligast arbetar med processarbete Tjänsten genomförs som en strukturerad workshop om totalt 4 arbetsdagar.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ENF-011.		
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och är inte kopplad till en speciellt teknisk plattform.		

Namn på tjänst:	Systemintegration av processflöde med Enfo Zystems		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	ENF-012
Beskrivning:	Tjänster omfattar: <ul style="list-style-type: none">- Framtagning av Integrations specifikationer- Framtagning av Integration implementations specifikation- Dokumentering av säkerhetskrav & lösning- Utveckling av integrationer- Funktionstester av integrationer- Projektledning enligt Props		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ENF-012.		
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB, IBM WebSphere, Microsoft BizTalk		

Namn på tjänst:	Integrationstjänster för routing av meddelanden med Enfo Zystems		
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID:	ENF-013
Beskrivning:	Tjänsten omfattar etablering av integrationstjänst som routar meddelanden till rätt mottagande IT-system eller andra integrationstjänster beroende på förutbestämda regler för var typ av meddelande.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ENF-013.		
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB IBM WebSphere Microsoft BizTalk		



Namn på tjänst:	Integrationstjänster för transport av meddelanden mellan två IT-system med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-014
Beskrivning:	Tjänsten omfattar etablering av integrationstjänst som transporterar meddelanden till rätt mottagande IT-system på ett bra sätt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-014.	
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB IBM WebSphere Microsoft BizTalk	

Namn på tjänst:	Integrationstjänster för säker transport av meddelanden mellan IT-system med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-015
Beskrivning:	Tjänsten omfattar etablering av integrationstjänst som transporterar meddelanden till rätt mottagande IT-system på ett säkert sätt. Tjänsten har stöd för kryptering och protokoll som medger hög säkerhet för transporten av meddelandet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-015.	
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB, IBM WebSphere, Microsoft BizTalk	

Namn på tjänst:	Integrationstjänster för konvertering av dataformat mellan två IT-system med Enfo Zsystems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-016
Beskrivning:	Tjänsten omfattar etablering av integrationstjänst som konverterar från ett dataformat till ett annat, exempelvis från fil till XML så att data kan utbytas mellan IT-system. Funktioner finns för att hantera alla på marknaden förekommande format.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-016.	
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB, IBM WebSphere, Microsoft BizTalk	



Namn på tjänst:	Framtagning av webb tjänster för legacy system med Enfo Systems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-018
Beskrivning:	Tjänsten följer en metodik metodik – Baseline – för att ta fram webb baserade tjänster för ”legacy” system. Tjänster omfattar: <ul style="list-style-type: none">- Förstudie där individuella behov dokumenteras och prioriteras- Framtagning av prioriterings- och beslutsunderlag- Specifikation av individuella tjänster- Utveckling av dessa tjänster- Produktionssättning av tjänsterna	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ENF-018.	
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB IBM WebSphere Microsoft BizTalk	



Namn på tjänst:	Etablering av Integration Center med Enfo Systems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-021
Beskrivning:	<p>Denna omfattande tjänst definierar och etablerar ett Integration Center i Er organisation.</p> <p>Tjänster beskriver hur följande delar skall bör se ut och hur samverkan skall fungera för att uppnå maximal effektivitet:</p> <ul style="list-style-type: none">- Roller- Organisation- Projektstyrning- Arbetsmetodik- Processer för integrationsarbete <p>Vårt Integration Center medger för Er att ni kan börja resan från dyra och svårföränderliga punkt till punkt integrationer till en tjänstarkitektur som medger processtyrning.</p> <p>Den viktigaste komponenten för att uppnå en effektiv tjänstarkitektur är styrning av det löpande arbetet inom projekt och förvaltning och tjänsten definierar noga hur detta skall uppnås.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ENF-021.	
Övrig information:	Tjänsten är helt frikopplad från tekniska plattformar.	

Namn på tjänst:	Säkert informationsutbyte över SHS med Enfo Systems	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ENF-022
Beskrivning:	<p>Tjänsten omfattar etablering av informationsutbyte mellan IT-system över SHS enligt SHS standarden på ett säkert sätt.</p> <p>Tjänsten stöder de säkerhetsfunktioner som finns i SHS.</p> <p>Tjänsten syns inte för slutanvändare utan används i systemintegrationssammanhang.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar ENF-022.	
Övrig information:	Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar: Open source – Mule ESB IBM WebSphere Microsoft BizTalk	



Namn på tjänst:	ZervicePoint grundinstallation med Enfo Zystems		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	ENF-028
Beskrivning:	<p>Tjänsten innehåller en teknisk installation av ZervicePoint och de system som ZervicePoint interagerar med, oftast SharePoint Server och Microsoft SQL databasserver. Tjänsten fungerar dock på de kostnadsfria versionerna SharePoint Services respektive SQL Express.</p> <p>I tjänsten ingår inte att skapa de e-tjänster som kunden har önskemål om. Dessa tjänster genomförs separat och föregås av tjänsten ”Workshop - Målbild Självbetjäningsportal”.</p>		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarENF-028.		
Övrig information:	www.zystems.se		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Grund i EPiServer CMS		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	EPI-011
Beskrivning:	<p>I kursen EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Grund för EPiServer CMS 6 får du lära dig hur redigeraläget i EPiServer CMS fungerar från grunden. Kursen tar upp detaljer om hur sidorna skapas och utformas med text, bilder, tabeller och länkar. Du får också lära dig hur du kan arbeta med strukturen för att förenkla navigationen för dina besökare.</p>		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-011.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Införandestöd CoordCom		
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID:	ERI-002
Beskrivning:	Stöd vid införande av CoordCom i en verksamhet.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarERI-002.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Evolution Införandeprojekt	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: ESS-015
Beskrivning:	<p>Projektledning - Styrande aktiviteter i projektet; planering och dokumentering.</p> <p>Verksamhetskartläggning - Kartläggning av verksamhetens uppbyggnad och flöden.</p> <p>Konfigurering – Konfigurering/utveckling av Evolution i enlighet med den information som tagits fram under aktiviteten ”Verksamhetskartläggning” ovan.</p> <p>Test - Test av konfigurerat system för att säkerställa kvalitet och funktionalitet.</p> <p>Konvertering av data - Kartläggning, förberedelse och genomförande av konverteringsaktiviteter.</p> <p>Utbildning - För administration av system samt basutbildning för användare.</p> <p>Utvärdering - Utvärdera projektgenomförande.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarESS-015.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: GOV-001
Beskrivning:	Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Framtagande av e-strategi alternativt e-handlingsplan med uppsatta mål, tydliga indikatorer samt konkreta aktiviteter och projekt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-001.	
Övrig information:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen samt på vår webbsida www.governo.se kan man se en presentation av Värmdö kommuns e-strategi, se flik ”Våra tjänster” och därefter ”e-förvaltning”.	

Namn på tjänst:	Nuläges- och omvärldsanalys GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: GOV-002
Beskrivning:	Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Framtagande av nuläge inför en förändring inom e-förvaltningsområdet alternativt en omvärldsanalys för inhämtande av best practise.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-002.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Processkartläggning GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: GOV-003
Beskrivning:	Processkartläggning av nuläge samt framtagande av börprocesser.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-003.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Organisationsutveckling – omfattande GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: GOV-004
Beskrivning:	Organisationsöversyn kopplad till en förändring med anledning av e-förvaltning som innefattar både en övergripande översyn samt kartläggning av roller, ansvar och arbetsinnehåll.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-004.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Organisationsutveckling – översiktlig GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: GOV-005
Beskrivning:	Översiktlig utredning av organisationsfrågor med anledning av förändring inom e-förvaltningsområdet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-005.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Systemanalys/-inventering GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: GOV-006
Beskrivning:	Översyn av system (risker, behov etc.), kravspecifikation för upphandling av systemstöd, stöd vid implementering av e-tjänst samt förvaltningsetablering av system.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-006.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Kostnads- och nyttokalkyler GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: GOV-007
Beskrivning:	Beräkningar av kostnads- och nyttokalkyler med kvalitativa och kvantitativa dimensioner.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-007.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Säkerhet GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: GOV-008
Beskrivning:	Konsultstöd avseende säkerhet kopplad till e-förvaltning.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-008.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utbildning e-förvaltning GOV	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: GOV-009
Beskrivning:	<ul style="list-style-type: none">• Teknisk och verksamhetspecifik utbildning i samband införande• Chef- och medarbetarutbildning: Kundenpassade utbildningar utformade utifrån olika målgrupper samt varje organisations specifika behov. Detta medför att såväl individ- som verksamhetsutveckling sker då det genomförs.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarGOV-009.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Införande- och integrationstjänster Polopoly	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: POL-005
Beskrivning:	Polopoly Professional Services tillhandahåller specialister till införandefasen i projekt. Dessa specialister kan fungera både som utvecklare i ett projekt eller ha en stödjande roll till ett team från en partner. En stor fördel med att involvera specialister är att säkra att goda designmönster och utvecklingsprocesser följs.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarPOL-005.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Processkartläggning av arkivprocesser SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-002
Beskrivning:	<p>Signifikant genomför en kartläggning över hur arkivprocessen ser ut i dagsläget och dokumenterar det med hjälp av ett grafiskt verktyg. Arbetet genomförs under en begränsad tid, både ute hos kund och i Signifikants lokaler.</p> <p>Målet med processkartläggningen är att utforma portallösningen för e-arkivering efter processerna och på sådant sätt effektivisera och kvalitetssäkra arkivarbetet.</p> <p>Dokumenterade arkivprocesser och verksamhetsprocesser är en förutsättning för en lyckad e-arkivimplementation och för att möta Riksarkivets krav på arkivredovisning.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-002.	
Övrig information:	Verksamhetsstödjande tjänst - E-arkiv/system för bevarande	

Namn på tjänst:	Verksamhets- och systemkrav för e-arkiv SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-003
Beskrivning:	<p>Signifikant genomför insamling, analys och specifikation av verksamhets- och systemkrav för ett e-arkivsystem. Arbetet genomförs under en begränsad tid, både ute hos kund och i Signifikants lokaler.</p> <p>Målet med kravsinsamlingen är att utifrån behovet specificera kraven på ett e-arkivsystem. Detta för att kunna tidsuppskatta utveckling av systemet och säkerställa att systemet möter verksamhetskrav, legala krav och användarkrav.</p> <p>Ett välgenomfört kravarbete både före och inte minst under konstruktion av ett e-arkivsystem är en förutsättning för en lyckad e-arkivimplementation och för att möta Riksarkivets krav på arkivredovisning.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-003.	
Övrig information:	Verksamhetsstödjande tjänst - E-arkiv/system för bevarande	



Namn på tjänst:	Prototyp e-arkiv SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-004
Beskrivning:	<p>Signifikant installerar en e-arkivportal med databas och en enkel information som arkiveras. Arbetet genomförs under en begränsad tid och i en utvecklingsmiljö som görs tillgänglig för kunden. E-arkivet kommer att visa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Portal• Inleverans och arkivering av en typ av information• Återsökning av arkiverad information• Testa hela plattformen för att verifiera principer och teknik <p>Målet med prototypen är att utvärdera portallösning och arkivdatabas samt testa arkivering och återsökning av en informationstyp. Detta för att lära mer om vad ett e-arkiv innebär innan ett komplett projekt startas.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-004.	
Övrig information:	Driftsättning av en prototyp sker i leverantörens miljöer och görs tillgänglig för test och lärande. Verksamhetsstödjande tjänst - E-arkiv/system för bevarande	
Namn på tjänst:	Upprättande av kompletta e-arkivprocesser SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-006
Beskrivning:	<p>Signifikant genomför en fullständig kartläggning över arkivprocessen och dess samband med verksamhetsprocesserna. Detta dokumenteras med hjälp av ett grafiskt verktyg. Arbetet genomförs under en begränsad tid, både ute hos kund och i Signifikants lokaler.</p> <p>Målet med processkartläggningen är att integrera e-arkivsystemet med processerna och på sådant sätt effektivisera och kvalitetssäkra arkivarbetet.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-006.	
Övrig information:	Verksamhetsstödjande tjänst - E-arkiv/system för bevarande	
Namn på tjänst:	Definition av inleveransspecifikation SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-007



Beskrivning:	<p>Inleveransspecifikationen, definitionen av en SIP, beskriver strukturen, de metadata och de regler som ska vara uppfyllda för en inleverans till arkivet. Arbetet att definiera en inleveransspecifikation involverar ett antal aspekter så som:</p> <ul style="list-style-type: none">• Att utreda strukturen på den information som ska arkiveras• Att fastställa hur informationen ska göras tillgänglig och kunna återsökas• Att definiera strukturer som xml och andra regler (som inte kan uttryckas som xml)• Att verifiera hur en inleverans kan verifieras automatiskt <p>Resultatet är en definierad inleveransspecifikation (ett dokument) med tillhörande xml-scheman samt ett utkast till valideringsprogram.</p>
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-007..
Övrig information:	Verksamhetsstödande tjänst - E-arkiv/system för bevarande



Namn på tjänst:	Arkivredovisning SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-009
Beskrivning:	Införande av ett system för arkivredovisning för hela arkivet (både fysiskt och e-arkiv). Tjänsten säkerställer att arkivredovisningen utformas efter de nya föreskrifterna av Riksarkivet RA-FS 2008:4. Arkivredovisningen tillhandahåller funktioner för processdefinition, uppdatering och versionshantering av klassificeringsstrukturen samt ger återsökning och navigering genom arkivförteckningen. Arkivredovisningen är fristående och kan integreras med olika typer av e-arkiv.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-009.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Anslutning av verksamhetssystem till e-arkiv SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-010
Beskrivning:	Anslutning av ett verksamhetssystem mot e-arkivet innebär att det skapas en möjlighet att från ett verksamhetssystem söka i e-arkivet. Som exempel – i en organisation med ett flertal diariesystem, där gamla diariesystem fasats ut och ersatts av ett nytt, så görs informationen från de gamla utfasade och arkiverade diariesystemen tillgängliga direkt från det nya diariesystemet. Det nya diariesystemet är då anslutet till e-arkivet. Arbetet innefattar att <ul style="list-style-type: none">• Utredda behörighetsaspekter och säkerhetsfrågor• Avgöra behov av loggning av access till information• Skapa en integration från verksamhetssystemet mot e-arkivet	
de Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSIG-010.	
Övrig information:	Förutsätter att det finns ett e-arkiv att ansluta till. Verksamhetsstödande tjänst - E-arkiv/system för bevarande	



Namn på tjänst:	Utveckling av exportprogram för e-arkiv SIG	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänst	ID: SIG-011
Beskrivning:	För att kunna arkivera information från ett system så måste informationen som ska arkiveras hämtas från detta system. Detta sker med ett exportprogram som genererar en SIP enligt inleveransspecifikation. Arbetet innefattar att: <ul style="list-style-type: none">• Förstå systemets struktur• Skapa en SIP enligt inleveransspecifikation• Verifiera SIP mot arkivet för att garantera att exporten sker på ett korrekt sätt	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar SIG-011.	
Övrig information:	Förutsätter att det finns definierad inleveransspecifikation. E-arkiv/system för bevarande	

Namn på tjänst:	Införande- och integrationstjänster StreamServe	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: STR-006
Beskrivning:	Införande av tjänsten e-prenumeration, STR-001, hos den avropsberättigade så att tjänstens användare – interna och externa – får information via de valda kanalerna.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar STR-006.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Driftstödjande- och supporttjänster StreamServe	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: STR-007
Beskrivning:	Stöd för driftpersonal vid lyft mellan olika miljöer. Plan för vilka StreamServe tjänster som ska övervakas samt vilken typ av övervakning som ska appliceras. Kontaktvägar för applikations support samt lösningssupport etableras.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar STR-007.	
Övrig information:	Leverabler från denna fas: <ul style="list-style-type: none">- Supportavtal- Underhållsplan	



Namn på tjänst:	Utbildning StreamServe	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: STR-008
Beskrivning:	StreamServe tillhandahåller klassrums utbildning såväl som anpassad utbildning på plats hos kunden. Utbildning kan även erbjudas via e-learning plattform. Certifierings program finns för StreamServe programvarusvit.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSTR-008.	
Övrig information:	Leverabler från denna fas: - Kursplan	

Namn på tjänst:	Användbarhetsfrågor StreamServe	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: STR-009
Beskrivning:	Användarfall tas fram inkluderas i testplanen.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSTR-009.	
Övrig information:	Leverabler från denna fas: - Workshop med fokus på användbarhet	

Namn på tjänst:	Projektledning SunGard	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: SUN-001
Beskrivning:	Projektledning i form av <ul style="list-style-type: none">• Planering• Tidssättning• Organisering• Projektsammanhållning• Team funktionalitet• Kontroll för efterlevnad av uppsatta mål	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSUN-001.	
Övrig information:	För mer information besök www.sungard.se	

Namn på tjänst:	Virtualisering – förstudie SunGard	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: SUN-002
Beskrivning:	För verksamheter som har behov av eller är intresserade av att virtualisera sin IT miljö för att på så sätt erhålla ökat resursutnyttjande, centralisering eller ökad effektivitet. SunGards Virtualiseringsförstudie hjälper organisationen med en oberoende utvärdering av vilka möjligheter som erbjuds samt vilka förutsättningar som krävs för att starta ett lyckat virtualiseringsprojekt.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSUN-002	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Virtualisering – Strategi och design SunGard	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SUN-003
Beskrivning:	För verksamheter som redan bestämt sig för att virtualisera men behöver stöd att ta fram en optimal/certifierad design enligt ”best practice”. Användbart där man har en virtuell infrastruktur som inte möter de satta kraven på effektivitet/stabilitet och behöver expertråd.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSUN-003	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Virtualisering – genomförande SunGard	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SUN-004
Beskrivning:	För verksamheter som bestämt sig för att virtualisera och har genomfört ett SunGard Strategy & Design uppdrag för att implementera en virtuell miljö. Enligt design bygger upp och integrerar lösning i existerande miljö (Lagring, Nätverk, Drift). Vid behov kan SunGard även genomföra fysisk till virtuell konvertering.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSUN-004	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	PENG-analys, nytto- och kostnadsvärdering SWE	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SWE-003
Beskrivning:	Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: PENG-analys, nytto- och kostnadsvärdering, översiktligt beskrivet: I tjänsten ingår att planera, genomföra och dokumentera nytto- och kostnadsvärderingen enligt en väl etablerad modell – PENG-modellen avseende kundens arbete med förändringen/förbättringen som ska analyseras. Arbetet innebär att kundens verksamhetsnytta och hela processen för införandet analyseras. Analysarbetet utförs optimalt under en kalendermånad genom att normalt 4 workshops genomförs. Varje workshop kommer att vara 4 timmar lång.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSWE-003	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Utredningsstöd GIS Small SWE	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SWE-004
Beskrivning:	<p>Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Inom GIS området stödja beställare i beslutsprocessen kring geografiska tjänster och infrastruktur. Detta berör allt ifrån behovsanalys, geografisk systemarkitektur, systemutveckling, förvaltning, databasmodellering och projektledning. Tjänsten Utredningsstöd GIS kan användas i flera faser för en e-tjänst som inkluderar geografisk information på ett eller annat sätt. Utredningsstöd finns i tre olika storlekar beroende på hur omfattande utredning behövs.</p> <p>Typisk Small består av En utredare, 4 möten á 2 timmar, rapport om max 10 A4 sidor, presentation av rapport max 2 timmar, uppdraget utförs från första möte till presentation av rapport på maximalt 1 kalendermånad.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSWE-004	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utredningsstöd GIS Medium SWE	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SWE-005
Beskrivning:	<p>Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Inom GIS området stödja beställare i beslutsprocessen kring geografiska tjänster och infrastruktur. Detta berör allt ifrån behovsanalys, geografisk systemarkitektur, systemutveckling, förvaltning, databasmodellering och projektledning.</p> <p>Tjänsten Utredningsstöd GIS kan användas i flera faser för en e-tjänst som inkluderar geografisk information på ett eller annat sätt. Utredningsstöd finns i tre olika storlekar beroende på hur omfattande utredning behövs</p> <p>Typisk GIS Utredningstöd Medium består av En utredare, 8 möten á 2 timmar, rapport om max 25 sidor, presentation av rapport max 3 timmar, uppdraget utförs från första möte till presentation av rapport på maximalt 6 kalenderveckor</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSWE-005	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Utredningsstöd GIS Large SWE	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SWE-006
Beskrivning:	<p>Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Inom GIS området stödja beställare i beslutsprocessen kring geografiska tjänster och infrastruktur. Detta berör allt ifrån behovsanalys, geografisk systemarkitektur, systemutveckling, förvaltning, databasmodellering och projektledning.</p> <p>Tjänsten Utredningsstöd GIS kan användas i flera faser för en e-tjänst som inkluderar geografisk information på ett eller annat sätt.</p> <p>Utredningsstöd finns i tre olika storlekar beroende på hur omfattande utredning behövs</p> <p>Typisk GIS Utredningstöd Large består av Två utredare, 12 möten á 2 timmar, rapport om max 50 sidor, presentation av rapport max 4 timmar, uppdraget utförs från första möte till presentation på maximalt 3 kalendermånader.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSWE-006	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Koordinattransformationstjänster SWE	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SWE-007
Beskrivning:	<p>Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Genomföra koordinattransformation av geografisk information. Kunden har ett dataset i ett koordinatsystem som behöver transformeras till ett annat. Förutsättningar</p> <ul style="list-style-type: none">• enbart transformationer i plan• transformations samband finns definierat inom Lantmäteriets GTRANS• transformation kan göras från eller till godtyckligt koordinatsystem under förutsättning att båda finns definierade i GTRANS• data finns tillgängligt i shape format, data levereras i shape format• data ligger i en och endast en fil• maximalt anta koordinater är 10.000	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSWE-007	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	GIS Analyser SWE	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: SWE-008
Beskrivning:	Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar: Erbjudandet omfattar alla typer av GIS analyser som kan behövas. GIS analyser erbjuds kunder som konsultativa tjänster på kompetensnivå 1-5.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarSWE-008	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Effektanalys TEL	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: TEL-001
Beskrivning:	För att säkerställa rätt beslut genomförs övergripande managementstudie med ROI/VOI analyser. Behovsanalyser på ledningsnivå genomförs för att skapa målbild och GAP-analyser.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarTEL-001	
Övrig information:		



5.1.2 Paketerade införandestödjande tjänster

Namn på tjänst:	Hantering av utbildningar vid införande av e-förvaltningstjänster	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: ADO-002
Beskrivning:	Adobe Connect Events erbjuder verktyg för att administrera ett evenemangs hela livscykel. Från registrering, till kvalificering av deltagare till uppföljning efter evenemanget. Adobe Connect Events kan appliceras till alla Adobe Connect moduler, inklusive webbseminarier, live presentationer och olika träningsprogram. Adobe Connect Events är en tilläggstjänst till Adobe Connect Meetings.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADO-002.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Kursadministration - Adobe Connect Training	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: ADO-004
Beskrivning:	Adobe Connect Training ser till att man kan organisera online kurser och curriculum. Adobe Connect Training används för att administrera inbjudningar, webbmöten, externa inbjudningar och kurser. Man kan sedan mäta och spåra behov av träning, valideringar och kurser. Adobe Connect Training är en tilläggstjänst till Adobe Connect Meeting.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADO-004.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	e-ID Utbildning	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-138
Beskrivning:	Utbildningen riktar sig till personer och grupper som står i begrepp att utveckla sin verksamhet med hjälp av dessa områden: a) Kontroll av elektroniska legitimationer och signaturer b) Kontroll av elektroniska signaturer c) Identitetsintygsgivare IDP med SAML och SSO d) Tillgänglighetskrav Efter genomgången utbildning har kunskaper i hur ett system för kontroll av e-legitimationer eller signaturer fungerar men även hur en federation med SAML biljetter och SSO fungerar i en organisation.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-138.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	SHS Utbildning	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-143
Beskrivning:	Utbildningen riktar sig till personer och grupper som står i begrepp att utveckla sin SHS tjänst inom något av dessa områden: 1. Tjänstarkitekturen för SHS 2. Integration till verksamhetssystem 3. Hantering av SHS ansvariga 4. Hantering av LDAP katalogen 5. Helpdesk och drifts hantering 6. Från egen SHS nod till SHS tjänst	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-143.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Utbildning Sociala medier - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-215
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till personer och grupper som står i begrepp att utveckla sin närvaro i Sociala medier. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning har kunskaper i hur man genom Sociala medier ökar verksamhetens informationsspridning och informationsutbyte med medborgare, samt hur sociala medier kan användas som ett verktyg för e-Demokrati.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-215.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utbildning Handläggare - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-217
Beskrivning:	Längd. 1 halvdag Målgrupp & Syfte Målgruppen är de som ska ha möjlighet att söka och använda information som finns inlagd samt i utvalda ärenden kunna agera handläggare genom att bl.a. kunna fastställa handlingar. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta grundläggande handläggning av ärenden i tjänsten samt kunna söka efter information.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-217.	
Övrig information:	Erbjuds i kombination med CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source	

5.1.3 Paketerade införandestödjande utbildningar

Namn på tjänst:	Utbildning Möteshantering - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-202
Beskrivning:	Utbildning som vänder sig till användare av e-förvaltningsstödjande tjänster för möteshantering. Efter genomgången utbildning har deltagarna fått genomgång av hela mötesprocessen och kan hantera alla delar kring ett möte - exempelvis kallelse, agenda, beslutsunderlag och protokoll.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-202.	



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

Namn på tjänst:	Utbildning Möteshantering - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-203
Beskrivning:	Utbildning som vänder sig till användare av e-förvaltningsstödjande tjänster för möteshantering. Efter genomgången utbildning har deltagarna fått genomgång av hela mötesprocessen och kan hantera alla delar kring ett möte - exempelvis kallelse, agenda, beslutsunderlag och protokoll.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-203.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utbildning Möteshantering – e-learning	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-204
Beskrivning:	Utbildning som vänder sig till användare av e-förvaltningsstödjande tjänster för möteshantering. Efter genomgången utbildning har deltagarna fått genomgång av hela mötesprocessen och kan hantera alla delar kring ett möte - exempelvis kallelse, agenda, beslutsunderlag och protokoll.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-204.	
Övrig information:	Utbildningen följer SCORM-specifikationen ¹ och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.	

Namn på tjänst:	Utbildning Mallhantering - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-205
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar till alla som har behov av att arbeta med mallar i e-Tjänster. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå hur dokumentmallar konstrueras och hur dessa kan nyttjas på bästa sätt i aktuell e-Tjänst. En av grundpelarna med mallhantering är att återanvända redan lagrad information i systemet.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-205.	



Kammarkollegiet

159 (182)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
2015-03-11

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



Namn på tjänst:	Utbildning Mallhantering - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-206
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar till alla som har behov av att arbeta med mallar i e-Tjänster. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå hur dokumentmallar konstrueras och hur dessa kan nyttjas på bästa sätt i aktuell e-Tjänst. En av grundpelarna med mallhantering är att återanvända redan lagrad information i systemet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-206.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utbildning Mallhantering – e-learning	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-207
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar till alla som har behov av att arbeta med mallar i e-Tjänster. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå hur dokumentmallar konstrueras och hur dessa kan nyttjas på bästa sätt i aktuell e-Tjänst. En av grundpelarna med mallhantering är att återanvända redan lagrad information i systemet.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-207.	
Övrig information:	Utbildningen följer SCORM-specifikationen ¹ och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importerar till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.	

Namn på tjänst:	Utbildning Webbredaktör - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-208
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till webbredaktörer och andra medarbetare som arbetar med textinnehåll på extern webbplats eller i intranät. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna ha en god insikt i effektiv redaktionell publicering genom Cybercoms standardiserade tjänster.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-208.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Utbildning Webbredaktör - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-209
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till webbredaktörer och andra medarbetare som arbetar med textinnehåll på extern webbplats eller i intranät. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna ha en god insikt i effektiv redaktionell publicering genom Cybercoms standardiserade tjänster.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-209.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utbildning Webbredaktör – e-learning	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-210
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till webbredaktörer och andra medarbetare som arbetar med textinnehåll på extern webbplats eller i intranät. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna ha en god insikt i effektiv redaktionell publicering genom Cybercoms standardiserade tjänster.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-210.	
Övrig information:	Utbildningen följer SCORM-specifikationen ¹ och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.	

Namn på tjänst:	Utbildning Bloggskola - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-211
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till personer som står i begrepp att börja skriva eller moderera bloggar, eller på annat sätt använda bloggar i arbetet. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå hur man effektivt når ut med kunskap via en blogg samt lagar och regelverk kring integritet i samband med bloggande.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-211.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Utbildning Bloggskola - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-212
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till personer som står i begrepp att börja skriva eller moderera bloggar, eller på annat sätt använda bloggar i arbetet. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå hur man effektivt når ut med kunskap via en blogg samt lagar och regelverk kring integritet i samband med bloggande.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-212.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Utbildning Webbstrategi – lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-213
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till verksamheter som står i begrepp att ta fram en webbstrategi med hjälp av tjänsten Webbstrategi, CCE-189. Kunskapsmål. Utbildningens mål är att ge en övergripande bild av webben, dess möjligheter och fallgropar. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå grunderna i att ta fram en bra webbstrategi är och hur den implementeras.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-213.	
Övrig information:	Tjänsten erbjuds i kombination med tjänsten Webbstrategi, CCE-189.	

Namn på tjänst:	Utbildning Webbstrategi – schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: CCE-214
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till verksamheter som står i begrepp att ta fram en webbstrategi med hjälp av tjänsten Webbstrategi, CCE-189. Kunskapsmål. Utbildningens mål är att ge en övergripande bild av webben, dess möjligheter och fallgropar. Efter genomgången utbildning skall deltagarna förstå grunderna i att ta fram en bra webbstrategi är och hur den implementeras.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-214.	
Övrig information:	Tjänsten erbjuds i kombination med tjänsten Webbstrategi, CCE-189.	



Namn på tjänst:	Utbildning Sociala medier - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-216
Beskrivning:	Målgrupp. Utbildningen riktar sig till personer och grupper som står i begrepp att utveckla sin närvaro i Sociala medier. Kunskapsmål. Efter genomgången utbildning har kunskaper i hur man genom Sociala medier ökar verksamhetens informationsspridning och informationsutbyte med medborgare, samt hur sociala medier kan användas som ett verktyg för e-Demokrati.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-216.	
Övrig information:	Tjänsten erbjuds även som schemalagd utbildning.	

Namn på tjänst:	Utbildning Handläggare - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-218
Beskrivning:	Längd. 1 halvdag Målgrupp & Syfte Målgruppen är de som ska ha möjlighet att söka och använda information som finns inlagd samt i utvalda ärenden kunna agera handläggare genom att bl.a. kunna fastställa handlingar. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta grundläggande handläggning av ärenden i tjänsten samt kunna söka efter information.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-218.	
Övrig information:	Erbjuds i kombination med CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source	



Namn på tjänst:	Utbildning Handläggare – e-learning	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-219
Beskrivning:	Målgrupp & Syfte Målgruppen är de som ska ha möjlighet att söka och använda information som finns inlagd samt i utvalda ärenden kunna agera handläggare genom att bl.a. kunna fastställa handlingar. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta grundläggande handläggning av ärenden i tjänsten samt kunna söka efter information.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-219.	
Övrig information:	Utbildningen följer SCORM-specifikationen ¹ och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.	



Namn på tjänst:	Utbildning Huvudregistrator - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-220
Beskrivning:	Längd. 1 heldag Målgrupp & Syfte Målgruppen är de som förutom registratorsbehörighet ska ha möjlighet att lägga upp vad som behövs för att representera verksamhetens informationstyper och processer. Det kan vara t.ex. vilka handlingstyper som ska finnas att välja mellan eller vilka som kan vara handläggare på ärenden. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta löpande enklare modellering av metadata såsom ärendetyper m.m. i tjänsten inklusive att lägga in nya klassificeringar och handläggare.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-220.	
Övrig information:	Erbjuds i kombination med CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source	

Namn på tjänst:	Utbildning Huvudregistrator - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-221
Beskrivning:	Längd. 1 heldag Målgrupp & Syfte Utbildningen rör tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source. Målgruppen är de som förutom registratorsbehörighet ska ha möjlighet att lägga upp vad som behövs för att representera verksamhetens informationstyper och processer. Det kan vara t.ex. vilka handlingstyper som ska finnas att välja mellan eller vilka som kan vara handläggare på ärenden. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta löpande enklare modellering av metadata såsom ärendetyper m.m. i tjänsten inklusive att lägga in nya klassificeringar och handläggare.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-221.	
Övrig information:	Erbjuds i kombination med CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source	



Namn på tjänst:	Utbildning Registrator - lärarledd	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-222
Beskrivning:	Längd. 1 heldag Målgrupp & Syfte Utbildningen rör tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source. Målgruppen är de som ska ha möjlighet att lägga upp ärenden och registrera handlingar i såväl nya som befintliga ärenden samt tilldela handläggare. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta löpande postöppning/-sortering, registrering och ärendetilldelning, söka efter information i tjänsten CCE-006H - Diarium och ärendehantering Open Source.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-222.	
Övrig information:	Erbjuds i kombination med CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source	

Namn på tjänst:	Utbildning Registrator - schemalagd	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: CCE-223
Beskrivning:	Längd. 1 heldag Målgrupp & Syfte Utbildningen rör tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source. Målgruppen är de som ska ha möjlighet att lägga upp ärenden och registrera handlingar i såväl nya som befintliga ärenden samt tilldela handläggare. Deltagarna ska efter kursen kunna sköta löpande postöppning/-sortering, registrering och ärendetilldelning, söka efter information i tjänsten CCE-006H - Diarium och ärendehantering Open Source.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarCCE-223.	
Övrig information:	Erbjuds i kombination med CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source	



Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Fortsättning i EPIserver CMS	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-012
Beskrivning:	<p>Kursen EPIserver utbildning - Redaktörsutbildning Fortsättning vänder sig till dig som är redaktör i EPIserver CMS och har ett stort ansvar för den egna webbplatsen.</p> <p>Kursen tar upp de lite mer avancerade funktioner i EPIserver redigeraläge.</p> <p>Under kursen använder vi många av de mallar som följer med vid en standardinstallation av EPIserver CMS.</p> <p>Under kursen kommer vi även publicera innehåll på ett enkelt sätt direkt från Microsoft Office samt prata om hur man kan använda sig utav dynamiskt innehåll och hur man hanterar webbplatser med flera språk.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-012.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Intensiv i EPIserver CMS	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-013
Beskrivning:	<p>I kursen EPIserver utbildning - Redaktörsutbildning Intensiv i EPIserver CMS 6 får du lära dig hur EPIservers redaktörsläge fungerar från grunden.</p> <p>Kursen tar upp detaljer om hur sidorna skapas och utformas med text, bilder, tabeller och länkar. Du får också lära dig hur du kan arbeta med strukturen för att förenkla navigationen för dina besökare. Denna kurs är en intensivkurs vilket innebär att innehållet går igenom i mycket snabb takt.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-013.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i EPIserver CMS	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-014
Beskrivning:	<p>Kursen EPIserver utbildning - Administratörsutbildning i EPIserver CMS 6 vänder sig till dig som har ett övergripande ansvar över den egna webbplatsen eller är tekniskt ansvarig för den.</p> <p>I kursen går vi igenom EPIservers administratörsgränssnitt med fokus på de dagliga arbetsuppgifterna där. Under kursen arbetar vi praktiskt med att sätta rättigheter för olika redaktörer i både trädstruktur och katalogstruktur.</p> <p>Vi skapar olika typer av arbetsflöden och ger redaktörerna uppgifter genom dessa. Kursen ger dig övergripande kunskap om hur sätter upp din EPIserver CMS för en långsiktig lösning.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-014.	



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

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - introduktion Create+	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-018
Beskrivning:	Kursen EPiServer utbildning - introduktion Create+ vänder sig till dig som vill få en översiktlig bild av hur paketeringen Create+ kan förenkla vardagen för redaktörer i EPiServer CMS 5. Kursen ger dig kännedom om vad som ingår i Create+ och hur de fungerar som standard, vad som är anpassningsbart. I kursen får du lära dig skapa flexibla webbplatser där du bestämmer vilka funktioner som ska placeras på vilken plats. Du lär dig skapa banners i flash utan något som helst kunskap om flash. Du lär dig hantera och enklare redigering av bilder och hur du enkelt skapar nyhetsbrev.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-018.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning i Create+	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-019
Beskrivning:	Kursen EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Create+ vänder sig till dig som vill ha en översiktlig inblick i och kunskap om vad som ingår i Create+ paketet. Du får du lära dig hur man hanterar bilder i ImageVault, allt ifrån bildredigering till filhantering. I Composer lär du dig att skapa och redigera dina sidor med extensions. Med Interactive scene får du själv skapa flashanimationer som kan användas på dina webbsidor. EPiServer Mail ingår inte i denna kurs.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-019.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i Create+	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-020
Beskrivning:	Kursen EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Create+ vänder sig till dig som vill ha en översiktlig inblick i och kunskap om vad som ingår i Create+ paketet. Du får du lära dig hur man hanterar bilder i "ImageVault", allt ifrån bildredigering till filhantering. I Composer lär du dig att skapa och redigera dina sidor med extensions. Med "Interactive scene" får du själv skapa flashanimationer som kan användas på dina webbsidor. EPiServer Mail ingår inte i denna kurs.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-020.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Skapa och skicka nyhetsbrev med EPiServer Mail	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-021
Beskrivning:	Kursen EPiServer utbildning - Skapa och skicka nyhetsbrev med EPiServer Mail vänder sig till för dig som ska skapa och skicka nyhetsbrev och e-postutskick med EPiServer Mail. I kursen går vi igenom hur du enkelt med en mall i EPiServer CMS skapar innehållet i ditt nyhetsbrev. Vi pratar också om hur du ska skriva och designa ditt nyhetsbrev för att fånga dina läsare till att vilja läsa vidare. Vi skapar mottagarlistor med data som vi kan infoga i nyhetsbrevet som vi sedan importerar till EPiServer Mail och skickar brevet till.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-021.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - introduktion Relate+	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-023
Beskrivning:	Kursen EPiServer utbildning - Introduktion till Relate+ vänder sig till dig som vill ha en översiktlig inblick i och kunskap om communities generellt och vad EPiServer Community kan erbjuda. Du får en förståelse för varför man använder ett community och hur ett community fungerar. Du får även se många av mallar och funktioner som ingår i EPiServer Community och lära dig att använda dessa. Vi går igenom hur du kan moderera och administrerar ett community för att få ut den maximala aktiviteten och nöjdheten hos communitymedlemmarna.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-023.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	EPiServer utbildning - Optimera din webbplats med EPiServer Marketing Arena	
Tjänsteområde:	Införandestödande tjänster	ID: EPI-025
Beskrivning:	Kursen EPiServer utbildning - Optimera din webbplats med EPiServer Marketing Arena vänder sig till dig som vill kunna sätta mätbara mål för din webbplats och med hjälp av verktygen i Marketing Arena få möjlighet att mäta om du uppnått dina mål. Du får helt enkelt en möjlighet att göra förvandla dina besökare på webben till intäkter. I kursen får du lära dig hur du använder EPiServer CMO, EPiServer SEO, EPiServer B2B Prospect och EPiServer B2B Adapt för att göra den optimala mätning av aktiviteter på din webbplats.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarEPI-025.	
Övrig information:		



Namn på tjänst:	Utbildning Polopoly	
Tjänsteområde:	Införandestödjande tjänster	ID: POL-006
Beskrivning:	<p>Utbildning är en integrerad och viktig del av lösningens implementationsprocess. Kundens personal behöver veta hur systemet och dess funktioner ska användas, driftmedarbetare behöver känna till vad de ska vara uppmärksamma på, vad som ska tas backup på etc. Utvecklare behöver ha koll på systemets arkitektur och API för att kunna implementera på ett effektivt sätt. Utbildning är en utmärkt investering, eftersom en utbildade utvecklare, driftare, redaktör utför sina uppgifter snabbare och framför allt med högre kvalitet.</p> <p>Vår utbildningspersonal är erfarna konsulter med relevant erfarenhet från projekt. Kurserna är en blandning mellan teoretisk kunskap och praktisk erfarenhet av lösningen.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarPOL-006.	
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.

De driftstödjande tjänsterna omfattar områden som exempelvis applikationsdrift, mätning, analys och optimering.

Applikationsdrift erbjuds också som ett komplement för att möjliggöra flytt av befintliga e-förvaltningsstödjande applikationer från den avropsberättigades drift i egen regi. Denna tjänst springer ur den avropsberättigades behov av en stegvis förflyttning mot en renodlad beställarorganisation, vilket möjliggör fullt fokus på den egna kärnverksamheten. Tjänsten stödjer också komplex integration med angränsande e-förvaltningsstödjande applikation där förenklad hantering och tydligare ansvarsfördelning kan åstadkommas genom drift i Leverantörens regi.

De driftstödjande tjänsterna för mätning, analys och optimering syftar till att stödja och optimera användandet av e-förvaltningsstödjande tjänster. Tjänsterna mäter användandet, tar fram och analyserar data samt föreslår förbättringar för att bättre stödja användaren i det dagliga arbetet.



Namn på tjänst:	Compliance Portal	
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID: CCE-124
Beskrivning:	Tjänsten erbjuder: <ul style="list-style-type: none">• En flexibel plattform för att förvalta kravkataloger och föra ut dessa krav till organisationen. Man kan omformulera, lägga till, eller ta bort krav.• Krav kan manifesteras på olika språk beroende på vad mottagarens önskemål.• Personal kan återkoppla med ett enkelt musklick - för varje enskilt krav - om de klarar kraven eller inte.• Funktionalitet för personal att rapportera risker, utföra riskanalyser, rapportera åtgärder.• Säkerhetschef, kvalitetschef m.fl. kan med ett musklick få ut kompletta rapporter över verksamhetens kravuppfyllnad, vilka risker som identifierats, vilka åtgärder som valts, mm.• Följer din organisations grafiska profil.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-124.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på öppen källkod och användas via alla webbläsare som är krav i denna upphandling. Denna tjänst kan med fördel kombineras med följande: <ul style="list-style-type: none">• Identifieringstjänst CCE-112• Loggningstjänst CCE-120	



Namn på tjänst:	AIM 3.0 Web	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: ADD-001
Beskrivning:	AIM 3.0 Web är ett managementgränssnitt för att administrera konton och grupper i AIM och Active Directory. AIM 3.0 Web är integrerad direkt mot Active Directory och kan användas som separat tjänst för att underhålla konton i Active Directory	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADD-001	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på .Net och kan användas via alla webbläsare som är krav i denna upphandling.	

Namn på tjänst:	AIM 3.0 Heroma Adapter	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: ADD-007
Beskrivning:	AIM 3.0 Heroma Adapter är till för att synkronisera identitetsinformation från AIM till Heroma och HR information som t.ex roll, arbetsplats, anställningstid, från Heroma tillbaka till AIM som sen kan synkronisera identitesinformationen till andra verksamhetssystem.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADD-007.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på .Net. Systemkrav: Addition Identity Management Server 3.0	

Namn på tjänst:	AIM 3.0 HSA Adapter	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: ADD-008
Beskrivning:	AIM 3.0 HSA Adapter är till för att synkronisera information från AIM till HSA Nationell katalogtjänst och från HSA Nationell katalogtjänst tillbaka till AIM. Adapterns uppgift är att skapa, uppdatera, flytta och hantera konton för de objekt i AIM som skall finnas i HSA Nationell katalogtjänst.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADD-008.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på .Net. Systemkrav: Addition Identity Management Server 3.0	

Namn på tjänst:	AIM 3.0 Netwise Adapter	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: ADD-009
Beskrivning:	AIM 3.0 NetWise Adapter är till för att synkronisera information från AIM till NetWise och från NetWise tillbaka till AIM. Adapterns uppgift är att skapa, uppdatera, flytta och hantera konton för de objekt i AIM som skall finnas i NetWise.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADD-009.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på .Net. Systemkrav: Addition Identity Management Server 3.0	



Namn på tjänst:	AIM 3.0 Procapita Adapter	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: ADD-010
Beskrivning:	AIM 3.0 Procapita Adapter är till för att synkronisera information från AIM till Elevsystemet Procapita och från Procapita tillbaka till AIM.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADD-010.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på .Net. Systemkrav: Addition Identity Manager Server 3.0 Beroende av kundmiljö kan AIM behöva kommunicera med anslutet system via API/Webservice.	

Namn på tjänst:	AIM 3.0 Teleopti Adapter	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: ADD-011
Beskrivning:	AIM 3.0 Teleopti Adapter är till för att synkronisera information från AIM till telefonihänvisningssystemet Teleopti och från Teleopti tillbaka till AIM.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarADD-011.	
Övrig information:	Tjänsten är byggd på .Net. Systemkrav: Addition Identity Manager Server 3.0	

Namn på tjänst:	Mätning av kundupplevelse WebEffective KEY	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: KEY-001
Beskrivning:	Tjänsten mätning av kundupplevelse WebEffective KEY ("WebEffective® Research Platform") är en tjänst. Tjänsten som används för att följa besökares beteenden på sajten med inkommande trafik.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-001.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Skräddarsyd mätning av kundupplevelse med WebEffective KEY	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: KEY-002
Beskrivning:	Tjänsten skräddarsyd mätning av kundupplevelse med WebEffective KEY är skräddarsydd undersökningsstudie.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-002.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Skräddarsyd mätning av kundupplevelse utan WebEffective KEY	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: KEY-003
Beskrivning:	Tjänsten skräddarsyd mätning av kundupplevelse utan WebEffective KEY är skräddarsydd undersökningsstudie.	
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-003.	



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

Namn på tjänst:	Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet webb 2.0 KEY
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster ID: KEY-004
Beskrivning:	Tjänsten mätning av nedladdningstider och tillgänglighet webb 2.0 ("KEY Transaction Perspective High Frequency Web Content Trending"). Tjänst för mätning av nedladdningstider och tillgänglighet av rika webb 2.0 sajter.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-004.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet KEY
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster ID: KEY-005
Beskrivning:	Tjänsten mätning av nedladdningstider och tillgänglighet KEY ("Application Perspective Web Content Trending") ger mätning av nedladdningstider och tillgänglighet av enklare sajter.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-005.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	Mätning av strömmad webbmedia KEY
Tjänsteområde:	Driftsstödande tjänster ID: KEY-006
Beskrivning:	Tjänsten mätning av strömmad webbmedia KEY ("Streaming Perspective International") ger mätning av kvalitet, buffertid, re-buffertid, och driftstörningar av strömmad webbmedia.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-006.
Övrig information:	

Namn på tjänst:	Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer KEY
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster ID: KEY-007
Beskrivning:	Tjänsten monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer KEY ("Mobile Device Perspective") ger monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer utfört med äkta mobiltelefoner.
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-007.
Övrig information:	



Namn på tjänst:	Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter med radiotrafik		
Tjänsteområde:	Driftsstödjande tjänster	ID:	KEY-008
Beskrivning:	Tjänsten monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter med radiotrafik ("Mobile Application Perspective over Air") ger monitorering av mobila sajter med över 1600 emulerade mobiltelefonmodeller med SIM-kortsförbindelse.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-008.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter över LAN		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID:	KEY-009
Beskrivning:	Tjänsten monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter över LAN ("Mobile Application Perspective over LAN"), ger monitorering av mobila sajter med över 1600 emulerade mobiltelefonmodeller med Local Area Network förbindelse.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-009.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Mätning av kapacitet på en sajt KEY		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänst	ID:	KEY-010
Beskrivning:	Tjänsten mätning av kapacitet på en sajt KEY ("LoadPro"), en tjänst som kanske den mest avancerade och realistiska på marknaden. Genererar last med enorm kapacitet, utanför brandväggen för att generera trafik för att testa hur mycket trafik sajten klarar av innan sajten svarar långsammare tills den inte klarar av att ta emot mer trafik.		
Referens:	Se Bilaga 7 TjänstebeskringarKEY-010.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Egen mätning av kapacitet på en sajt KEY		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänst	ID:	KEY-011
Beskrivning:	Tjänsten egen mätning av kapacitet på en sajt KEY ("Test Perspective") innebär en gör det själv tjänst för lasttest utanför brandväggen för att generera trafik för att testa hur mycket trafik sajten klarar av innan sajten svarar långsammare tills den inte klarar av att ta emot mer trafik.		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar KEY-011.		
Övrig information:	För en mer omfattande beskrivning av tjänsten se tjänstebeskrivningen		

Namn på tjänst:	Omniture SiteCatalyst		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänst	ID:	OMN-001
Beskrivning:	Omniture SiteCatalyst är grundläggande i Omniture's Online Marketing Suite och världens ledande och mest kraftfulla webbanalys verktyg. <ul style="list-style-type: none">• Mät effekten av era online kampanjer och er marknadsföring i realtid.• Sätt upp och mät era mål och KPI:er för er webbplats• Förstå vart era webbplatsbesökare kommer från, vad de gör på er site och hur väl de konverterar.• Förstå era olika kunders och målgruppers beteende på webbplatsen• Flexibel rapportering och distribution av rapporter• Lättanvänt och intuitivt gränssnitt		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar OMN-001.		
Övrig information:			

Namn på tjänst:	Omniture Survey		
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänst	ID:	OMN-002
Beskrivning:	Omniture Survey är en modul i Omniture's Online Marketing Suite och är ett lättanvänt enkätverktyg kopplat till Omniture SiteCatalyst. <ul style="list-style-type: none">• Sätt upp webbplatsenkäter och mät svar och attityder från era webbplatsbesökare i realtid.• Interagera med era kunder i olika processer på er webbplats för att öka förståelsen av deras webbplatsbesök• Förbättra kundtjänst och service genom att interagera och kommunicera med era kunder i olika konverteringsprocesser• Integrera Survey med Omniture SiteCatalyst webbanalys data		
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar OMN-002.		
Övrig information:			



Namn på tjänst:	Applikationsdrift Enkel	
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID: QBR-015
Beskrivning:	Drift av enkel applikation. Driftleverantören tar hand om drift av applikation och garanterar avtalad tillgänglighet. I åtagandet ingår: <ul style="list-style-type: none">• Övervakning• Överenskomna åtgärder vid fel• Eskalering till Systemägare eller Tredjepart• Patchning• Koordinering av Change- & Release Management	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar QBR-015.	
Övrig information:		

Namn på tjänst:	Applikationsdrift Medium	
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID: QBR-016
Beskrivning:	Drift av mediumkomplex applikation. Driftleverantören tar hand om drift av applikation och garanterar avtalad tillgänglighet. I åtagandet ingår: <ul style="list-style-type: none">• Övervakning• Överenskomna åtgärder vid fel• Eskalering till Systemägare eller Tredjepart• Patchning• Användare / Administration• Hantering av applikationsresurser• Applikationsprestanda• Koordinering av Change- & Release Management	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar QBR-016.	
Övrig information:		

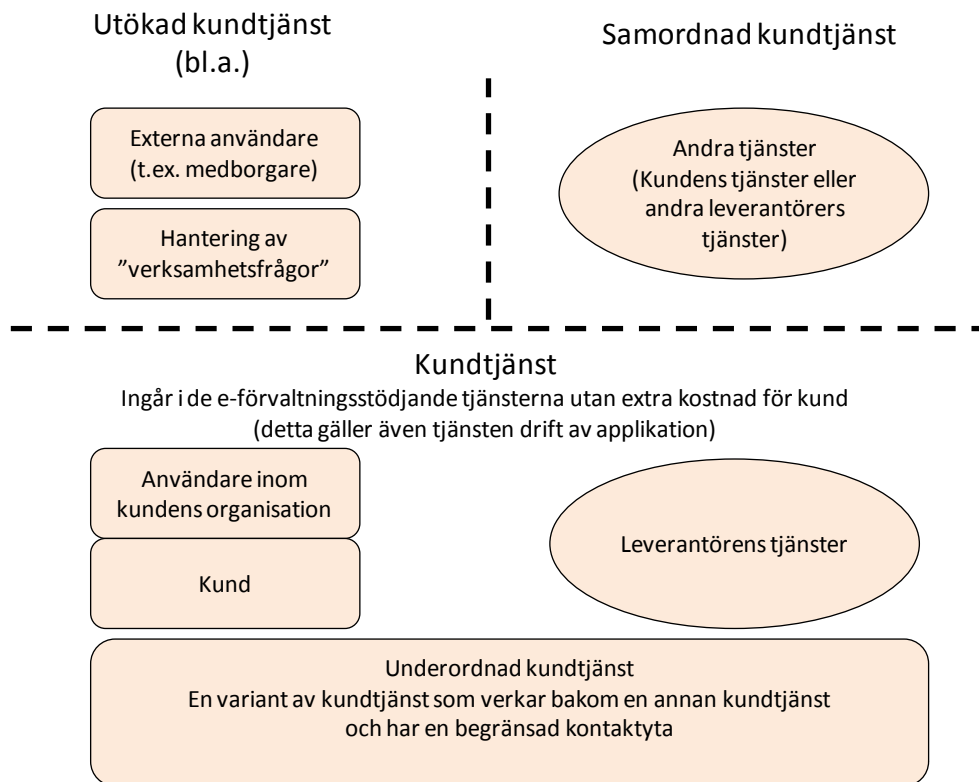


Namn på tjänst:	Applikationsdrift Komplex	
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID: QBR-017
Beskrivning:	Drift av komplex applikation. Driftleverantören tar hand om drift av applikation och garanterar avtalad tillgänglighet. I åtagandet ingår: <ul style="list-style-type: none">• Övervakning• Överenskomna åtgärder vid fel• Eskalering till Systemägare eller Tredjepart• Patchning• Användare / Administration• Hantering av applikationsresurser• Applikationsprestanda• Batchhantering• Säkra integrationer• Koordinering av Change- & Release Management• Köhantering	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar QBR-017.	
Övrig information:		



5.2.1 Kundtjänst

Nedanstående bild beskriver på ett övergripande sätt förhållandet mellan olika typer av kundtjänst.



Kundtjänst ingår i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna utan extra kostnad för kund. Den utökade och samordnade kundtjänsten enligt bild ovan är prissatt.



Namn på tjänst:	Kundtjänst	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: CCE-403
Beskrivning:	<p>Kundtjänsten är den dagliga kontaktpunkten för användare inom den avropsberättigades organisation. Kundtjänsten hanterar löpande ärenden kring tjänsten, till exempel ta emot incidenter och rapportera samt kontinuerligt arbeta med ett ärende tills det är avklarat och avrapporterat.</p> <p>Kundtjänsten är nåbar via telefon, e-post och webb.</p> <p>Personal i Kundtjänsten är speciellt tränad för att hantera och bemöta kunder och användare. De har god kännedom om leveransavtalets innehåll, de tjänster som omfattas, tjänstenivåer etc. De kan även svara på frågor om dessa tjänster och lösa enklare ärenden och incidenter.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-403.	
Övrig information:	Kundtjänst ingår i samtliga e-tjänster och är inte möjlig att avropa enskilt. Kundtjänst kan vara Underordnad kundtjänst.	

Namn på tjänst:	Samordnad Kundtjänst	
Tjänsteområde:	Driftstödjande tjänster	ID: CCE-404
Beskrivning:	<p>Vid Samordnad Kundtjänst ansvaras även för hantering av ärenden som berör tjänst som levereras av annan leverantör. Ärenden hanteras som om det är egna ärenden.</p> <p>Den Samordnade Kundtjänsten är nåbar via telefon, e-post och webb.</p> <p>Den Samordnade Kundtjänsten etablerar en kommunikation med Kundtjänst på ett sådant sätt att en effektiv och säker ärendehantering kan erhållas i såväl den Samordnade Kundtjänsten som i Kundtjänsten.</p>	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar CCE-404.	
Övrig information:	Samordnad Kundtjänst ansvarar inte för åtgärder som åligger annan leverantör.	



Namn på tjänst:	Utökad kundtjänst	
Tjänsteområde:	Driftstödande tjänster	ID: AGE-001
Beskrivning:	Vid Utökad Kundtjänst ansvaras även för hantering av ärenden som berör medborgare eller företag. Ärenden hanteras som om det är egna ärenden. Utökad Kundtjänst skall i detta fall etablera en kommunikation med Kundtjänst och i förekommande fall även Samordnad Kundtjänst på ett sådant sätt att effektiv och säker ärendehantering erhålls i såväl Utökad Kundtjänst, Samordnad Kundtjänst och Kundtjänst. Utökad Kundtjänst är nåbar via telefon, e-post och webb.	
Referens:	Se Bilaga 7 Tjänstebeskringar AGE-001.	
Övrig information:	Om så anges i leveransavtalet kan den avropsberättigades personal ingå som del i kundtjänst. Detta i första hand för att besvara och hantera ärenden i mer verksamhetsnära frågor.	