



Kammarkollegiet

Statens inköpscentral

1 (521)

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2015-03-11

Bilaga 7

Tjänstebeskrivningar



Innehåll

Tjänstebeskrivningar	12	
1 Inledning	12	
2 Beskrivning av kontaktstödande tjänster	12	
2.1 Svit .Net	12	
2.1.1 ABO-001 Myndighetsportalen ABO		12
2.1.2 ART-001 Artvise e-Tjänst		13
Svit Open Source	15	
2.1.3 CCE-001H Informationstjänster Open Source		15
2.1.4 CCE-002H Elektronisk datafångst Open Source		20
2.1.5 CCE-003H Mina Sidor Open Source		24
2.1.6 CCE-004H Söktjänster Open Source		28
2.2 Svit Site Vision	33	
2.2.1 SEN-002 SiteVision Webbanmälan		33
2.2.2 SEN-003 SiteVision Blogg		33
2.2.3 SEN-004 SiteVision e-Notifiering		34
2.2.4 SEN-005 SiteVision Enkät		34
2.3 Informationstjänster	36	
2.3.1 CCE-150 e-Chatt Open Source		36
2.3.2 CCE-151 e-Community Open Source		40
2.3.3 CCE-155 Positionsbaserade Karttjänster		44
2.3.4 CCE-157 e-Kunskapsdatabas Open Source		48
2.3.5 SWE-002 e-Positionering SWE		52
2.3.6 SAL-001 e-Demokrati		54
2.3.7 STR-001 e-Prenumeration		54
2.3.8 PER-001 Perspective		55
2.3.9 CRY-001 Cryptify Com		57
2.3.10 HIS-001 Hi-Story Bassystem för audio- och multimediaguidning		59
2.3.11 HIS-002 Hi-Story Informationspublicering enkel		63
2.3.12 HIS-003 Hi-Story Informationspublicering bas		64
2.3.13 HIS-004 Hi-Story Informationspublicering avancerad		66
2.3.14 HIS-005 Hi-Story Informationspublicering teckentolkning		67
2.3.15 HIS-006 Hi-Story Positionsbaserad publicering inomhus		69
2.3.16 HIS-007 Hi-Story Synkroniseringstjänster för besöksinteraktion		70
2.3.17 HIS-008 Hi-Story Aktivitetsfunktioner		71
2.4 Elektronisk datafångst	73	
2.4.1 IST-001 Elektronisk datafångst baserad på IS Tools		73
2.4.2 SKL-001 SKL Kommentar e-blankettjänst		74



2.5	Mina sidor	75	
2.5.1	CCE-152 e-Register Open Source		75
2.5.2	ENF-030 ZervicePoint med Enfo Zystems		79
2.6	Söktjänster	80	
2.6.1	GOO-008 Sökning på intra- och extranät – Google Site Search	80	
3	Beskrivning av verksamhetsstödande tjänster	81	
3.1	Svit Open Source	81	
3.1.1	CCE-005H Mottagning/utskick Open Source		81
3.1.2	CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source		85
3.1.3	CCE-007H, e-Arkiv Open Source		89
3.1.4	CCE-008H, Workflow/Processtyrning Open Source		96
3.1.5	CCE-009H, Dokumenthantering Open Source		101
3.1.6	CCE-010H, Publicering, Web content management Open Source	107	
3.2	Svit EPi Server	111	
3.2.1	EPI-001 EPiServer – Webbplats standard		111
3.2.2	EPI-003 EPiServer – Webbplats flexibel		116
3.2.3	EPI-006 EPiServer Community extern webbplats		120
3.2.4	EPI-007 EPiServer Community intranät		124
3.2.5	EPI-008 EPiServer – e-Beställning utökad service		124
3.2.6	EPI-009 EPiServer – e-Kampanj		125
3.3	Svit Evolution	127	
3.3.1	ESS-001 Evolution Dokumenthantering		127
3.3.2	ESS-002 Evolution Ärendehantering och Diarieföring		129
3.3.3	ESS-005 Evolution Möteshantering		130
3.3.4	ESS-006 Evolution Skanning		131
3.3.5	ESS-007 Evolution Avtal		132
3.3.6	ESS-010 Evolution Publicering Intranät		133
3.3.7	ESS-011 Evolution Publicering Internet		133
3.3.8	ESS-012 Evolution SMS		134
3.3.9	ESS-014 Evolution Workflow		135
3.4	Svit Platina	136	
3.4.1	FPP-001 FormPipe Platina Diarieföring		136
3.4.2	FPP-002 FormPipe Platina Ärendehantering		140
3.4.3	FPP-003 FormPipe Platina Mötesadministration		143
3.4.4	FPP-004 FormPipe Platina Dokumenthantering		146
3.4.5	FPP-005 FormPipe Platina Processledning		149
3.4.6	FPP-006 FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande		151
3.4.7	FPP-007 FormPipe Platina Webbdiarium		156
3.4.8	FPP-008 FormPipe Platina MS Office Addin		157
3.4.9	FPP-009 FormPipe Platina Registerhantering		160



3.4.10	FPP-010 FormPipe Platina Open Office AddOn	162
3.4.11	FPP-011 FormPipe Platina In- och Utdatahantering	165
3.4.12	AGI-001 Agio Publicering (webbpublicering)	168
3.4.13	AGI-002 Agio Webbservice	173
3.4.14	AGI-003 Agio Avvikelsehantering	175
3.4.15	AGI-004 Agio FöretagsLOTS	178
3.4.16	AGI-006 Agio Ledningssystem	180
3.5	Svit W3D3	184
3.5.1	FOW-001 Diarieföring FOW	184
3.5.2	FOW-002 Ärendehantering FOW	187
3.5.3	FOW-003 Mötesadministration FOW	190
3.5.4	FOW-004 Dokumenthantering FOW	193
3.5.5	FOW-005 Processledning FOW	196
3.5.6	FOW-006 E-Arkiv/Långtidsbevarande FOW	198
3.5.7	FOW-007 Webbdiarium FOW	202
3.5.8	FOW-008 MS Office Addin FOW	205
3.5.9	FOW-009 OpenOffice AddOn FOW	206
3.5.10	FOW-010 In- och Utdatahantering FOW	209
3.5.11	FOW-011 Mötespublicering FOW	213
3.5.12	FOW-012 Ledamotspublicering FOW	214
3.5.13	FOW-013 Mina ärenden i SharePoint FOW	215
3.5.14	FOW-014 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW	216
3.6	Svit IS Tools	218
3.6.1	IST-003 Diarietetjänst och ärendehantering baserad på IS Tools	218
3.6.2	IST-004 Workflow/Processtyrning baserad på IS Tools	219
3.6.3	IST-005 Dokumenthantering baserad på IS Tools	221
3.7	Svit CC	223
3.7.1	RIS-001 CC.EGo.Switch RIS	223
3.7.2	RIS-002 Diarietetjänst och ärendehantering CC.Sheriff RIS	224
3.8	Svit Site Vision	229
3.8.1	SEN-001 Portal baserad på SiteVision	229
3.8.2	SEN-007 SiteVision AddThis	230
3.8.3	SEN-008 SiteVision Bildbank	231
3.8.4	SEN-009 SiteVision Bildspel	232
3.8.5	SEN-013 SiteVision Personkatalog	232
3.8.6	SEN-014 SiteVision PDF-utskrift	233
3.8.7	SEN-015 SiteVision Prenumeration	233
3.8.8	SEN-017 SiteVision Replikering	235
3.8.9	SEN-018 SiteVision Selfservice	235
3.8.10	SEN-019 SiteVision Snabbpublicering	235
3.8.11	SEN-020 SiteVision SMS (prenumeration personkatalog)	236
3.8.12	SEN-022 SiteVision Twitter-sökning	236
3.8.13	SEN-023 SiteVision Valideratext	237



3.8.14	SEN-024 SiteVision Youtube	237
3.8.15	SEN-025 SiteVision Kartmodul Sweco	238
3.8.16	SEN-026 SiteVision Kartmodul Google	238
3.9	Svit 360°	240
3.9.1	SOF-001 360° Diarietjänst med enbart metadataregistrering	240
3.9.2	SOF-002 360° Diarietjänst med utökade möjligheter	247
3.9.3	SOF-003 360° Ärendehantering	254
3.9.4	SOF-004 360° Ärendehantering kommun	259
3.9.5	SOF-005 360° Bevarande, avställning och gallring	268
3.9.6	SOF-006 360° Processtyrning	269
3.9.7	SOF-007 360° Dokumenthantering	269
3.9.8	SOF-008 360° Formatrendering	277
3.9.9	SOF-009 360° Avtalshantering	277
3.9.10	SOF-010 360° Remisshantering	281
3.9.11	SOF-011 360° Arbets- och projektrum	283
3.9.12	SOF-012 360° Papperslös möteshantering	283
3.9.13	SOF-014 360° Ärendenav	284
3.9.14	SOF-015 360° Contact Center	285
3.9.15	SOF-016 360° Kontakthantering	285
3.9.16	SOF-017 360° Import	286
3.9.17	SOF-018 360° Streckkodsgenerering (Bar code)	287
3.9.18	SOF-019 360° Ledningsanalys	287
3.9.19	SOF-020 360° Federerad sök	289
3.9.20	SOF-021 360° Suite	289
3.9.21	SOF-022 360° Suite kommun	290
3.10	Mottagning och utskick, integration	291
3.10.1	ERI-001 Ericsson CoordCom	291
3.11	Diarietjänst och ärendehantering	293
3.11.1	ABO-002 Myndighetsautomaten ABO	293
3.11.2	ADO-001 Virtuellt mötesplats - Adobe Connect Meeting	294
3.11.3	CCE-156 e-Samarbete Open Source	295
3.11.4	GOO-001 Sökning med Google Search Appliance (GSA)	300
3.11.5	GOO-002 Högre tillgänglighet med GSA HotBackup	303
3.11.6	GOO-003 Sökning med Google Search Appliance Mini (GSA Mini)	303
3.11.7	GOO-004 e-Samverkan	305
3.11.8	IBM-004 Smart ärendehantering	308
3.11.9	MIC-002 e-Relation	310
3.11.10	MIC-004 e-Samarbete	311
3.11.11	SAL-003 Ärendehantering SAL	311
3.11.12	TEK-001 E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet TEK	312
3.11.13	TEK-002 E-tjänst TIS-Registrering TEK	313
3.11.14	TEK-003 E-tjänst TIS-Ansökan TEK	313



3.11.15	TEK-004 E-tjänst Ärende Publicering TEK	314
3.12	E-arkiv/System för bevarande	314
3.12.1	GOO-006 Arkivera e-post med Google Message Discovery	314
3.12.2	SIG-005 Prototyp arkivredovisning SIG	315
3.12.3	SIG-008 E-arkiv SIG	315
3.13	Publicering, Web Content Mgmt och portal	320
3.13.1	ADO-003 Presentationsverktyg - Adobe Connect Presenter	320
3.13.2	CCS-001 Samarbetsportal	321
3.13.3	MIC-001 e-Publicering	322
3.13.4	POL-001 Web Content management POL	323
3.13.5	FWR-001 E-portalen	329
3.13.6	SYS-001 Stratsys	330
3.13.7	CSA-001 Comenius Saba OnDemand	333
3.13.8	NOB-001 Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning	334
3.13.9	MIR-001 Mira	336
3.13.10	FRO-001 Fronter	337
3.13.11	SCH-001 SchoolSoft	339
3.14	Svit Medius Flow	342
3.14.1	MED-001 MediusFlow EFH, Leverantörsfakturor	342
3.14.2	MED-002 MediusFlow EFH Generic Workflow	344
3.14.3	ANP-001 Antura Projects	345
3.14.4	VIS-001 Visuera Information Manager, bastjänst	347
3.15	Dokumenthantering	349
3.15.1	INF-001 InfoMentor	349
3.16	Infrastrukturella tjänster som stöder kontaktstödande tjänster	350
3.16.1	BGC-001 Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – enkel tjänst	350
3.16.2	BGC-002 Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – utvidgad tjänst	354
3.16.3	BGC-003 Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer - inklusive avtal med eID-utställare	357
3.16.4	BGC-004 Tilläggstjänst eID-växeln: Identitetsintygsgivare (IdP) och hantering av identitetsintyg enligt SAML	361
3.17	Infrastrukturella tjänster som stöder verksamhetsstödande tjänster	362
3.17.1	CCE-012H e-Inloggning	362
3.17.2	CCE-112 Identifieringstjänst	364
3.17.3	CCE-113 Stöd för id och lösen till Identifieringstjänst	366
3.17.4	CCE-114 Stöd för Windows-autentisering till Identifieringstjänst	367
3.17.5	CCE-116 Stöd för OTP, engångslösenord, till Identifieringstjänst	367
3.17.6	CCE-117 Tilläggstjänst Navet till Identifieringstjänst	368



3.17.7	CCE-118 Tilläggstjänst Företagsinformation till Identifieringstjänst	370
3.17.8	CCE-123 Notifieringstjänst	370
3.18	Övriga Infrastrukturella tjänster	372
3.18.1	CCE-110 e-Signatur	372
3.18.2	CCE-111 Stöd för annan PKI klient till e-Signatur	373
3.18.3	CCE-119 Behörighetstjänst	373
3.18.4	CCE-120 Loggningstjänst	375
3.18.5	CCE-121 Logganalystjänst	378
3.18.6	CCE-122 Tillägg Rapport till Logganalystjänst	380
3.18.7	AXI-001 XACML Policy Evaluation Service AXI	382
3.18.8	BGC-007 Tilläggstjänst eID-växeln: Lagring av underskrivet dokument	383
3.18.9	BGC-008 Kontroll av elektroniska legitimationer med OSIF-gränssnitt	385
3.18.10	IDA-001H Säkert informationsutbyte SHS IDA	386
3.18.11	GOO-007 Säker e-post med Google Message Encryption	388
3.18.12	COM-001 ProSale QSS	388
3.18.13	COM-002 ProSale Signing	391
3.18.14	COM-003 ProSale Delivery	395
3.18.15	COM-004 ProSale Forms	397
3.18.16	COM-005 ProSale Seal	399
	Beskrivning av införandestödande tjänster	402
3.19	Införandestödande tjänster	402
3.19.1	CCE-402 Konsultstöd vid införande av e-förvaltningstjänster	402
3.19.2	CCE-128 Risk och sårbarhetsanalys vid införande av e-tjänst	403
3.19.3	CCE-130 IT-Forensic Utredning	405
3.19.4	CCE-136 Förstudie e-ID	407
3.19.5	CCE-137 Införandeprojekt	408
3.19.6	CCE-139 HSA- och SITHS förstudie	408
3.19.7	CCE-140 HSA- och SITHS Införande	409
3.19.8	CCE-141 Förstudie SHS	410
3.19.9	CCE-142 SHS Införandeprojekt	411
3.19.10	CCE-154 Sociala medier	412
3.19.11	CCE-158 Innehållshantering	412
3.19.12	CCE-159 Sökoptimering	413
3.19.13	CCE-189 Webbstrategi	413
3.19.14	CCE-190 Kanalstrategi	414
3.19.15	CCE-191 Översättning	416
3.19.16	CCE-200 Utbildning Anpassat Innehåll - lärarledd	416
3.19.17	CCE-201 Utbildning Anpassat Innehåll - e-learning	416
3.19.18	CCE-302 Process- och organisationsutveckling	417



3.19.19 CCE-401 Säkerhetsverifiering för e-tjänster och kringliggande miljö	418
3.19.20 AGI-007 Agio Stöd införande Diariehantering	419
3.19.21 AGI-008 Agio Stöd införande Ärendehantering	419
3.19.22 AGI-009 Agio Stöd införande Dokumenthantering	420
3.19.23 AGI-010 Agio Stöd införande Mötesadministration	420
3.19.24 AGI-012 Agio Stöd införande E-arkiv/långtidsbevarande	421
3.19.25 AGI-013 Agio Stöd införande Webbdarium	422
3.19.26 AGI-014 Agio Stöd införande MS Office Addin	422
3.19.27 AGI-015 Agio Stöd införande Registerhantering	423
3.19.28 AGI-016 Agio Stöd införande OpenOffice AddOn	423
3.19.29 AGI-017 Agio Stöd införande In – och Utdatahantering	424
3.19.30 AGI-018 Agio Stöd införande Publicering (webbpublicering)	425
3.19.31 AGI-019 Agio Stöd införande Webbservice	425
3.19.32 ANT-001 Användningstester Antrop	427
3.19.33 AXI-002 Stöd vid införande av Attributbaserad Säkerhetsstyrning	428
3.19.34 ENF-001 Workshop - Målbild självbetjäningsportal med Enfo Zystems	429
3.19.35 ENF-002 Designa e-tjänster för självbetjäning workshop med Enfo Zystems	430
3.19.36 ENF-003 Definiera Service Managementroller med RACI med Enfo Zystems	431
3.19.37 ENF-004 Hantera tjänsteutbud för självbetjäning med Enfo Zystems	433
3.19.38 ENF-005 Workshop Zpice Kommunikationskoncept med Enfo Zystems	434
3.19.39 ENF-006 Zpice Kommunikationsmaterial med Enfo Zystems	435
3.19.40 ENF-007 Zpice Operativ kommunikation med Enfo Zystems	435
3.19.41 ENF-010 Etablering av Processflöde med Enfo Zystems	436
3.19.42 ENF-011 Start - Workshop av processarbete med Enfo Zystems	437
3.19.43 ENF-012 Systemintegration av processflöde med Enfo Zystems	438
3.19.44 ENF-013 Integrationstjänster för routing av meddelanden med Enfo Zystems	439
3.19.45 ENF-014 Integrationstjänster för transport av meddelanden mellan två IT-system med Enfo Zystems	440
3.19.46 ENF-015 Integrationstjänster för säker transport av meddelanden mellan IT system med Enzo Zystems	441
3.19.47 ENF-016 Integrationstjänster för konvertering av dataformat mellan två IT system med Enfo Zystems	442



3.19.48 ENF-018 Framtagning av webbtjänster för legacy system med Enfo Zystems	443
3.19.49 ENF-021 Etablering av Integration Center med Enfo Zystems	443
3.19.50 ENF-022 Säkert informationsutbyte över SHS med Enfo Zystems	446
3.19.51 ENF-028 ZervicePoint grundinstallation med Enfo Zystems	447
3.19.52 EPI-011 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Grund i EPiServer CMS	448
3.19.53 ERI-002 Införandestöd CoordCom	449
3.19.54 ESS-015 Evolution Införandeprojekt	449
3.19.55 GOV-001 Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner GOV	451
3.19.56 GOV-002 Nuläges- och omvärldsanalys GOV	451
3.19.57 GOV-003 Processkartläggning GOV	452
3.19.58 GOV-004 Organisationsutveckling – omfattande GOV	452
3.19.59 GOV-005 Organisationsutveckling – översiktlig GOV	453
3.19.60 GOV-006 Systemanalys/-inventering GOV	453
3.19.61 GOV-007 Kostnads- och nyttokalkyler GOV	454
3.19.62 GOV-008 Säkerhet GOV	456
3.19.63 GOV-009 Utbildning e-förvaltning GOV	456
3.19.64 POL-005 Införande- och integrationstjänster Polopoly	457
3.19.65 SIG-002 Processkartläggning av arkivprocesser SIG	457
3.19.66 SIG-003 Verksamhets- och systemkrav för e-arkiv SIG	458
3.19.67 SIG-004 Prototyp e-arkiv SIG	459
3.19.68 SIG-006 Upprättande av kompletta e-arkivprocesser SIG	461
3.19.69 SIG-007 Definition av inleveransspecifikation SIG	461
3.19.70 SIG-009 Arkivredovisning SIG	462
3.19.71 SIG-010 Anslutning av verksamhetssystem till e-arkiv SIG	464
3.19.72 SIG-011 Utveckling av exportprogram för e-arkiv SIG	465
3.19.73 STR-006 Införande- och integrationstjänster StreamServe	467
3.19.74 STR-007 Driftstödjande- och supporttjänster StreamServe	467
3.19.75 STR-008 Utbildning StreamServe	467
3.19.76 STR-009 Användbarhetsfrågor StreamServe	468
3.19.77 SUN-001 Projektledning SunGard	468
3.19.78 SUN-002 Virtualisering – förstudie SunGard	468
3.19.79 SUN-003 Virtualisering – Strategi och design SunGard	469
3.19.80 SUN-004 Virtualisering – genomförande SunGard	470
3.19.81 SWE-003 PENG-analys, nytto- och kostnadsvärdering SWE	470
3.19.82 SWE-004 Utredningsstöd GIS Small SWE	472
3.19.83 SWE-005 Utredningsstöd GIS Medium SWE	472
3.19.84 SWE-006 Utredningsstöd GIS Large SWE	473
3.19.85 SWE-007 Koordinattransformationstjänster SWE	473
3.19.86 SWE-008 GIS Analyser SWE	474



3.19.87	TEL-001 Effektanalys TEL	474
3.20	Paketerade införandestödjande tjänster	476
3.20.1	ADO-002 Hantering av utbildningar vid införande av e-förvaltningstjänster	476
3.20.2	ADO-004 Kursadministration - Adobe Connect Training	478
3.20.3	CCE-138 e-ID Utbildning	478
3.20.4	CCE-143 SHS Utbildning	478
3.20.5	CCE-215 Utbildning Sociala Medier - lärarledd	479
3.20.6	CCE-217 Utbildning Handläggare - lärarledd	480
3.21	Paketerade införandestödjande utbildningar	480
3.21.1	CCE-202 Utbildning Möteshantering - lärarledd	480
3.21.2	CCE-203 Utbildning Möteshantering - schemalagd	481
3.21.3	CCE-204 Utbildning Möteshantering - e-learning	481
3.21.4	CCE-205 Utbildning Mallhantering – lärarledd	482
3.21.5	CCE-206 Utbildning Mallhantering – schemalagd	482
3.21.6	CCE-207 Utbildning Mallhantering – e-learning	482
3.21.7	CCE-208 Utbildning Webbredaktör - lärarledd	484
3.21.8	CCE-209 Utbildning Webbredaktör - schemalagd	484
3.21.9	CCE-210 Utbildning Webbredaktör – e-learning	484
3.21.10	CCE-211 Utbildning Bloggskola - lärarledd	485
3.21.11	CCE-212 Utbildning Bloggskola - schemalagd	485
3.21.12	CCE-213 Utbildning Webbstrategi - lärarledd	486
3.21.13	CCE-214 Utbildning Webbstrategi - schemalagd	486
3.21.14	CCE-216 Utbildning Sociala Medier - schemalagd	488
3.21.15	CCE-218 Utbildning Handläggare - schemalagd	488
3.21.16	CCE-219 Utbildning Handläggare – e-learning	489
3.21.17	CCE-220 Utbildning Huvudregistrator - lärarledd	489
3.21.18	CCE-221 Utbildning Huvudregistrator - schemalagd	490
3.21.19	CCE-222 Utbildning Registrator - lärarledd	492
3.21.20	CCE-223 Utbildning Registrator - schemalagd	492
3.21.21	EPI-012 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Fortsättning i EPiServer CMS	493
3.21.22	EPI-013 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Intensiv i EPiServer CMS	494
3.21.23	EPI-014 EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i EPiServer CMS	494
3.21.24	EPI-018 EPiServer utbildning - introduktion Create+	495
3.21.25	EPI-019 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning i Create+	495
3.21.26	EPI-020 EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i Create+ 496	496
3.21.27	EPI-021 EPiServer utbildning - Skapa och skicka nyhetsbrev med EPiServer Mail	498
3.21.28	EPI-023 EPiServer utbildning - introduktion Relate+	498



3.21.29	EPI-025 EPiServer utbildning - Optimera din webbplats med EPiServer Marketing Arena	499
3.21.30	POL-006 Utbildning Polopoly	500
4	Beskrivning av driftstödande tjänster	501
4.1	Driftstödande tjänster	501
4.1.1	CCE-124 Compliance Portal	501
4.1.2	ADD-001 AIM 3.0 Web	504
4.1.3	ADD-007 AIM 3.0 Heroma Adapter	505
4.1.4	ADD-008 AIM 3.0 HSA Adapter	507
4.1.5	ADD-009 AIM 3.0 Netwise Adapter	507
4.1.6	ADD-010 AIM 3.0 Procapita Adapter	508
4.1.7	ADD-011 AIM 3.0 Teleopti Adapter	509
4.1.8	KEY-001 Mätning av kundupplevelse WebEffective KEY	510
4.1.9	KEY-002 Skräddarsydd mätning av kundupplevelse med WebEffective KEY	510
4.1.10	KEY-003 Skräddarsydd mätning av kundupplevelse utan WebEffective KEY	510
4.1.11	KEY-004 Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet webb 2.0 KEY	511
4.1.12	KEY-005 Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet KEY	511
4.1.13	KEY-006 Mätning av strömmad webbmedia KEY	512
4.1.14	KEY-007 Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer KEY	512
4.1.15	KEY-008 Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter med radiotrafik	512
4.1.16	KEY-009 Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter över LAN	513
4.1.17	KEY-010 Mätning av kapacitet på en sajt KEY	513
4.1.18	KEY-011 Egen mätning av kapacitet på en sajt KEY	514
4.1.19	OMN-001 Omniture SiteCatalyst	514
4.1.20	OMN-002 Omniture Survey	516
4.1.21	QBR-015 Applikationsdrift enkel	516
4.1.22	QBR-016 Applikationsdrift Medium	518
4.1.23	QBR-017 Applikationsdrift Komplex	518
4.2	Kundtjänst	519
4.2.1	CCE-403 Kundtjänst	520
4.2.2	CCE-404 Samordnad Kundtjänst	520
4.2.3	AGE-001 Utökad Kundtjänst	520



Tjänstebeskrivningar

1 Inledning

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

2 Beskrivning av kontaktstödjande tjänster

2.1 Svit .Net

2.1.1 ABO-001 Myndighetsportalen ABO

Myndighetsportalen ABO

ABO-001

Kontaktstödjande tjänster

2.1.1.1 Funktionell beskrivning

Myndighetsportalen ABO är en tjänst som är en digital besöksplats med mina sidor, e-tjänster, FAQ, estimat på leveranstider samt möjlighet att göra inställningar för påminnelser och meddelanden. Den elektroniska datafångsten har standardiserats genom en e-forumulärsmotor i vilken nya e-tjänster enkelt kan sättas upp utan programmering. E-tjänsterna blir automatiskt kopplade till "mina sidor" och kan hantera multipla 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. Myndighetsportalen ABO kan också generera alla HTML-sidor till PDF-dokument när det finns behov av detta i olika handläggningsmoment.

2.1.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten Myndighetsportalen ABO är utvecklad på Microsoft.NET 2.0 ramverket och körs på Windows Server 2003 eller 2008 med IIS (Internet Information Server) 6 eller 7. Microsoft SQL Server 2005 eller 2008 används för att lagra data för portalen. En PDF komponent används för att skapa PDF filer utifrån en HTML mall när nya ärenden skapas i portalen.



Andra komponenter som används i Myndighetsportalen ABO är t ex en kalenderfunktion som gör det lättare för användaren att välja ett datum. En HTML editor används i administrationsverktyget för administratörer och handläggare för att editera text i portalen samt dess e-tjänster.

2.1.1.3 Säkerhet

Myndighetsportalen ABO har två typer av användare: kunden (medborgare, företag och föreningar) och handläggare/administratörer.

En OSIF koppling mot olika e-legitimationsleverantörer är utvecklad i Myndighetsportalen ABO för att tillåta kunden att autentisera sig mot portalen samt signera nya ärenden.

Handläggare/administratörer lagras i Myndighetsportalen ABOs databas med användarnamn/lösenord samt den behörighet de har, alternativt i myndighetens eget AD.

SSL certifikat används för att kryptera känslig informationskommunikation.

2.1.1.4 Gränssnitt och integration

Förutom funktionen att skapa PDF filer från ett inskickat ärende skapas också en XML fil för varje nytt ärende som kan användas för integrationer mot olika system, bland annat LEX.

Myndighetsportalen ABO stödjer integrationer mot andra tjänsters eller systems webbservices genom ett öppet gränssnitt.

Myndighetsportalen ABO har också möjlighet att jobba med SSO mot andra system via antingen Ticket- eller Proxybaserad SSO.

2.1.2 ART-001 Artvise e-Tjänst

Artvise e-Tjänst

ART-001

Kontaktstödande tjänster

2.1.2.1 Funktionell beskrivning

Artvise e-Tjänst är en tjänst som via publicerade e-tjänster visade antingen som standardiserad e-tjänster, eller i pdf format, samlar data i XML och levererar dem till respektive verksamhetssystem eller ärendehanteringssystem.

E-tjänsterna kopplas till ”Mina sidor” som kan hämta och lämna information till och från multipla system, hantera signaturer, mm.

Med Artvise e-Tjänst’s administratörsverktyg skapas och publiceras e-tjänster för web samt handhållna enheter via responsiva gränssnitt.

Tjänsten tillhandahåller:

- Identifiering via kontroll av elektroniska legitimationer.



- E-formulär automatiskt registrerade med information från olika källor.
- Lista över tidigare ärenden.
- Möjlighet att skicka och ta emot ärenden.
- Tillgång till ärendeöversikt och samtliga egna handlingar kopplat till de enskilda ärendena och deras status.

Tjänsten nås via webbgränssnitt.

2.1.2.2 Teknisk beskrivning

Artvise e-Tjänst är utvecklad på Microsoft.NET 4.5 ramverket och körs på Windows Server 2003 eller 2008 med IIS (Internet Information Server) 6 eller 7. Microsoft SQL Server 2005 eller 2008 används för att lagra data för portalen. Vid inskickning av en e-tjänst så levererar systemet både en PDF fil samt xml.

2.1.2.3 Säkerhet

Artvise e-Tjänst har två typer av användare: handläggare/administratörer och kunden (medborgare, företag och föreningar). En koppling mot olika e-legitimationsleverantörer är utvecklad i Artvise e-Tjänst för att tillåta kunden att autentisera sig mot portalen samt signera nya ärenden. Handläggare/administratörer behörighetsstyrs i Artvise e-Tjänsts databas, alternativt i myndighetens eget AD. SSL certifikat används för att kryptera känslig informationskommunikation.

2.1.2.4 Gränssnitt och integration

Artvise E-tjänst skapar både PDF filer och XML filer för varje ärende som integreras mot verksamhetssystem som t.ex., Platina, W3D3, Lex, Public 360, Bygg och Miljöreda, mm. Artvise e-Tjänst öppna gränssnitt stödjer integrationer mot andra tjänster eller system genom både webservice samt andra API'er
Artvise E-tjänst har också möjlighet att jobba med SSO mot andra system.



Svit Open Source

2.1.3 CCE-001H Informationstjänster Open Source

Informationstjänster Open Source

CCE-001H

Kontaktstödande tjänster

2.1.3.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms Informationstjänst vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet och flexibilitet. Tjänsten syftar till att ge verksamheten ett effektivt stöd för dess intressenter att kommunicera med verksamheten via digitala kanaler, framförallt webb.

Tjänsten erbjuder:

- Interaktiv FAQ (vanliga frågor och svar) som även ger tips om vad andra frågat och kan ge hänvisning till andra webbsidor, e-tjänster och sociala media som kan ge fördjupad information om vanliga användarfrågor.
- Digital assistent som kan lära sig av användarnas frågor och de svar som väljs för frågorna. På så sätt blir assistenten mer träffsäker med tiden. Assistenten erbjuds via webb och baseras på en kunskapsdatabas vars information byggs upp av FAQ, innehåll på tjänstens webbplats och kommunikationen med själva assistenten.
- Information i kunskapsdatabasen kan tillgängliggöras för funktionshindrade i form av Audiosessioner.
- För personer med nedsatt syn erbjuds funktioner för att förstora text.
- Tjänsten erbjuds på svenska men dess kärna finns på fler än 50 språk och ger möjlighet att lägga till ännu fler språk.
- Tjänsten bygger på modern teknik för Web 2.0, och går enkelt att integrera med social media som information från bloggar och nyhetsportaler genom många olika gränssnitt.

2.1.3.2 Teknisk beskrivning

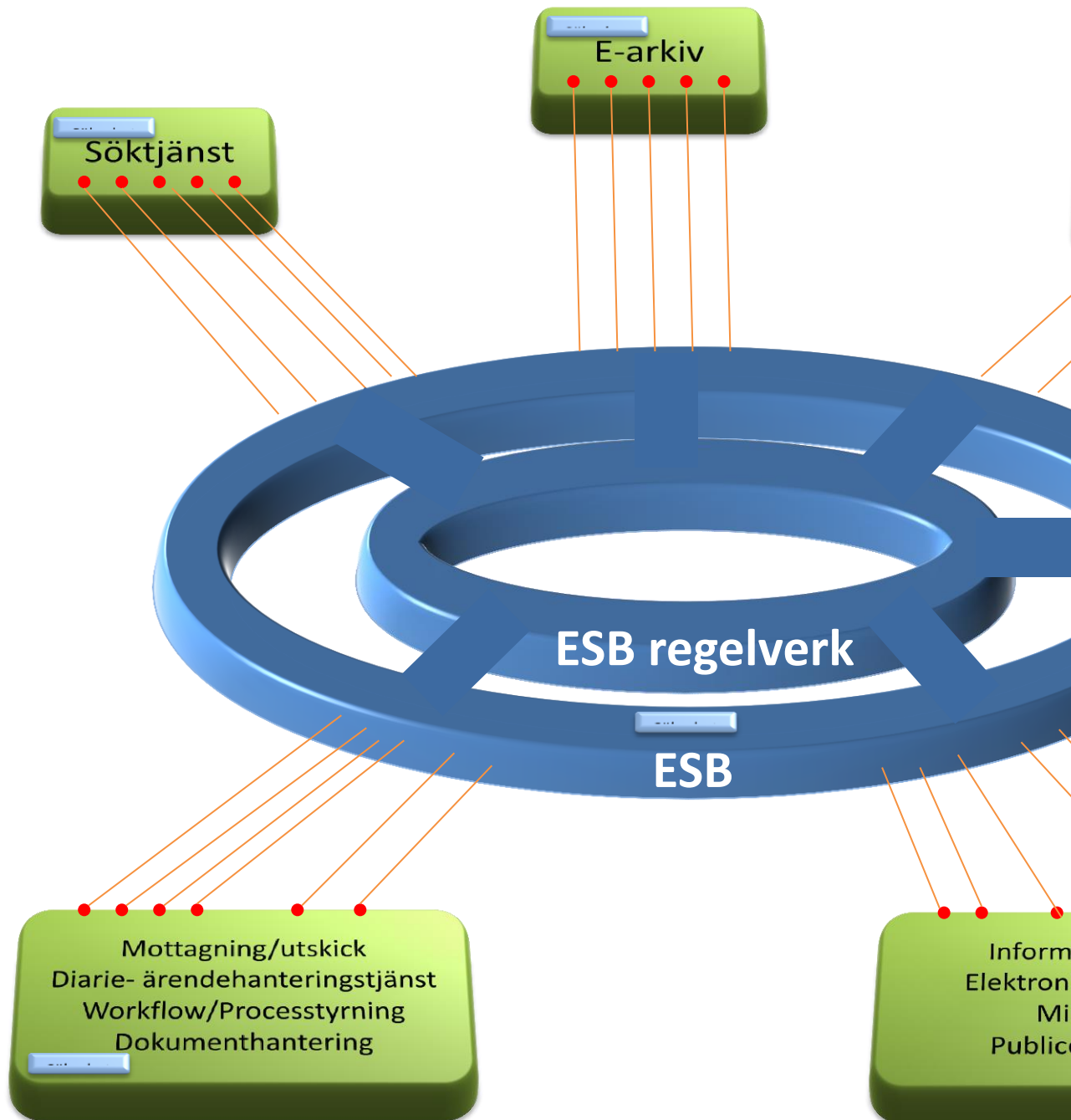
Informationstjänsten Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten är fristående, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)



Informationstjänster Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-0002H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Mottagning/utskick Open Source, CCE-005-H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.1.3.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.1.3.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.



Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.



2.1.4 CCE-002H Elektronisk datafångst Open Source

Elektronisk datafångst Open Source

CCE-002H

Kontaktstödjande tjänster

2.1.4.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för Elektronisk datafångst Open Source vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten för Elektronisk datafångst är mycket enkel att använda och att anpassa för verksamhetens behov, även av verksamheten själv. Tjänsten har ett administratörsgränssnitt vilket möjliggör att användaren själv kan skapa nya formulär med validering och insamling av data. Typiska användningsområden för Webbformulär är kontaktformulär, enkäter, opinionsundersökningar eller tävlingar.

Cybercoms tjänst omfattar mallar och formulär som är åtkomliga via vanliga webbläsare. Mallarna och formulären utformas enligt riktlinjer för användbarhet och användaren erbjuds stöd för ifyllnad av uppgifter genom att användaren efter inloggning får uppgifter förfyllda i aktuellt formulär. Det är möjligt att bifoga filer till formuläret.

För att säkerställa hög kvalitet och tillförlitlighet till data, valideras all registrerad data i ett formulär. Därefter kan formuläret skrivas under med elektronisk underskrift med e-legitimation. Det går även att skapa formulär där det krävs fler än en part som skriver under, exempelvis att både förälder och lärare skriver under ett intyg för en elev.

De data och uppladdade dokument som sparats kan via SHS-teknik skickas till verksamhetsstödjande system. Det finns även möjlighet att koppla formulär till en betalväxelleverantör för direktbetalning online eller med kort.

Tjänsten stödjer att data kan hämtas via olika kanaler, exempelvis via sms eller via en importfunktion som kan läsa en kommaseparerad (csv) lista. På samma sätt kan data från tjänsten exporteras till olika kanaler för sammanställning och analys.

2.1.4.2 Teknisk beskrivning

Elektronisk datafångst Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten är fristående, men har ett väl

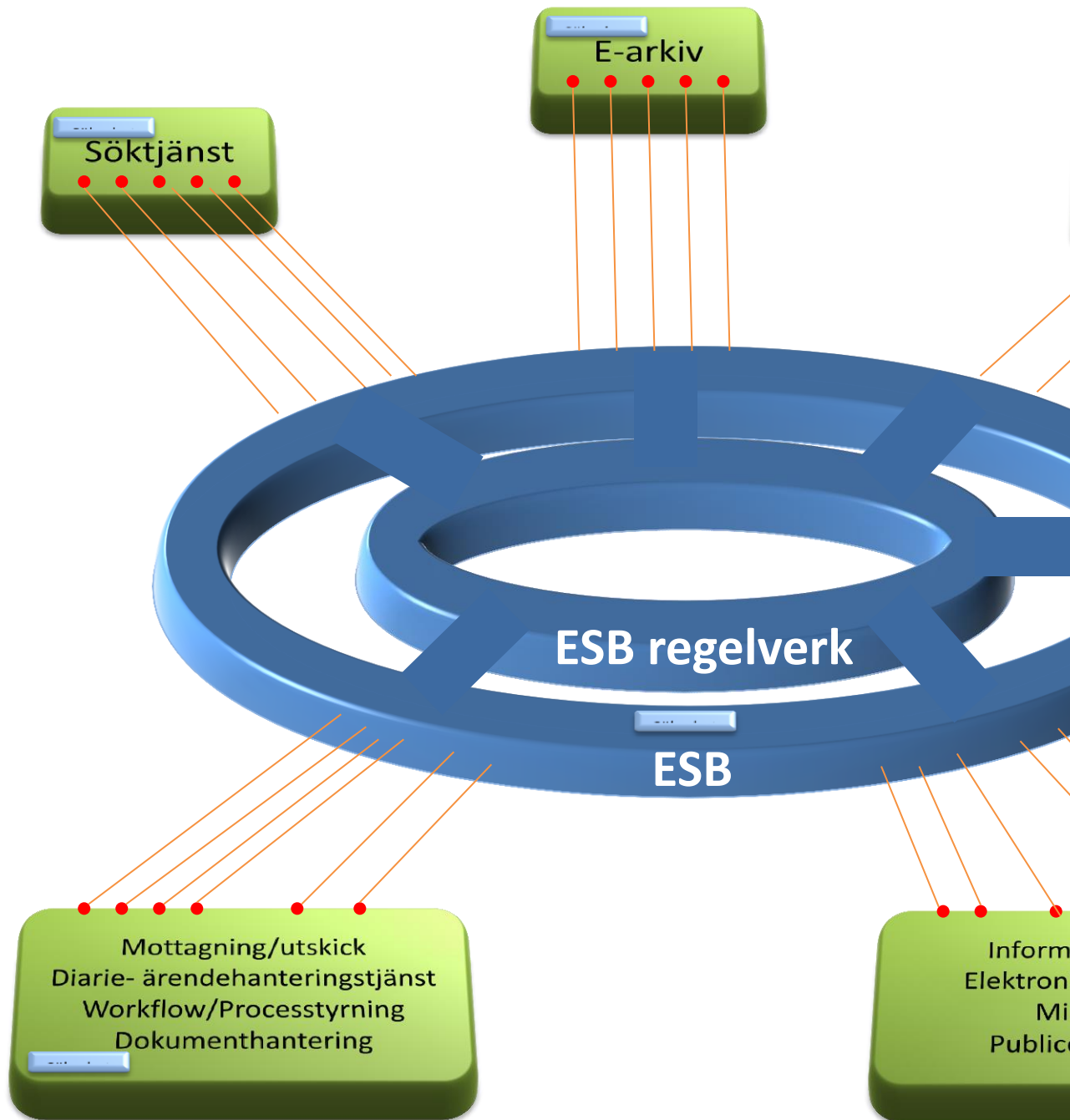


utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Elektronisk datafångst Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Mottagning/utskick Open Source, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.1.4.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.1.4.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.



Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.1.5 CCE-003H Mina Sidor Open Source

Mina sidor Open Source

CCE-003H

Kontaktstödande tjänster

2.1.5.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för Mina sidor vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Via Mina sidor Open Source kan användaren ta del av information, göra ansökningar, följa status på sina ärenden och kommunicera med myndigheten.

Tjänsten möjliggör för användaren att personalisera innehållet på en publik webbplats. All information och samtliga ärenden som är relevanta för användaren finns samlade under Mina sidor. Mina sidor Open Source kan hämta information från myndighetens verksamhetssystem så att användaren erhåller aktuell information om uppdateringar och status på ärenden. Detta gäller publik information, så väl som information knuten till aktuell användare. Användaren får tillgång till en lagringsyta för meddelanden och dokument.

Tjänsten säkerställer att all information en användare lägger upp på Mina sidor tillhör användaren, så att myndigheten inte har tillgång till informationen.

Det går även att komma åt informationen under Mina Sidor via mobila presentationsformat. Tjänsten känner av vilken terminal som anropar och



kan därmed hämta fram rätt inställning för skärmen för att presentera anpassat utseende på användargränssnittet. För några av tjänsterna finns även applikationer för Android och iPhone terminalerna. Detta hanteras som tillägg.

Det finns färdiga integrationer med en mängd kända tjänster som kan kopplas på tjänsten, exempelvis:

- Googles tjänster (Map, Charts, Analytics, Ad Manager, Wave, Gmail m fl)
- Facebook – flera olika områden
- Yahoo - flera olika områden, weather etc.
- Flickr – flera olika områden
- LinkedIn

För att komma åt Mina sidor måste användarna identifiera sig med sin e-legitimation.

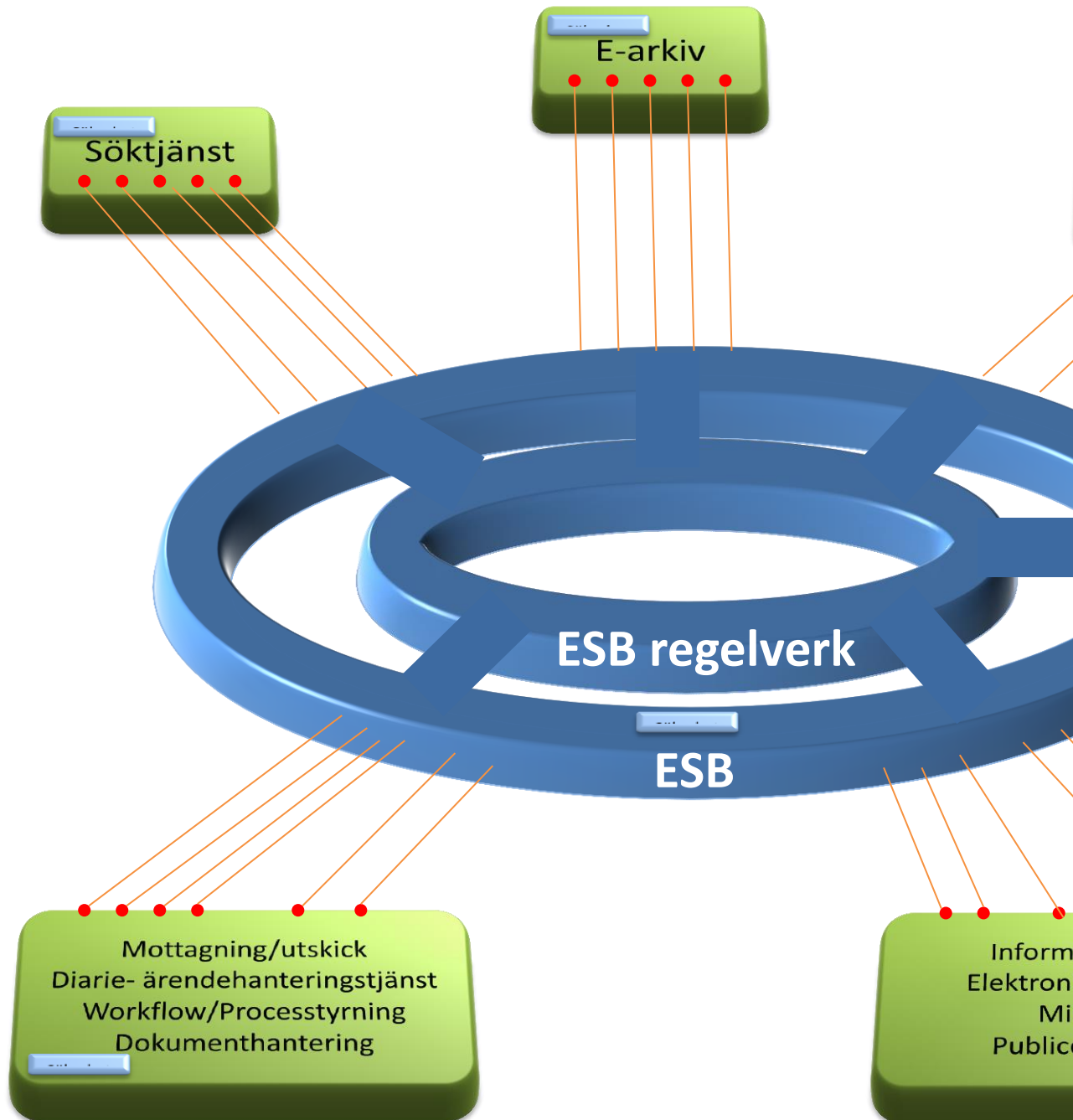
2.1.5.2 Teknisk beskrivning

Mina Sidor Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten är fristående, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Mina Sidor Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mottagning/utskick Open Source, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.





Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.

Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en "Open Source Community". Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.1.5.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.1.5.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.



I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.1.6 CCE-004H Söktjänster Open Source

Söktjänster Open Source

CCE-004H

Kontaktstödjande tjänster

2.1.6.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för sökning 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. Facetterad sökning undviker komplexa sökformulär och guidar användaren genom sökresultaten. Detta innebär att användaren endast ges en sökruta där denne fyller i sina söktermer. När sökningen gjorts, presenteras förslag inom



vilka områden användaren kan förfina sökresultatet. Dessa områden är variabla och beroende på systemets innehåll.

För sökning i externa webbplatser används en funktion som går igenom definierade sidor på de webbplatser som man valt att göra sökbara. Därefter bearbetas och indexerar det data som samlats in, för att man vid sökning ska få ett snabbt och korrekt svar.

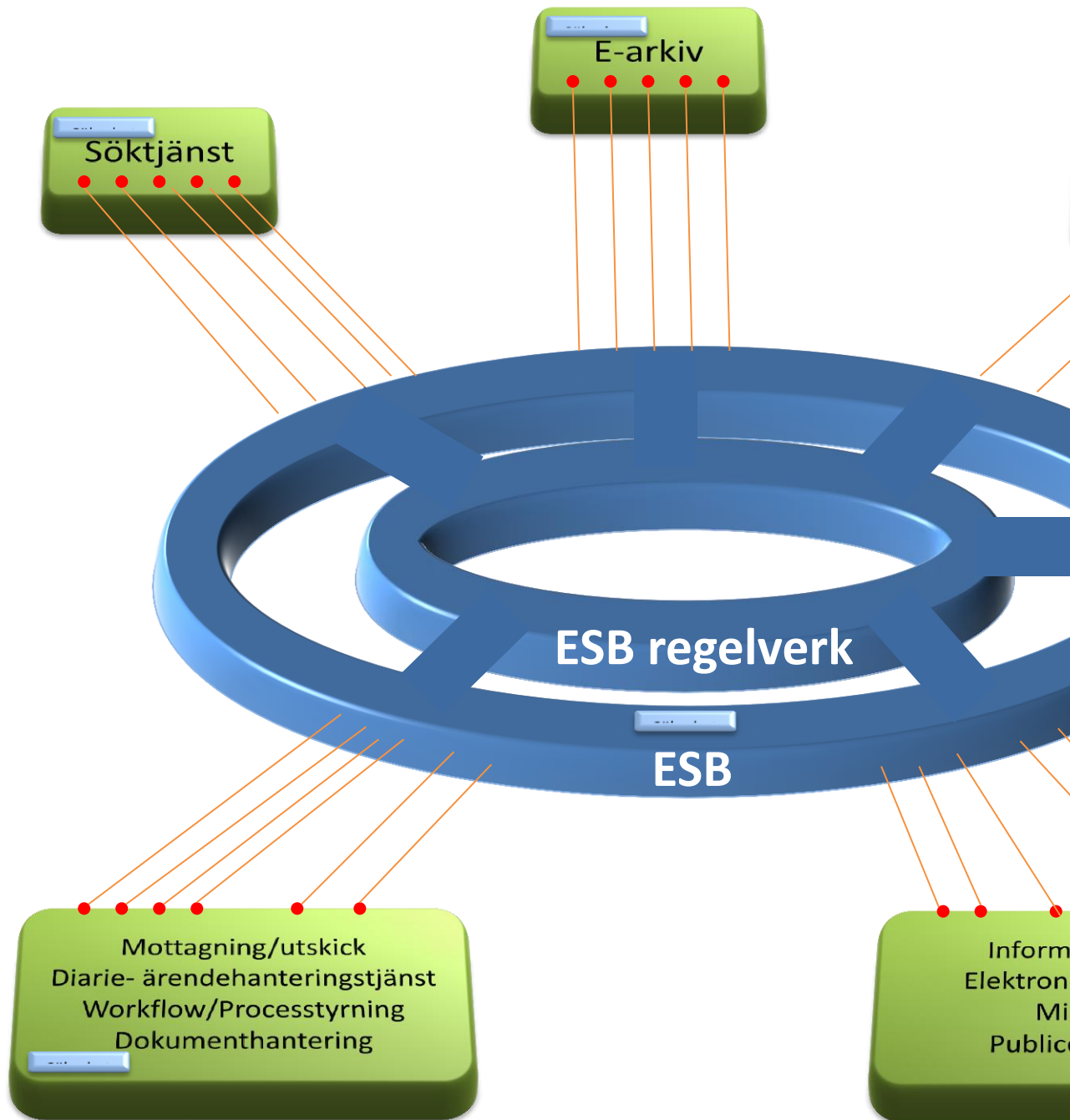
2.1.6.2 Teknisk beskrivning

Söktjänsten är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten är fristående, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

De tjänster som Söktjänsten har integration mot är:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Mottagning/utskick Open Source, CCE-005-H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en "Open Source Community". Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.1.6.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.1.6.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra



tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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 Svit Site Vision

2.2.1 SEN-002 SiteVision Webbanmälan

SiteVision Webbanmälan

SEN-002

Kontaktstödjande tjänster

2.2.1.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision Webbanmälan 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 online.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

2.2.1.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

2.2.1.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

2.2.1.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

2.2.2 SEN-003 SiteVision Blogg

SiteVision Blogg

SEN-003 SiteVision Blogg

Kontaktstödjande tjänster

2.2.2.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision blogg är ett enkelt sätt att skapa och visa publicerade inlägg på en webbsida. Vanligtvis är inläggen ordnade efter datum och tidpunkt så att de senaste inläggen visas högst upp. I de flesta fall kan bloggens besökare lämna kommentarer till inläggen, vilka publiceras under blogginlägget. Med blogg-tjänsten skapar man blogginlägg online.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

2.2.2.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

2.2.2.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001



2.2.2.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

2.2.3 SEN-004 SiteVision e-Notifiering

SiteVision e-Notifiering

SEN-004

Kontaktstödande tjänster

2.2.3.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision e-Notifiering används för att boka olika typer av resurser som t.ex. bilar och konferensrum via webbsidan. Tjänsten har följande funktionalitet: koppla en resurs till en plats och kategori, koppla ett formulär till bokningen (t.ex. för att beställa fika), bestämma hur långt innan man får boka/avboka, bestäm hur kort/lång en bokning får vara, vem/vilka som skall få notifieringar vid bokning, administration av gjorda bokningar. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

2.2.3.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

2.2.3.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

2.2.3.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

2.2.4 SEN-005 SiteVision Enkät

SiteVision Enkät

SEN-005

Kontaktstödande tjänster

2.2.4.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision Enkät används för att göra olika typer av undersökningar bland besökarna på webbplatsen. Följande funktionalitet finns i tjänsten:

Formuläret administreras på webbsidan precis som en enkät och webbanmälan. Det finns möjlighet att begränsa antalet deltagare och aktuell tidsperiod (sista anmälningsdag). I enkäten kan man ställa öppna frågor (textfrågor), envalsfrågor, flervalsfrågor, datumfrågor graderingsfrågor och kategorifrågor, Inställningar för meddelanden, Inställningar för inbjudningar (om slutet enkät), Inställningar för vem/vilka som skall bli notifierade, Undersökningen kan vara slutet, 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.



För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

2.2.4.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

2.2.4.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

2.2.4.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001



2.3 Informationstjänster

2.3.1 CCE-150 e-Chatt Open Source

e-Chatt Open Source

CCE-150

Kontaktstödjande tjänster

2.3.1.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst e-Chatt Open Source vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten e-Chatt gör det möjligt för användare att chatta med varandra i våra andra kontaktstödjande tjänster. e-Chatten använder AJAX-teknik för att uppdatera sig så att sidan inte behöver laddas om. Detta gör att chatten liknar en vanlig chattklient som Msn Messenger med skillnaden att den körs i webbläsaren. Chatten öppnas i ett separat popup-fönster där konversationen sker och användarna kan således fortsätta 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.

För att använda tjänsten behövs tjänsten Informationstjänster Open Source, CCE-001H.

2.3.1.2 Teknisk beskrivning

e-Chatt är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten levereras som ett tillägg till Informationstjänster Open Source, CCE-001H, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

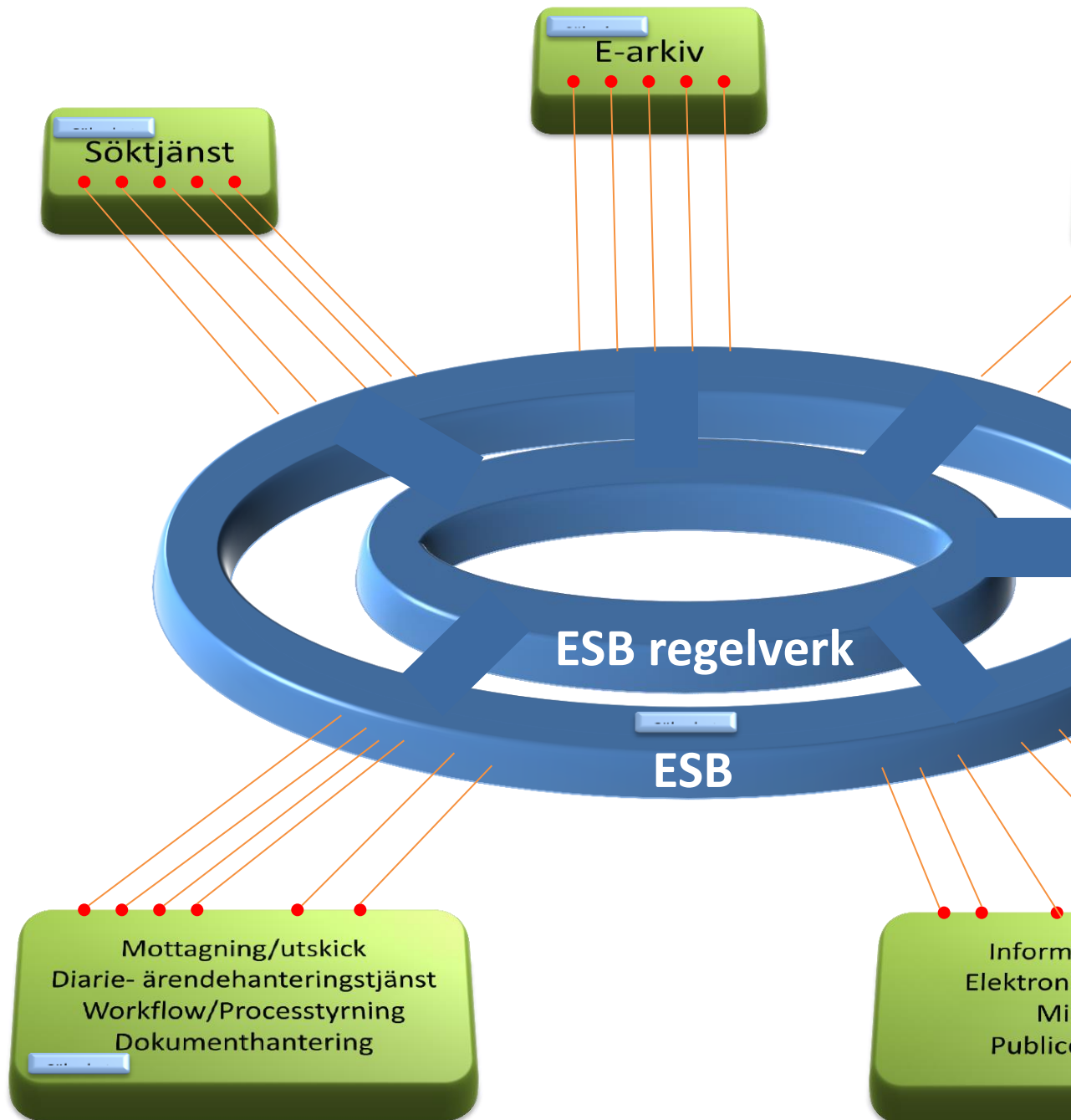
De tjänster som e-chatt har integration mot är:

- Informationstjänster, CCE-001H
- Elektronisk datafångst, CCE-0002H
- Mina Sidor, CCE-003H
- Söktjänster, CCE-004H
- Mottagning/utskick, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering, CCE-006H
- e-Arkiv, CCE-007H
- Processhantering/Workflow, CCE-008H
- Dokumenthantering, CCE-009H



- Publicering, CCE-010H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.3.1.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.3.1.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.



Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.3.2 CCE-151 e-Community Open Source

e-Community Open Source

CCE-151

Kontaktstödjande e-tjänster

2.3.2.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst e-Community Open Source vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten e-Community erbjuder olika sätt för användare att samarbeta och luft åsikter kring olika ämnen.

Ett inlägg kan enkelt skapas och andra användare kan följa diskussionen direkt på webben eller få uppdateringar via RSS (Really Simple Syndication). Vad som kännetecknar denna tjänst är att användarna själva skapar innehållet och är ansvariga för att diskussionen hålls vid liv. Tjänsten erbjuder även möjlighet att användare kan 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. Både för att förenkla användandet, men även för att ge ett gott intryck så användarna vill återvända och använda tjänsten. Tjänsten använder sig av den senaste tekniken inom Web 2.0.

2.3.2.2 Teknisk beskrivning

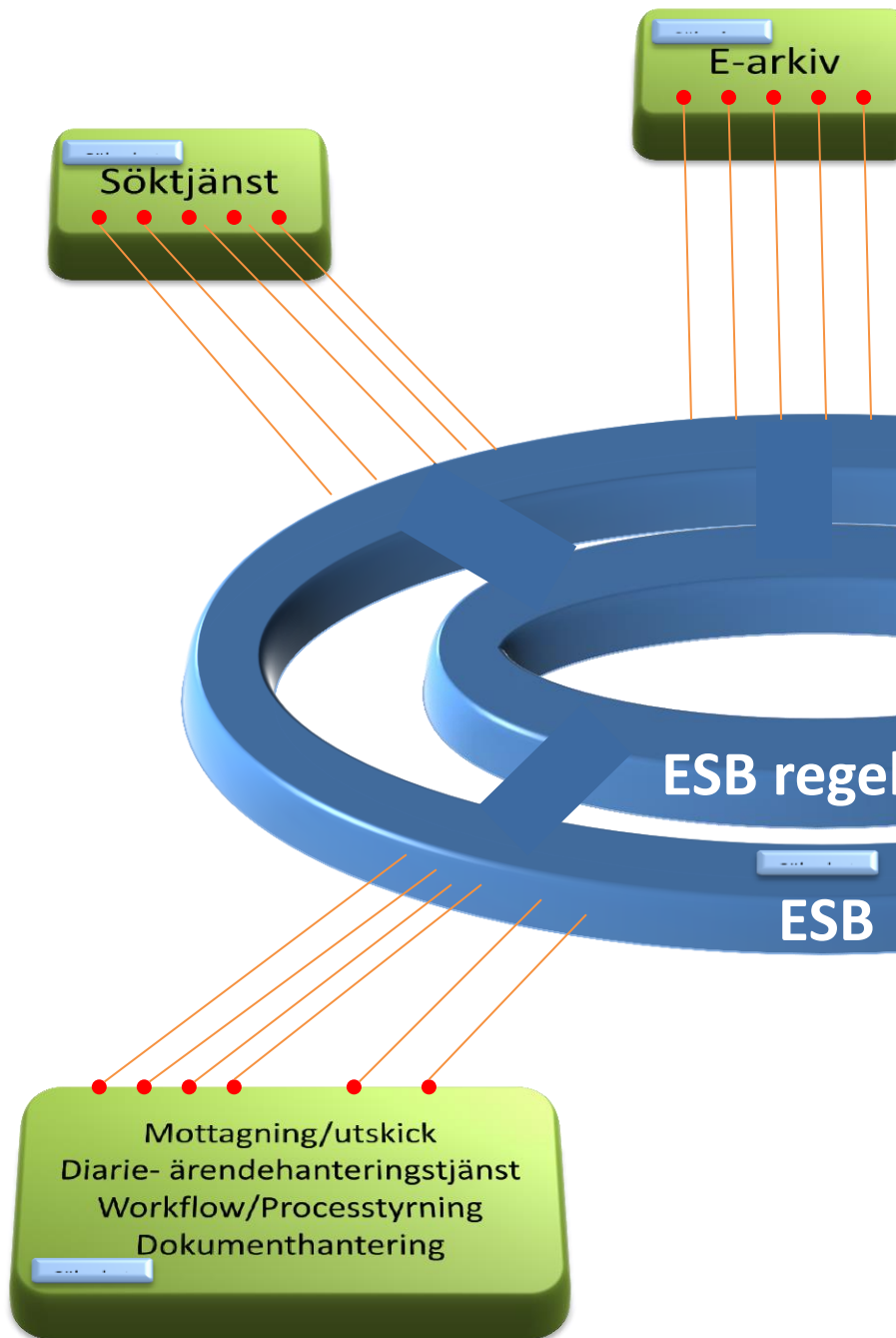
e-Community är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten har också färdiga integrationer mot de övriga kontaktstödjande tjänsterna via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)



De tjänster som e-Community har integration mot är:

- Informationstjänster, CCE-001H
- Söktjänster, CCE-004H
- Mina Sidor, CCE-003H
- Mottagning/utskick, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering, CCE-006H
- Dokumenthantering, CCE-009H
- Publicering, CCE-010H
- Processhantering/Workflow, CCE-008H
- e-Arkiv, CCE-007H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.





Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.

Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidiga användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.3.2.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.3.2.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna,

genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett



enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.3.3 CCE-155 Positionsbaserade Karttjänster

Positionsbaserade Karttjänster

CCE-155

Kontaktstödjande tjänster

2.3.3.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms Positionsbaserade Karttjänster vänder sig till offentlig och privat verksamhet med höga krav på användbarhet, tillgänglighet och flexibilitet.

Tjänsten syftar till att ge 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.

För en privatperson som vill nyttja en tjänst, t.ex. köpa ett statligt fiskekort, finns det ofta beroenden till andra källor som måste undersökas innan personen bestämmer sig för att utföra köpet av fiskekort. Man vill ha någonstans att bo, äta, resa, andra sjöar mm. Cybercoms Positionsbaserade Karttjänster presenterar en karta med närliggande information där personen direkt kan avgöra om det är möjligt att ordna en bra semester vid det aktuella fiskevattnet.

Privatpersoner eller myndigheter som söker viss information får även annan relaterad information presenterad för sig. I exemplet med fiskekort så kan personen även få information om t.ex. närliggande rastplatser eller campingar och badplatser. En offentlig verksamhet har ofta information som är specifik för dess verksamhet. Denna information behöver sättas i ett sammanhang för att den ska vara nyttig för allmänheten. I många fall kan en karta vara ett bra stöd för att göra informationen lättförståelig. Cybercoms Positionsbaserade Karttjänster ger myndigheter möjlighet att gemensamt presentera informationen utan att myndigheterna behöver ta ansvar för eller underhålla annan information än sin egen.

Tjänsten tillhandahåller en ingång för administratörer som möjliggör att filtrera vilken information som ska presenteras. Där kan även samlas statistik. Om så önskas kan tjänster knytas till informationen, t.ex. betalningstjänst.

Cybercoms Positionsbaserade Karttjänster är uppbyggt kring en samling moduler som gör det lätt att lägga till och ta bort tjänster och information. Applikationen som presenterar informationen och tjänsterna för allmänheten är mycket liten, vilket gör det enkelt att anpassa till befintliga system.

Följande ingår i tjänsten:

- Betalning – betalning för webb och mobiltjänster.



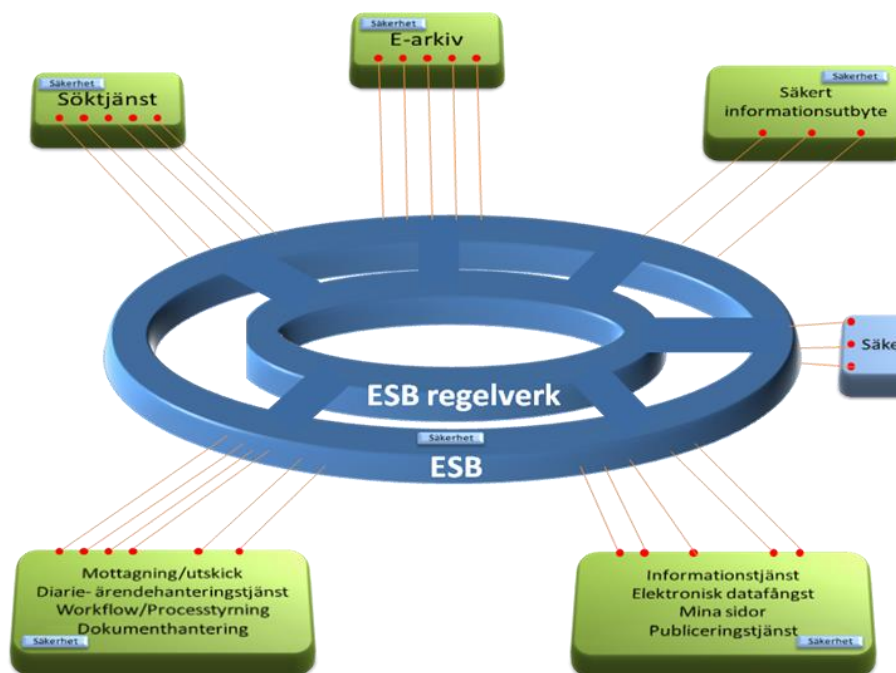
- Egna kartor – möjlighet att utgå från egendefinierade kartutsnitt.
- Användargenererad information – möjlighet för användarna att lägga till information som blir tillgänglig för andra användare.
- Samhällsinformation – väder, trafikinformation, andra kunders data, mm.
- Eget kartdata – Överlagra egen information på befintliga kartor.
- Nyheter – möjlighet att prenumerera på nyheter.

2.3.3.2 Teknisk beskrivning

Positionsbaserade Karttjänster är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder.

Tjänsten har också färdiga integrationer mot de övriga kontaktstödjande tjänsterna via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.





Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidiga användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.3.3.3 Säkerhet

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.3.3.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter, för att förenkla arbete för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även fast tjänsterna ingår i sviter så kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden (ovan) finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet 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.



Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.3.4 CCE-157 e-Kunskapsdatabas Open Source

e-Kunskapsdatabas Open Source

CCE-157

Kontaktstödjande tjänster

2.3.4.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst e-Kunskapsdatabas Open Source vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Kunskapsdatabasen, eller populärt kallat FAQ, har till syfte att hjälpa användarna med de vanligaste förekommande frågorna vid användandet av informationstjänsten. Frågorna och svaren kan med fördel organiseras per kategori.

Tjänsten erbjuder också ett administrationsgränssnitt där handläggare med rätt behörighet kan administrera listan av frågor-svar.

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.

För att använda tjänsten behövs tjänsten Informationstjänster Open Source, CCE-001H.

2.3.4.2 Teknisk beskrivning

e-Kunskapsdatabas är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur

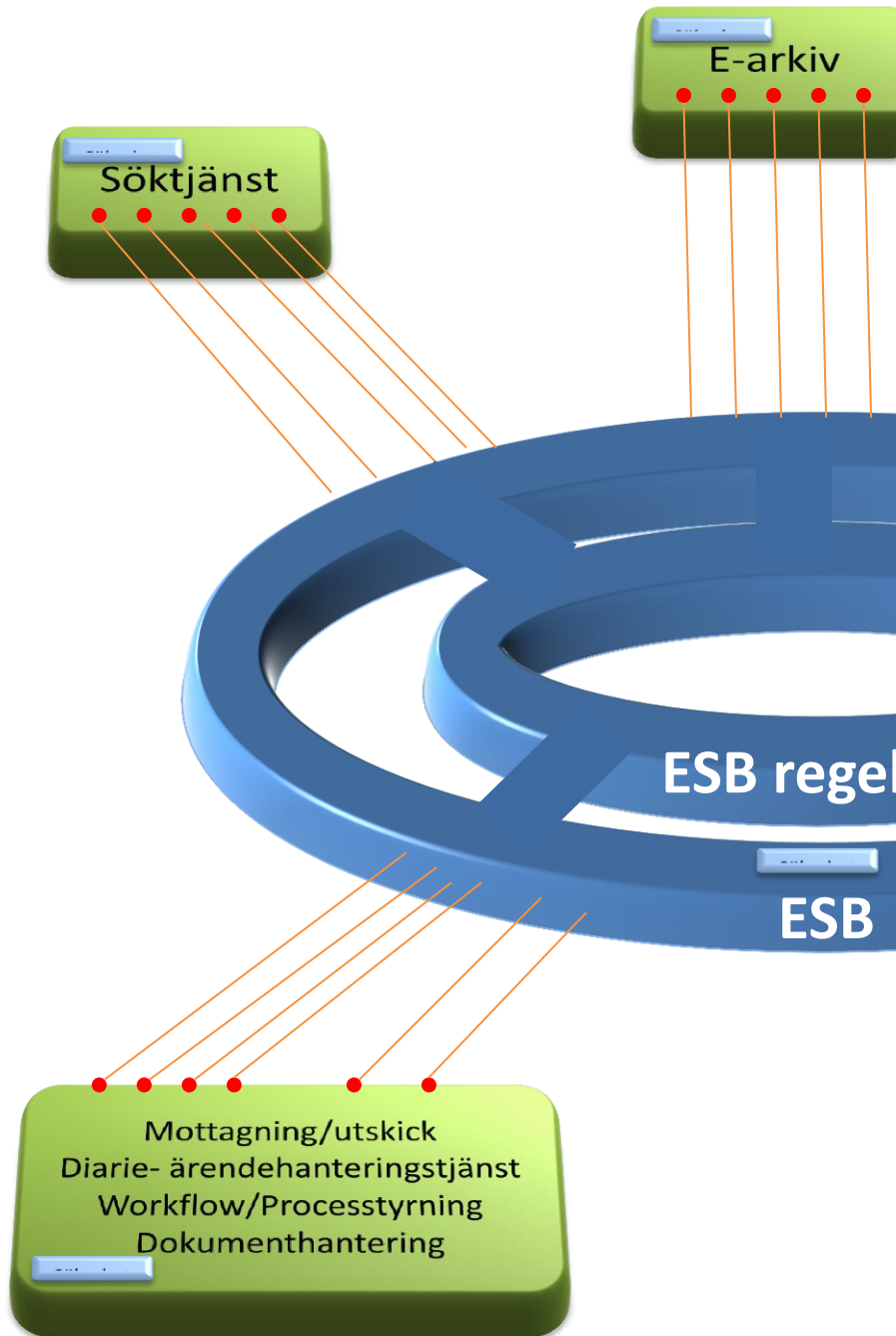


som Cybercom erbjuder. Tjänsten levereras som ett tillägg till Informationstjänster Open Source, CCE-001H, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

De tjänster som e-chatt har integration mot är:

- Informationstjänster, CCE-001H
- Elektronisk datafångst, CCE-0002H
- Mina Sidor, CCE-003H
- Söktjänster, CCE-004H
- Mottagning/utskick, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering, CCE-006H
- e-Arkiv, CCE-007H
- Processhantering/Workflow, CCE-008H
- Dokumenthantering, CCE-009H
- Publicering, CCE-010H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går



använda.

Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidiga användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.3.4.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsöknings syfte.

2.3.4.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform



introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.3.5 SWE-002 e-Positionering SWE

ePos - kartplattform SWE

SWE-002

Kontaktstödjande tjänster

2.3.5.1 Funktionell beskrivning

Antalet webbaserade tjänster har under de senaste åren ökat liksom kraven på de svenska kommunernas webbplatser. e-Positionering SWE 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 kommunen bemöta medborgarnas förväntningar på bättre service och kvalitet på de webbaserade tjänsterna.

e-Positionering SWE bygger på öppna standarder och öppen källkod.

Regelbundna användarträffar planeras där nyheter och exempel presenteras och där det ges möjlighet till hjälp och stöd. Här utbyts även erfarenheter kring e-Positionering specifikt eller kring GIS och IT generellt.

e-Positionering bygger som ovan beskrivet på öppna standarder såsom WMS och WFS. Dessa standarder är framtagna av Open Geospatial Consortium (OGC) och används i bl.a. det riksomfattande Geodataprojektet.

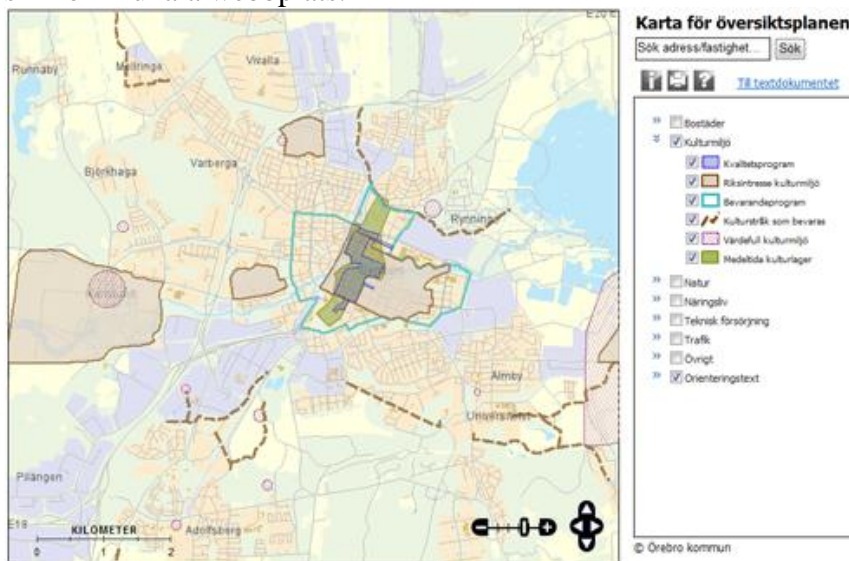
Det som gör e-Positionering SWE unikt är att ingen geografisk databas behövs, detta leder i sin tur till en snabb kartlösning där användaren inte



skall behöva vänta på att kartdata laddas. Detta blir framförallt märkbart när i vanliga fall tunga flygfotobilder snabbt och enkelt laddas. Ytterligare en fördel med detta är att den inte är knuten till någon typ av tredjeparts produkt såsom ArcGIS, MapInfo m.m. utan behöver enbart en filstruktur att läsa mot gällande kartdata. e-Positionering SWE kan även kopplas till sökbara databaser för exempelvis adressökning, intresseinformation, fastighetsregister m.m.



Eftersom e-Positionering SWE har möjligheten att läsa WMS/WFS – tjänster kan exempelvis en kommun publicera och visa sin översiktsplan på sin kommunala webbplats.





2.3.5.2 Teknisk beskrivning

e-Positionering SWE bygger på öppen källkod och kan hysas på olika former av webbservrar såsom IIS, Apache, Tomcat mm.

2.3.5.3 Gränssnitt och integration

Intressepunkter kan även de skapas i förväg till XML så att inga data behöver läsas ifrån interna databaser. Genom förgenererat data ökar även snabbheten samt stabiliteten på tjänsten. e-Positionering SWE stödjer idag en mängd format och standarder både inom kartdelen men även genom dess sökfunktionalitet. Sökfunktionalitet som idag finns är byggd för att klara en mängd standardiserade databasformat såsom SQL, Oracle, access m.m.

2.3.6 SAL-001 e-Demokrati

e-Demokrati

SAL-001

Kontaktstödjande tjänster

2.3.6.1 Funktionell 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.

2.3.6.2 Teknisk beskrivning

e-Demokrati är baserad på Salesforce plattform Force.com. Det är en säker, skalbar och framtidsäkrad infrastrukturer. Gränssnittet mot tjänsten är baserad på webbservices. Det finns ett väl utbyggt språkstöd som garanterar medborgardemokrati.

2.3.6.3 Säkerhet

Användare hanteras i databasen. Integrationer mot olika behörighetssystem kan ske via delegerad autentisering till befintliga katalogtjänster. All trafik till och från tjänsten krypteras och skickas över SSL. Status på tjänsten kan följas via publik webbsida.

2.3.6.4 Gränssnitt och integration

Gränssnittet mot tjänsten är baserad på webbservices.

2.3.7 STR-001 e-Prenumeration

e-Prenumeration

STR-001

Kontaktstödjande tjänster



2.3.7.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stödjer ”Informationstjänster” genom att stödja och berika individuell information från medborgare och brukare via kanaler såsom webb, e-post och SMS. Numera även genom till exempel sociala nätverk som twitter och facebook.

I designverktyg för ”Elektronisk datafångst” utformas och publiceras mallar och formulär samt funktioner för att i en interaktion med användaren identifiera, hantera underskrifter ta emot, komplettera, kvalitetskontrollera, strukturera och tillhandahålla elektroniska indata.

Här ingår såväl manuell indataregistrering via tangentbord som överföring av strukturerade data skapade i andra program, som bokföringsdata från ekonomisystem och annan datafångst via olika kanaler. e-Prenumeration kan här koppla sig mot andra gränssnitt för kontroll av elektroniska legitimationer med mera samt mot betalväxlar för förmedling av ansökningsavgifter osv. När medborgaren/brukaren är inloggade och autentiserade via ”Mina sidor” så kan de enkelt komma åt arkiverade dokument med hjälp av webservices från ett elektroniskt arkiv.

En vanlig tillämpning är att tillhandahålla innehåll i tjänster såsom ”Mina Sidor” eftersom tjänsten har möjligheten att skapa så vitt skilda output – allt från html till pdf eller att supportera portlets enligt JSR-168. Detta innehåll skapas antingen interaktivt eller baseras på tidigare arkiverat innehåll.

I tjänstens designverktyg för ”Mottagning/utskick, integration, externa gränssnitt” hanteras alla frågor som rör integration, infrastruktur och konnektivitet för att möjliggöra säker in- och utdatahantering transparent över alla olika plattformar och protokoll. Detta ger en enhetlig bild av landskapet för att på bästa sätt få en fullständig elektronisk process.

2.3.7.2 Teknisk beskrivning

Informationen kan distribueras på många olika kanaler t.ex. Webb, e-post eller pappersbaserad. Tjänsten kan även skriva till och uppdatera alla ODBC kompatibla databaser

2.3.7.3 Säkerhet

Tjänsten bygger på och integrerar de senaste ramverken för säkerhet, exempelvis web service security samt användandet av Single SignOn.

2.3.7.4 Gränssnitt och integration

Integration med verksamhetssystem kan göras på många olika nivåer och supporterade standardgränssnitt.

2.3.8 PER-001 Perspective

Perspective

PER-001

Kontaktstödjande tjänster



2.3.8.1 Funktionell beskrivning

Strukturerad omvärldsanalys

Alla organisationer behöver bevaka och analysera förändringar i sin omvärld d v s aktörer, händelser och trender. Utan ett strukturerat arbetssätt sköts omvärldsarbetet ad hoc, vilket medför såväl effektivitetsförluster som bristfällig informationsförsörjning och bristfälliga beslutsstöd. Med en tydlig riktning för arbetet, som utgår från befintliga verksamhetsmål, kan arbetet organiseras för att uppnå kraftiga effektivitetsvinster. Den ökade effektiviteten frigör tid för analys och avrapportering. En tydlig process tillsammans med ett effektivt IT-stöd förbättrar alla organisationers omvärldsarbete och bidrar till bättre, faktabaserade beslut på alla nivåer inom organisationen. Wide narrow erbjuder en kvalitetssäkrad metodik och ett IT-stöd för att etablera effektiva och verksamhetsnära rutiner för organisationers löpande bevakning, analys och rapportering av omvärldsförändring. Målet är att göra varje organisation självförsörjande avseende verksamhetskritisk omvärldsbevakning och omvärldsanalys.

Perspective skräddarsys och implementeras baserat på varje organisations unika behov. Vårt samarbete inleds med intervjuer och en serie workshops, där vi gemensamt fastställer en processbeskrivning för ett optimerat omvärldsarbete. Processbeskrivningen utgör styrdokument för systemimplementering samt löpande rutiner, inklusive roll- och ansvarsfördelning. Systemimplementeringen består dels av setup och konfigurering av systemtjänsten, dels av konsulttjänster för utbildningar och kvalitetssäkring av arbetet med bevakning, analys och rapportering.

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 analys-underlag för de återkommande analysmöten där en utsedd arbetsgrupp producerar olika typer av rapporter och beslutsstöd direkt i systemet.



2.3.8.2 Teknisk beskrivning

Perspective är en webbaserad tjänst, driften sköts på dedikerad server under Wide narrow och levereras som portal på ett extranät. Tjänsten kan också integreras i Intranät genom t ex RSS, webblänk eller iFrame. Tjänsten utvecklas löpande av Wide narrow, baserat på bland andra följande tekniker: .Net, Ajax, Microsoft SQL Server, SOLR, Lucene, IIS, Java och Apache Tomcat.

2.3.8.3 Säkerhet

Manuell inloggning i kombination med IP-nummerskydd och/eller Single Sign On.

2.3.8.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en webbportal med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida för alla slutanvändare samlar funktionalitet för senaste nytt, personliga alerts, sökning i arkivet, funktioner för översättning och att bidra med information samt att kommentera. Funktioner för hantering av bevakningsflöden respektive produktion av analysrapporter hanteras under anpassade startsidor för organisationens utsedda Bevakare respektive Analytiker.

Integration med Kundens intranät och/eller andra verktyg som CRM, verksamhetsplanering mm sker genom RSS och iFrame. Perspective kan både föda andra system med anpassade flöden av information och ta emot information från andra system (via RSS eller skräddarsydda script).

2.3.9 CRY-001 Cryptify Com

Cryptify Com

CRY-001

Kontaktstödande tjänster

2.3.9.1 Funktionell beskrivning

Säker kommunikation

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. 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. 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.

De flesta organisationer har behov av att skydda känslig information. I dagens samhälle används mobiltelefoner i väldigt stor omfattning för att utbyta information. En stor del av denna information är av känslig karaktär. Det blir då ett hinder i verksamheten om man inte har förmågan att skydda den information som utbyts. Hotbilden, i form av avlyssning av mobiltelefontrafik, har ökat i takt med att mer avancerad teknik blivit tillgänglig till allt lägre kostnad. Den internationella datatrafiken koncentreras i internationella trunkar och kan övervakas av internationella aktörer. Vid resor utomlands kan i vissa länder den lagliga avlyssningsmöjlighet som finns missbrukas så att andra aktörer kommer åt känslig information.

För att kunna arbeta effektivt med känslig information, även på resande fot, behöver informationen skyddas av ett starkt end-to-end krypto. För att denna skyddade tjänst verkligen skall komma att användas krävs en hög användarvänlighet. Det är också ofta ett krav att användarorganisationen själv kan hantera sina kryptografiska nycklar.

Cryptify Com möter dessa krav och tillhandahålls som en kontaktstödande tjänst. Tjänsten är snabb att introducera i en ny organisation och utbildningskraven är mycket begränsade. Den enhet inom kundens organisation som skall hantera den kryptografiska nyckeladministrationen utbildas för uppgiften som en del av introduktionen av tjänsten. För användarna av tjänsten räcker det att ta del av en kort instruktionsfilm.

2.3.9.2 Teknisk beskrivning

Cryptify Com tjänsten är baserad på Cryptify ABs produkter för säker kommunikation. Användarorganisationen utnyttjar Cryptify Management System för administration av kryptografiska nycklar. Användare av tjänster utnyttjar Cryptify Caller Application som tillhandahålls via Apple Appstore och Google Play. På Cryptifys Rendezvous Server skapas ett nytt konto för varje ny användarorganisation som skall introducera tjänsten.



2.3.9.3 Säkerhet

Cryptify Com tjänsten är baserad på certifierade produkter godkända av både NATO och HMG UK. Den bygger på så kallad end-to-end kryptering och använder sig av MIKEY-SAKKE för nyckeletablering och AES 128 för trafikryptering. Följande standarder har använts:

Sakai-Kasahara Key Encryption in Multimedia Internet Keying (MIKEY-SAKKE)
IETF RFC 3830, 6508, 6509

Elliptic Curve-based Certificateless Signatures for Identity-based encryption (ECCSI)
IETF RFC 6507

Advanced Encryption Standard Galois/Counter Mode (AES-GCM) 128 bit
FIPS-197

Secure Real-time Transport Protocol (SRTP)
IETF RFC 3711

2.3.9.4 Gränssnitt och integration

Cryptify Com erbjuds som en tjänst för säker kommunikation.

Vid introduktion av tjänsten hos en ny kund öppnar tjänsteproducenten ett nytt konto på den centrala rendezvous-servern för den nya kunden. Därefter tillhandahålls ett nyckelhanteringsverktyg till användarorganisationen. Kunden registrerar själv användare och genererar användarunika kryptografiska nycklar till varje användare i form av initieringsbrev.

Användarna tar emot sina initieringsbrev och installerar appen och skannar in QR koden som finns på initieringsbrevet. Nu är tjänsten klar att användas.

2.3.10 HIS-001 Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning

Hi-Story Bassystem för audio- och multimediasguidning
HIS-001
Kontaktstödande tjänster



2.3.10.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Bassystem för audio- och multimediasguidning vänder sig till offentliga och privata verksamheter användbarhet, tillgänglighet, informations-spridning och flexibilitet.

Tjänsten syftar till att ge verksamheten ett effektivt stöd att presentera sin verksamhet för besökare och andra intressenter genom att komplettera befintliga och nya installationer med den digitala kanalen framförallt i smarta mobiltelefoner och surfplattor från de ledande leverantörerna.

Många offentliga verksamheter och privata aktörer använder idag föråldrade guidesystem baserade på utrustning som lånas eller hyrs ut till besökarna. Hi-Storys lösning ger verksamheten en möjlighet att styra över besökarna till så kallade BYOD-lösningar, där BYOD står för Bring Your Own Device. Det innebär att verksamheten kan fokusera på att vägleda och informera istället för att agera utlånare av utrustning med allt vad det innebär.

Funktionen ger besökaren att ladda ner en applikation till sin smarta mobiltelefon eller surfplatta. Efter att besökaren valt vilken guide som skall användas avseende språk, område eller intresse presenteras guiden för besökaren baserat på en karta eller bild. Besökaren kan sedan beroende på vilka grundfunktioner som används sedan navigera sig genom besöksmålet som kan vara inomhus eller utomhus.

Systemet visar sedan var man befinner sig och presenterar information om objekt, platser, punkter eller motsvarande den information som verksamheten valt att presentera. Med information menas text, bild, ljud, video, animationer eller annat typ av presentationsmaterial som förstärk verklighet eller simuleringar.

Tjänsten tillhandahåller myndigheten med ett formulär där relevant informations samlas. Denna information laddas sedan ner i det Content Management System som hör till tjänsten. Hi-Story tjänsten är uppbyggd kring ett antal funktioner/tjänster som tillsammans kan byggas ihop till den slutgiltiga tjänsten. Den till tjänsten hörande information kan enkelt läggas till, uppdateras, förändras och raderas.

Följande tjänster ingår i bastjänsten



- Grafisk utformning av användargränssnittet
 - Färg och form
 - Grafiska element
 - Bilder och symboler
- Basfunktioner som
 - Språkval
 - Val av styrspråk i systemet (per mobil)
 - Typer av punkter
- Landningssida för enklare nerladdning
- Kartor
- Geografiska positioner
- Turer och spår
- Platser och punkter

En guide kan bestå av flera turer på flera olika språk.

2.3.10.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storys Bassystem för audio- och multimediasguidning är en fristående tjänst som bygger på ett systemtänk som Hi-Story erbjuder. Tjänsten har också färdiga integrationer mot exempelvis Facebook och andra sociala medier. Presentationen bygger på så kallade HTML-fönster som myndigheten kan själv designa efter myndighetens varumärkesprofil.

För varje guide, det kan finnas flera guider i varje bassystem för audio- och multimediasguidning, skall följande information definieras:

- Titel
- Ingress/presentation



- Innehåll
 - Text
 - Bild
 - Ljud
 - Video
 - Länkar
- Spår information inklusive GPX-fil
- Språkkod
- Symboler
- CSS-fil
- Konfigurationsparametrar
 - Färgkoder
 - Grafiska element
- Optioner:
 - Betalinformation Google Play respektive AppStore
 - Kart-overlay
 - Alternativa symboler
 - Webbadresser
 - mm

Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidiga användare, transaktionsmängder mm.



Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt och resultatet av utvecklingen delas av alla Hi-Storys kunder. Detta gäller även ny funktionalitet när sådan utvecklas. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner av klienternas operativsystem oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

2.3.10.3 Säkerhet

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan göras tillgänglig för myndigheten. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vilka fel som uppstått, vilka versioner som används och tidpunkt för förändringarna. Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.3.10.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Efter val av guide presenteras instruktioner och information om guiden. Besökaren leds därefter till kartvyn. Informationen presenteras sedan med hjälp av besökarens position, användning av QR-kod, tryckning på kartbild, iBeacon eller annan metod.

2.3.11 HIS-002 Hi-Story Informationspublicering enkel

Hi-Story Informationspublicering enkel

HIS-002

Kontaktstödjande tjänster

2.3.11.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Informationspublicering enkel syftar till att besökaren skall, baserat på information som myndigheten eller annan aktör, enklare kunna navigera och få tillgång till olika typer av samhällstjänster. Tillsammans med myndigheten tar Hi-Story fram önskad information. Baserat på ett formulär som myndigheten skapar laddas systemet med för punkten tillhörande information.

Myndigheten kan sedan skapa önskat antal informationspunkter. Varje punkt publiceras sedan i Hi-Storys Bassystemet för audio- och multimediasguidning. Funktionen är så konstruerad att all information



dynamiskt kan uppdateras och uppdateringen sker bokstavligen genom en knapptryckning.

En tur i en guide består av ett antal punkter. Dessa punkter kan bestå av olika kombinationer av enkla, bas, avancerade och teckentolkningspunkter. Myndigheten beställer vid de antal punkter av varje typ som krävs för att skapa guiden.

2.3.11.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storys Informationspublicering enkel definieras av följande informationsmängder som skall definieras i systemet för att sedan visas i klienterna i de smarta mobiltelefonerna eller surfplattorna.

- Vilken guide hör punkten till
- Vilken titel har punkten
- Vilken symbol skall användas
- Vilka positioner har punkten
- Vilken information hör till punkten
- Eventuell tilläggsinformation
 - Text
 - Bilder
 - Länkar
 - mm

2.3.11.3 Säkerhet

All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopia av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk.

2.3.11.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Efter val av guide presenteras instruktioner och information om guiden. Besökaren leds därefter till kartvyn. Informationen presenteras sedan med hjälp av besökarens position, användning av QR-kod, tryckning på kartbild, iBeacon eller annan metod.

2.3.12 HIS-003 Hi-Story Informationspublicering bas

Hi-Story Informationspublicering bas



HIS-003

Kontaktstödande tjänster

2.3.12.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Informationspublicering bas syftar till att besökaren skall, baserat på information som myndigheten skall kunna navigera och tillgodogöra sig den information som myndigheten önskar förmedla. Tillsammans med myndigheten tar Hi-Story fram önskad information. Baserat på ett formulär som myndigheten skapar laddas systemet med för punkten tillhörande information.

Myndigheten kan sedan skapa önskat antal besökspunkter utifrån verksamheten. Varje punkt publiceras sedan i Hi-Storys Bassystemet för audio- och multimedialguidning. Funktionen är så konstruerad att all information dynamiskt kan uppdateras och uppdateringen sker bokstavligen genom en knapptryckning.

En tur i en guide består av ett antal punkter. Dessa punkter kan bestå av olika kombinationer av enkla, bas, avancerade och teckentolkningspunkter. Myndigheten beställer vid de antal punkter av varje typ som krävs för att skapa guiden.

2.3.12.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storys Informationspublicering bas definieras av följande informationsmängder som skall definieras i systemet för att sedan visas i klienterna i de smarta mobiltelefonerna eller surfplattorna.

- Vilken guide hör punkten till
- Vilken titel har punkten
- Vilka positioner har punkten
- Vilken information hör till punkten
- QR-id
- Ordningsnummer
- Eventuell tilläggsinformation
 - Texter
 - Bilder
 - Länkar
 - mm

2.3.12.3 Säkerhet



All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopia av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk.

2.3.12.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Efter val av guide presenteras instruktioner och information om guiden. Besökaren leds därefter till kartvyn. Informationen presenteras sedan med hjälp av besökarens position, användning av QR-kod, tryckning på kartbild, iBeacon eller annan metod.

2.3.13 HIS-004 Hi-Story Informationspublicering avancerad

Hi-Story Informationspublicering avancerad
HIS-004
Kontaktstödjande tjänster

2.3.13.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Informationspublicering avancerad syftar till att besökaren skall, baserat på information som myndigheten skall kunna navigera och tillgodogöra sig den information som myndigheten önskar förmedla. Tjänsten medför att avancerade funktioner kan användas för att skapa mer avancerade presentationer. Till detta hör animeringar, förstärkt verklighet, video och ljud. Tillsammans med myndigheten tar Hi-Story fram önskad information. Baserat på ett formulär som myndigheten skapar laddas systemet med för punkten tillhörande information. Myndigheten kan sedan skapa önskat antal besökspunkter utifrån verksamheten. Varje punkt publiceras sedan i Hi-Storys Bassystemet för audio- och multimediasguidning. Funktionen är så konstruerad att all information dynamiskt kan uppdateras och uppdateringen sker bokstavligen genom en knapptryckning. En tur i en guide består av ett antal punkter. Dessa punkter kan bestå av olika kombinationer av enkla, bas, avancerade och teckentolkningspunkter. Myndigheten beställer vid de antal punkter av varje typ som krävs för att skapa guiden.

2.3.13.2 Teknisk beskrivning



Hi-Storyst Informationspublicering bas definieras av följande informationsmängder som skall definieras i systemet för att sedan visas i klienterna i de smarta mobiltelefonerna eller surfplattorna.

- Vilken guide hör punkten till
- Vilken titel har punkten
- Vilka positioner har punkten
- Vilken information hör till punkten
- QR-id
- Ordningsnummer
- Eventuell tilläggsinformation
 - Texter
 - Bilder
 - Länkar
 - mm

2.3.13.3 Säkerhet

All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopiera av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk.

2.3.13.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Efter val av guide presenteras instruktioner och information om guiden. Besökaren leds därefter till kartvyn. Informationen presenteras sedan med hjälp av besökarens position, användning av QR-kod, tryckning på kartbild, iBeacon eller annan metod.

2.3.14 HIS-005 Hi-Story Informationspublicering teckentolkning

Hi-Story Informationspublicering teckentolkning

HIS-005

Kontaktstödande tjänster

2.3.14.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storyst Informationspublicering teckentolkning syftar till att besökaren skall kunna tillgodogöra sig informationen genom teckentolkning. Detta skall ses som ett komplement till skriven information. Tillsammans med myndigheten tar Hi-Story fram önskad information. Baserat på ett formulär



som myndigheten skapar laddas systemet med för punkten tillhörande information.

Myndigheten kan sedan skapa önskat antal besökspunkter med teckentolkning utifrån verksamheten. Varje punkt publiceras sedan i Hi-Storystors Bassystemet för audio- och multimedieguidning. Funktionen är så konstruerad att all information dynamiskt kan uppdateras och uppdateringen sker bokstavligen genom en knapptryckning.

En tur i en guide består av ett antal punkter. Dessa punkter kan bestå av olika kombinationer av enkla, bas, avancerade och teckentolkningspunkter. Myndigheten beställer vid de antal punkter av varje typ som krävs för att skapa guiden.

2.3.14.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storystors Informationspublicering teckentolk definieras av följande informationsmängder som skall definieras i systemet för att sedan visas i klienterna i de smarta mobiltelefonerna eller surfplattorna.

- Vilken guide hör punkten till
- Vilken titel har punkten
- Vilka positioner har punkten
- Vilken information hör till punkten
- QR-id
- Fyidentitet
- Ordningsnummer
- Eventuell tilläggsinformation
 - Texter
 - Bilder
 - Video
 - Länkar
 - mm

2.3.14.3 Säkerhet

All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopia av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk.

2.3.14.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Efter



val av guide presenteras instruktioner och information om guiden. Besökaren leds därefter till kartvyn. Informationen presenteras med hjälp av teckentolkning baserat på besökarens position, aktivering genom användning av QR-kod, tryckning på kartbild, iBeacon eller annan metod.

2.3.15 HIS-006 Hi-Story Positionsbaserad publicering inomhus

Hi-Story Positionsbaserad publicering inomhus
HIS-006
Kontaktstödjande tjänster

2.3.15.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Positionsbaserad publicering inomhus syftar till att möjliggöra tre olika former av inomhuspositionering för kunden. Detta innebär att

1. den tryckta kartan digitaliseras och kunden kan via kartan navigera och tillgodogöra sig informationen som exempelvis aktiveras via QR-koder eller liknande.
2. den tryckta kartan digitaliseras och kunden kan via kartan navigera och tillgodogöra sig informationen. När besökaren närmar sig en punkt ger sig punkten tillkänns på kartan så besökaren vet var han eller hon befinner sig.
3. den tryckta kartan digitaliseras och kunden kan i kartan se sin position. Detta gör att besökaren enkelt kan navigera runt och kan på ett enkelt sätt tillgodogöra sig informationen.

2.3.15.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storys Positionsbaserad publicering inomhus använder sig av två samverkande tekniker, iBeacon och WiFi fingerprinting. Efter uppsättning av positioneringsutrustning mäter Hi-Story in lokalerna och skapar baserat på denna information nödvändiga data till inomhuspositioneringssystemet. Övriga delar av systemet kompletteras sedan med nya för inomhuspositionering kompletterande data. Inomhuskartor läggs in i systemet för de olika våningsplan som skall täckas. Systemet stödjer användningen av flera våningsplan.



De flesta moderna mobiler stöder iBeacon. I de fall används både iBeacon och WiFi Fingerprinting. I de fall där de smarta mobilerna eller surfplattorna inte stödjer iBeacon kan det krävas att myndigheten kompletterar sitt befintliga WiFi-nät med ytterligare accesspunkter. Installation av ytterligare accesspunkter ingår inte i kostnaden för tjänsten.

2.3.15.3 Säkerhet

All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopiera av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk.

All positioneringsinformation som skapas i systemet används enkom för att positionera individen och inga data spara av andra anledningar än att skapa felloggar och loggar över system olika funktioner för felsökning.

2.3.15.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Efter val av guide presenteras instruktioner och information om guiden. Besökaren leds därefter till kartvyn. Informationen presenteras sedan med hjälp av besökarens position, användning av QR-kod, tryckning på kartbild, iBeacon eller annan metod.

2.3.16 HIS-007 Hi-Story Synkroniseringstjänster för besöksinteraktion

Hi-Story Synkroniseringstjänster för besöksinteraktion
HIS-007
Kontaktstödande tjänster

2.3.16.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Synkroniseringstjänster för besöksinteraktion syftar till att skapa en kommunikationskanal mellan besökarens smarta mobiltelefon eller surfplatta och utrustningen i utställningen. De huvudsakliga funktionerna innebär att

- besökarens smarta mobiltelefon eller surfplatta kan kommunicera sin närvaro med utställningssystemet och genom sin närvara aktivera funktioner i utställningen
- Besökarens smarta mobiltelefon eller surfplatta kan styras av utställningen. Detta innebär exempelvis att utställningens multimediaservrar kan styra besökarens smarta mobiltelefon eller



surfplatta avseende exempelvis alternativa ljudspår till videofilmer, eller start av videofilmer i mobilen.

2.3.16.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storys Synkroniseringstjänster för besöksinteraktion skapar via en proxyserver en länk mellan besökarens smarta mobiltelefon eller surfplatta och utrustningen i utställningen. Logiken i proxyservern säkerställer en säker kommunikation i båda riktningarna. Viss logik finns i servern för att hantera synkronisering mellan de olika enheterna. Proxyservern är konfigurerbar avseende kommunikationen mellan enheten och utrustningen i utställningen.

2.3.16.3 Säkerhet

Proxyservern skapar en spärr mellan utrustningen i utställningen och besökarens smarta mobiltelefon eller surfplatta. Detta för att skydda utrustning en från intrång.

All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopia av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk.

2.3.16.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. Funktionen aktiveras helt i bakgrunden utan användarinteraktion.

2.3.17 HIS-008 Hi-Story Aktivitetsfunktioner

Hi-Story Aktivitetsfunktioner
HIS-008
Kontaktstödande tjänster

2.3.16.1 Funktionell beskrivning

Hi-Storys Aktivitetsfunktioner ger myndigheten en möjlighet att aktivera besökaren ytterligare. Detta kan ske både inomhus och utomhus. Funktionen innebär att besökarna kan erbjudas ytterligare funktioner som frågesporter baserat på kunskap om besöksmålet. Detta kan dessutom anpassas och olika svårighetsgrader kan erbjudas.



Ett exempel är en guidad tur för en kommun. Kommunen erbjuder frågesporten som ett hjälpmedel i skolverksamheten. Frågorna bygger på informationen som finns i guiderna och svaret redovisas i appen. Kan sedan resultatet visas för läraren efter genomgången tur. Frågan fås först när man besöker platsen så alla som svarar har gått turen. Andra aktiviteter är poängjakt och geohunting där besökaren förutom berättelserna kan söka efter positioner och objekt.

2.3.16.2 Teknisk beskrivning

Hi-Storys Aktivitetsfunktioner definieras i systemet. Information som frågor, positioner och annan information definieras i mallar som sedan aktiveras i systemet. Efter aktiveringen ändras styrparametrarna till klienterna så dessa anpassas till de nya funktionerna. Exempel på data som myndigheten fram tillsammans med kunden är

- Poäng
- Positioner
- Frågor
- Objekt

2.3.16.3 Säkerhet

All data säkerhetskopieras kontinuerligt. Varje år görs en årlig säkerhetskopiera av all data i systemet som tillhör myndigheten. Denna datamängd skickas därefter till myndigheten elektronisk. Inga personliga data sparas annat än för användarens personliga bruk, I.E. resultatuppföljning

2.3.16.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten presenteras i en smart mobiltelefon eller surfplatta med ett enkelt och intuitivt gränssnitt. En startsida med meny där valen presenteras. Informationen presenteras i en webby beroende på funktion.



2.4 Elektronisk datafångst

2.4.1 IST-001 Elektronisk datafångst baserad på IS Tools

Elektronisk datafångst baserad på IS Tools

IST-001

Kontaktstödjande tjänster

2.4.1.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stöder skapande av e-formulär och mallar med en dynamisk informationsmodell som snabbt och enkelt kan anpassas efter insamlat data. E-formulär skapas och underhålls via en formulär-guide (peka och klicka). Med användargränssnittet i tjänsten publiceras och struktureras enkelt skapade formulär och mallar.

Åtkomstkontroll möjliggör användarinteraktion med valda delar av skapade mallar och formulär för inmatning, komplettering, kvalitetskontroll och strukturering. Åtkomstkontrollen möjliggör också interaktion med ekonomisystem eller andra kanaler via öppna API.

Kvalitetskontroll stöds direkt i inmatningsskedet med logikmotor, och vidare med den dynamiska rapportmotorn.

2.4.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är baserad på en standard web client server arkitektur.

För såväl klient som server är tjänsten plattformsoberoende avseende operativsystem och hårdvara.

Tjänsten är utvecklad för att svara mot de krav som en större organisation ställer på verksamhetskritiskt IT-stöd med många samtidiga användare. Serverdelen av tjänsten baseras på ett relationsdatabassystem (t.ex. Oracle) och en Java applikationsserver (t.ex. JBOSS). Tjänstens tekniska arkitektur inkluderar även andra tredjeparts programvarubibliotek och ramverk baserade på öppen källkod och i linje med gängse industristandard på området.

Förutom den funktion som krävs för tjänstens direkta nyttjande omfattar serverprogramvaran även sådana verktyg som krävs för storskalig drift och kundtjänst, t.ex. verktyg för systemövervakning, prestandaoptimering, felsökning samt gränssnitt för administration av applikationer och användare.

Tjänsten baseras på en tunn klient (HTML och JavaScript) som stödjer flertalet populära webbläsare. Ingen installation, utöver en webbläsare, krävs på klienten.

2.4.1.3 Säkerhet

All kommunikation mellan webbklient och server sker över en krypterad förbindelse.

Användare autentiserar sig medelst inloggning eller annan mekanism.



Autentiseringens validitet kontrolleras vid varje anrop.

Mot varje användare allokeras en eller flera roller i tjänsten.

Data klassificeras i informationsklasser, för vilka rollers åtkomst kan styras i detalj.

Tjänsten tillhandahåller mekanismer för spårbarhet på fält- och användarnivå.

Tjänsten stödjer integration med tredjeparts autentiseringslösningar.

2.4.1.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten inkluderar funktionalitet för att importera och exportera godtycklig data till/från öppna standardformat.

Tjänsten innefattar ett öppet ”web service” gränssnitt för åtkomst och manipulation av data. Detta interface är XML baserat och följer standarden SOAP (Simple Object Access Protocol) och beskrivs i WSDL (Web Services Description Language). Tjänsten inkluderar infrastruktur som understödjer tredjepartsautentisering av användare och anrop.

2.4.2 SKL-001 SKL Kommentus e-blankettjänst

SKL Kommentus e-blankettjänst

SKL-001

Kontraktstödjande tjänster

2.4.2.1 Funktionell beskrivning

Enstaka blanketter i PDF levereras enligt tjänsten som URL länkar med kundunik logo och adresstillhörigheter.

Special eller anpassad tjänst avser kundspecifika blanketter.

Anpassad Blankett Portal: anpassningar och tillägg utöver sökverktyg, blankettlänkar, FAQ, respektive logo och adresser som ingår i SKL Kommentus e-blankettjänsten.

Blankettkonstruktion och layout: för tryck till traditionell pappersblankett eller konstruerad för att kunna användas tillsammans med en digitalpenna. E-blankett/formulär i klassiskt PDF-format eller skärmanpassade (guider, wizzard) utformade PDF-format.

Innehållsleveranser: Uppdateringar och underhåll av rikstäckande lagändringar, inom verksamhetsområden för kommuner och landsting.



2.5 Mina sidor

2.5.1 CCE-152 e-Register Open Source

e-Register Open Source

CCE-152

Kontaktstödjande e-tjänster

2.5.1.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för e-Register vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten e-Register är en del av Informationstjänster Open Source och all data som skapas i tjänsten är enkelt åtkomligt via informationstjänsten. Givetvis så är åtkomsten av data rättighetsstyrt så obehöriga inte kommer åt känslig information.

Tjänsten 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.

Att bli abonnent/medlem i ett register kan ske på olika sätt beroende på hur moderatorn väljer att ställa in tjänsten. 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. Ett icke-selektivt register kan alla gå med i och på det viset få information av allmän karaktär. Det finns många inställningar att konfigurera för register men från början kommer tjänsten med en standardanpassning som passar i de flesta fallen.

För att använda tjänsten behövs tjänsten Informationstjänster Open Source, CCE-001H.

2.5.1.2 Teknisk beskrivning

e-Register Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten levereras som ett tillägg till Informationstjänster Open Source, CCE-001H, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

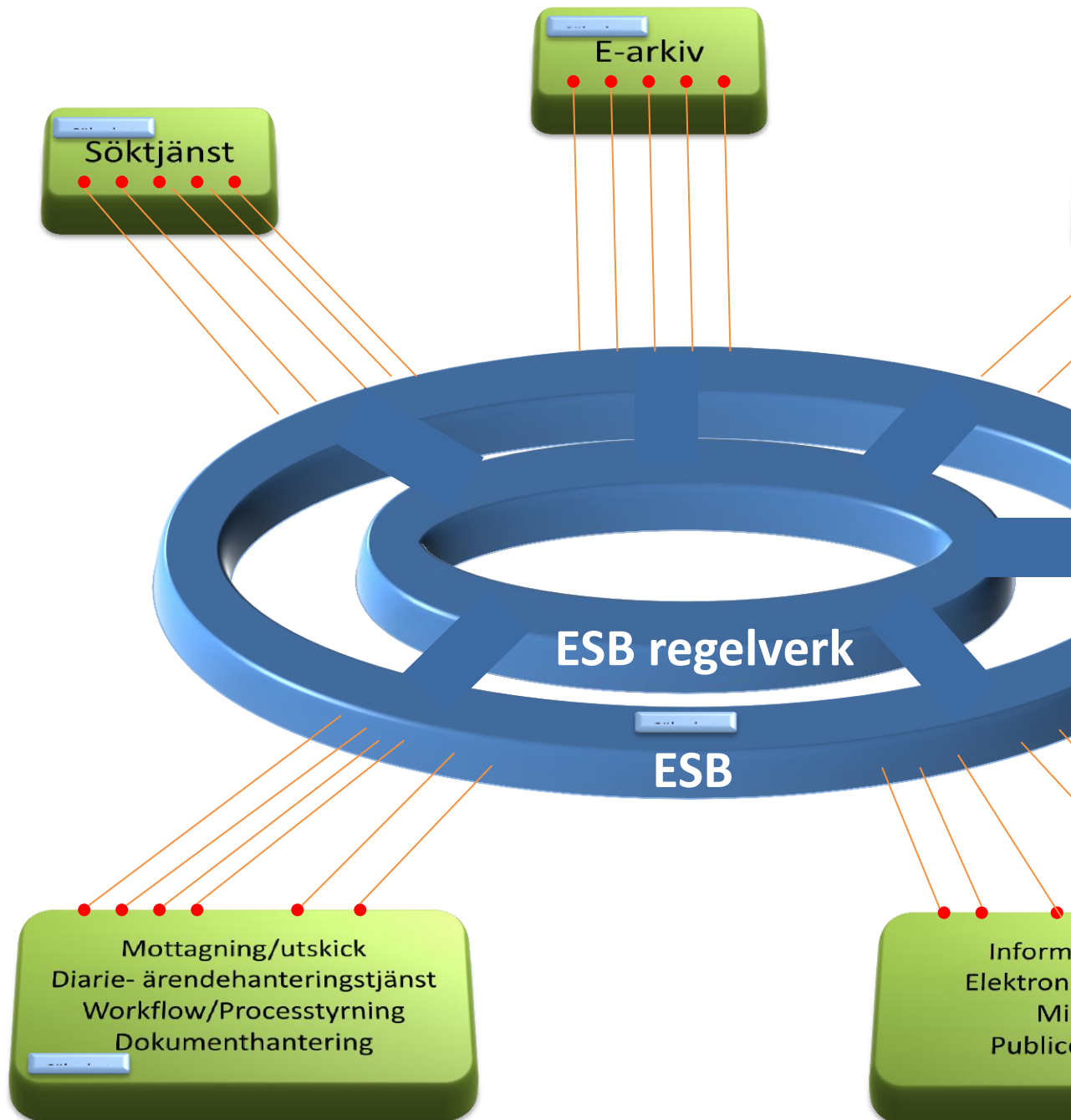
De tjänster som e-chatt har integration mot är:

- Informationstjänster, CCE-001H
- Elektronisk datafångst, CCE-0002H
- Mina Sidor, CCE-003H



- Söktjänster, CCE-004H
- Mottagning/utskick, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering, CCE-006H
- e-Arkiv, CCE-007H
- Processhantering/Workflow, CCE-008H
- Dokumenthantering, CCE-009H
- Publicering, CCE-010H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidigt användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

2.5.1.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

2.5.1.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra



tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

2.5.2 ENF-030 ZervicePoint med Enfo Zystems

ZervicePoint med Enfo Zystems

ENF-030

Kontaktstödjande e-tjänster

2.5.2.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten ZervicePoint med Enfo Zystems är en självbetjäningsportal som kan användas för i princip alla typer av tjänster. Principen med ZervicePoint bygger på att användaren med ett personligt konto loggar in till sin personliga portal (Mina sidor). Endast de för användaren aktuella tjänsterna finns tillgängliga för beställningar under Mina sidor. När användaren har beställt en tjänst så går ett arbetsflöde igång. De ser i sin portal beställningar som ligger för godkännande och får e-post med information om att en beställning som kräver deras godkännande väntar. Bra för tjänster som inte används frekvent då risken annars kan vara att omloppstiden för en beställning blir lång.

Tjänsten ZervicePoint med Enfo Zystems är ursprungligen byggd för att administrera och sköta en IT-miljö samt erbjuda självservice för användare via en portal. Det finns en ”insida” för administratörer och handläggare och en ”utsida” som användarna använder. Tjänsten bygger på Microsoft SharePoint. I ZervicePoint kan man relativt enkelt skapa olika typer av tjänster. Förutsättningen för att man skall kunna skapa tjänster i ZervicePoint är att de processer och flöden för tjänsten man vill automatisera finns beskrivna.



2.6 Söktjänster

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

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

Verksamhetsstödande tjänster

2.6.1.1 Funktionell beskrivning

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.

Google Site Search är en värdbaserad sökningstjänst med vilken du kan:

- Öka kundernas tillfredsställelse och lojalitet
- Öka antalet träffar och interaktionen på webbplatsen
- Minska supportkostnaderna genom att förbättra självhjälpen online

Med Google Site Search tar det bara några minuter att skapa en sökmotor för ditt företags webbplatser. Bland annat följande funktioner inkluderas:

Bättre indextäckning. Bättre indextäckning garanterar omfattande sökresultat på dina webbplatser genom att genomsöka och indexera mer innehåll, även på sidor som ligger djupt på en webbplats.

Synonymer. Gör det möjligt för besökare att hitta dokument som innehåller relaterade termer, utan att behöva köra flera frågor. Det är lätt att lägga upp synonymordböcker som är specifika för din webbplats. Exempelvis (en sökning på [bil] kommer nu att omfatta [bilar]). Det är lätt att lägga upp en egen synonymordbok (en sökning på [fa] skulle inkludera [fasta avgifter] i sökresultaten).

Datumpolarisering. Från och med nu kan administratörer påverka sökrangordningen baserat på dokumentets ålder (t.ex. ett nyare produktdatablad ges större vikt än ett äldre). Det går att inaktivera funktionen och administratörer kan välja på vilken nivå de vill påverka sina webbplatser (låg, medelhög, hög eller högsta).

Toppresultatpolarisering. Med Google Site Search kan du rikta in de högsta sökresultaten från specifika avsnitt på din webbplats (t.ex. produktkatalogen).



3 Beskrivning av verksamhetsstödjande tjänster

3.1 Svit Open Source

3.1.1 CCE-005H Mottagning/utskick Open Source

Mottagning/utskick Open Source

CCE-005H

Verksamhetsstödjande tjänster

3.1.1.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för Mottagning/utskick Open Source vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten för Mottagning/utskick är en tjänst som hanterar in och utdata från ett verksamhetssystem till ett annat. Mottagning/utskick hanterar en organisations eller ett företags alla typer av handlingar oavsett om det är ett elektroniskt format eller papper.

Webbklienten erbjuder enkel åtkomst från vilken plats som helst. Användare kan ladda upp och hantera uppgifter via ett lättanvänt webbläsargränssnitt. Tjänsten kvitterar, validerar och tidsstämplar handlingarna som laddats upp. Det finns sedan möjlighet att lägga till regler för hur dokument ska valideras och hur det fortsatta arbetsflödet ska se ut. Det går även att kvittera mottagna handlingar med elektronisk underskrift samt spara uppgifter om e-betalning. Uppgifter som lämnats in kan återsökas för presentation och granskning.

Tjänsten erbjuder en mängd olika gränssnitt för att kommunicera med andra system. Det finns enhetliga gränssnitt mot elektroniska legitimationer, betalväxlar, skanningstjänster och utdatatjänster med överföring av elektronisk information till utskriftsdistributör, externa e-arkivtjänster, SMS, e-post m fl.

Det finns inbyggt stöd för Microsoft Office SharePoint protokoll utan någon kompletterande klient behöver installeras. Ett annat mycket intressant protokoll som stöds är CMIS. Precis som de stora databasleverantörerna standardiserade SQL på 1980-talet, har dagens ledande ECM (Enterprise content management) leverantörer har skapat ett utkast till specifikation för CMIS. Målet att leverera och möjliggöra samverkan för innehåll (content



repositories). Bakom förslaget specifikation står Alfresco, EMC, IBM, Microsoft, OpenText, Oracle och SAP.

Det finns även möjlighet att automatiskt ta uppgifter som författare, datum skapat osv. från ett dokument eller e-post för vilka sedan lagras dessa som beskrivande uppgifter (metadata) om den inkomna posten. Dessa metadata är sedan sökbara och det går därför enkelt att återfinna de handlingar som skickats in.

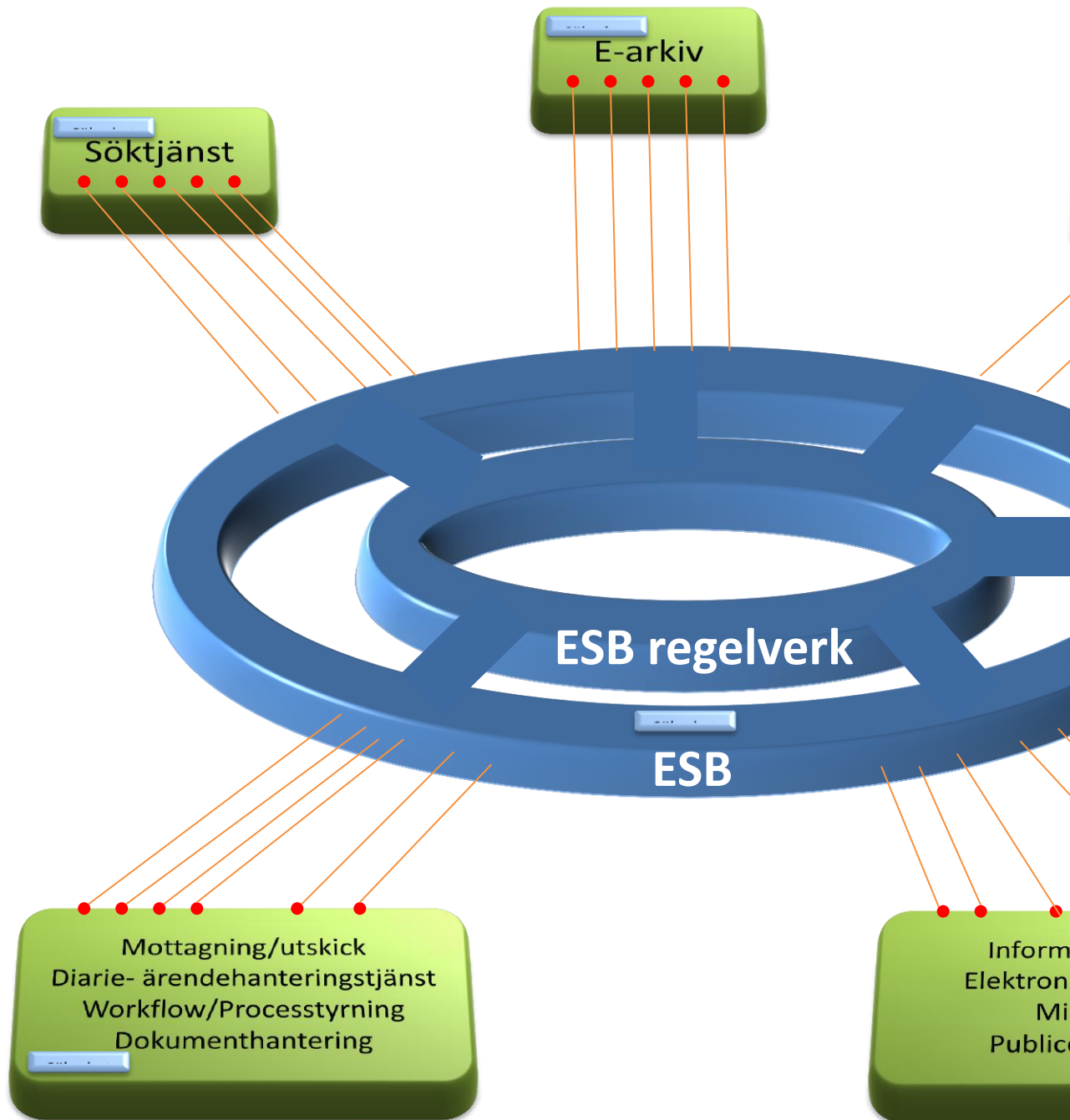
3.1.1.2 Teknisk beskrivning

Mottagning/utskick Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten ingår i samma svit som Dokumenthantering Open Source, Processhantering/Workflow Open Source och Mottagning/utskick Open Source för att få ett så enhetligt utseende och arbetsflöde för den del i verksamheten som arbetar med detta. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Mottagning/utskick Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs i en javabaserad applikationsserver och är byggd på ramverken Spring, Hibernate, Lucene m.fl.

3.1.1.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.1.1.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop



alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

3.1.2 CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source

Diarium och ärendehantering Open Source

CCE-006H

Verksamhetsstödande tjänster

3.1.2.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för Diarium och ärendehantering vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

I stödet för ärendehantering och diariumföring 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 diariumföring 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.

Statistikmöjligheter för hantering av ärenden erbjuder stöd för



uppföljning och effektivisering av processer i verksamheten, t ex ledtider för hantering av olika ärendetyper.

Tjänsten kan anpassas för att stödja den verksamhet som bedrivs och ska stödjas genom att konfigurera ärendetyper. Exempel på ärendetyper kan vara tillståndshantering, synpunktshantering, avvikelshantering eller diarieförda ärenden hos myndigheter.

Tjänsten innehåller all nödvändig funktionalitet för diarieföring och upprätthållande av offentlighetsprincipen. Den innefattar även funktioner för sekretess- och PUL-skydd.

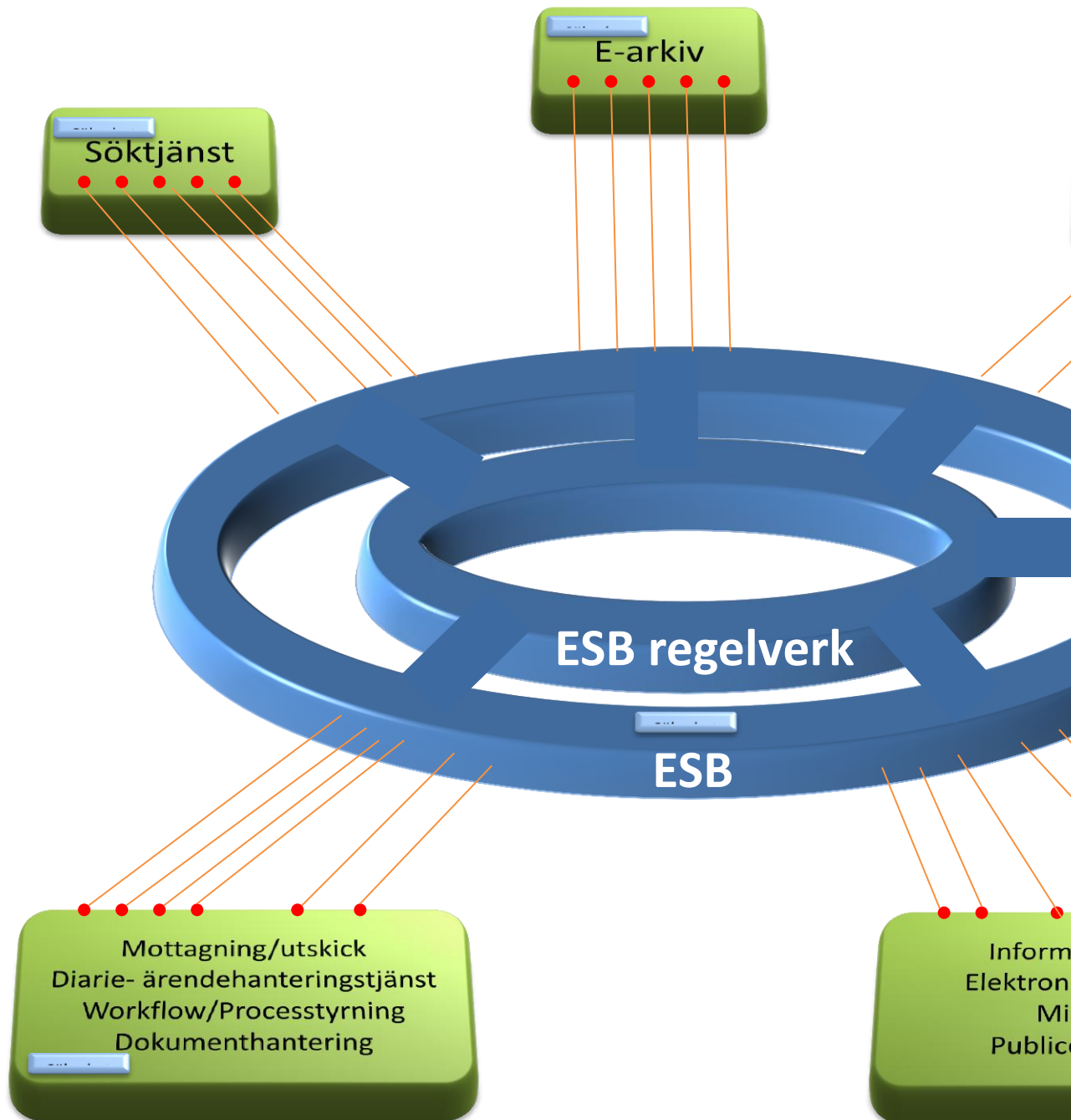
3.1.2.2 Teknisk beskrivning

Diarium och ärendehantering Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten ingår i samma svit som Dokumenthantering Open Source, Processhantering/Workflow Open Source och Mottagning/utskick Open Source för att få ett så enhetligt utseende och arbetsflöde för den del i verksamheten som arbetar med detta. Tjänsten har också färdiga integrationer mot de övriga verksamhetsstödande tjänsterna via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Diarium och Ärendehantering har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Mottagning/Utskick Open Source, CCE-005H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidigt användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs i en javabaserad applikationsserver och är byggd på ramverken Spring, Hibernate, Lucene m.fl.

3.1.2.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.1.2.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.



I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

3.1.3 CCE-007H, e-Arkiv Open Source

e-Arkiv Open Source

CCE-007H

Verksamhetsstödjande tjänster

3.1.3.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten e-Arkiv Open Source är Cybercoms 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.

Tjänsten e-Arkiv Open Source är ett digitalt förvaringssystem som från början utformats för att hantera långsiktigt bevarande av handlingar från olika källor. Tjänsten e-arkiv Open Source uppfyller höga krav på säkerhet, skalbarhet och användbarhet.

Tjänsten e-Arkiv Open Source har ett enkelt och kraftfullt gränssnitt för att ta emot leveranser från olika typer av datakällor. Inleveransfunktionen kan utformas enligt ett workflow, och det går att sätta upp olika typer av



kontroller för att verifiera att en inleverans till arkivet uppfyller ställda krav avseende t.ex. dataformat, metadatastruktur, checksummor. Det går också att låta inleveransfunktionen automatiskt konvertera levererade filer till filformat som är godkända enligt Riksarkivets föreskrift RA-FS 2009:2. Inleveransfunktionen utgår från filer i godtyckligt format samt metadata i xml-format vilket gör att arkivet kan ta emot material från vilket annat system som helst. Självklart kan tjänsten även innehålla förteckningar över fysiska handlingar. Metadata kan utformas enligt olika standarder, t.ex. Dublin Core eller Moreq2. Datastrukturen medger också relationer mellan objekt, så att t.ex. relationer mellan två ärenden i diariet kan bibehållas i arkivet.

Tjänsten e-Arkiv Open Source innehåller två olika sökhjälpmedel: ett enkelt ”Google”-liknande sökverktyg samt ett avancerat sökgränssnitt som möjliggör sökningar utifrån multipla kriterier och med logiska operatorer (AND, OR etc.). Framsökta dokument kan visas i de inbyggda läshjälpmedel direkt i webbläsaren.

Tjänsten e-Arkiv Open Source kan fungera som en fristående tjänst med en fullt konfigurerbar rollbaserad behörighetsfunktion som möjliggör att behörighet anges på enstaka metadatafältnivå, men tjänsten kan också integreras med andra tjänster. När den integreras med Cybercoms övriga huvudalternativtjänster, innebär det t.ex. att sökgränssnittet kan integreras med Cybercoms tjänster för publicering, och att man då kan konfigurera vilka fält som ska vara åtkomligt i det publicerade arkivet baserat på metadata för ett visst handlingsslag och/eller en viss handlingstyp.

Tjänsten har omfattande övervakningsfunktioner inbyggda. Det går att låta tjänsten logga samtliga händelser för ett visst objekt. Det går också att konfigurera automatiska kontroller av data så att det säkerställs att informationen är intakt. Dessutom finns det möjlighet att ta ut statistik och rapporter över beståndet i arkivet, liksom rapporter över tjänstens status.

Tjänsten har också funktioner för att underhålla en arkivredovisning. Det går att ta ut beskrivningar över hur arkivet var strukturerat vid olika tidpunkter, och också hur olika tidpunkters klassificeringsstrukturer är relaterade till varandra. Sökfunktionerna medger att man i en enda sökning kan ta fram handlingar från relaterade handlingsslag från olika tidpunkter.

Vidare kan man skapa och underhålla gallringsregler utifrån olika kriterier i tjänsten. Det är t.ex. möjligt att skapa gallringsregler baserat på olika kombinationer av metadata såsom en viss handlingstyp i ett handlingsslag. Tjänsten kan också gallra ”halvautomatiskt”, vilket innebär att tjänsten



automatiskt kan ta fram en förteckning över vilka handlingar som kommer gallras vid en viss tidpunkt, men gallringen måste godkännas av en behörig användare innan den äger rum. Gallringen kan också styras via ett workflow.

Tjänsten e-Arkiv Open Source kan på ett väldigt enkelt sätt integreras med övriga tjänster i Cybercoms huvudalternativ. Det innebär bl.a. att:

- Övriga tjänster är förberedda för att leverera till e-arkiv Open Source
- Samma behörighetslösning används för e-Arkiv Open Source som för övriga tjänster
- Det går att publicera information från arkivet till Cybercoms tjänster för Publicering/portal Open Source.
- I Cybercoms tjänst för Workflow/Processtyrning Open Source kan man bygga och underhålla processer som styr hanteringen av Cybercoms e-Arkiv Open Source.

3.1.3.2 Teknisk beskrivning

Cybercoms tjänst för e-Arkiv är byggd på open source-tekniker såsom Fedora Commons, Java, Apache Axis, Open LDAP, MySQL, JHove, Google Web Toolkit, JBoss, OpenSymphony's Quartz, ImageMagick, MEncoder, GStreamer, IZPack, Launch4j, PhpMyAdmin, Handle System, VSFTPd, Apache Lucene m.m.

E-arkiv Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten är fristående, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

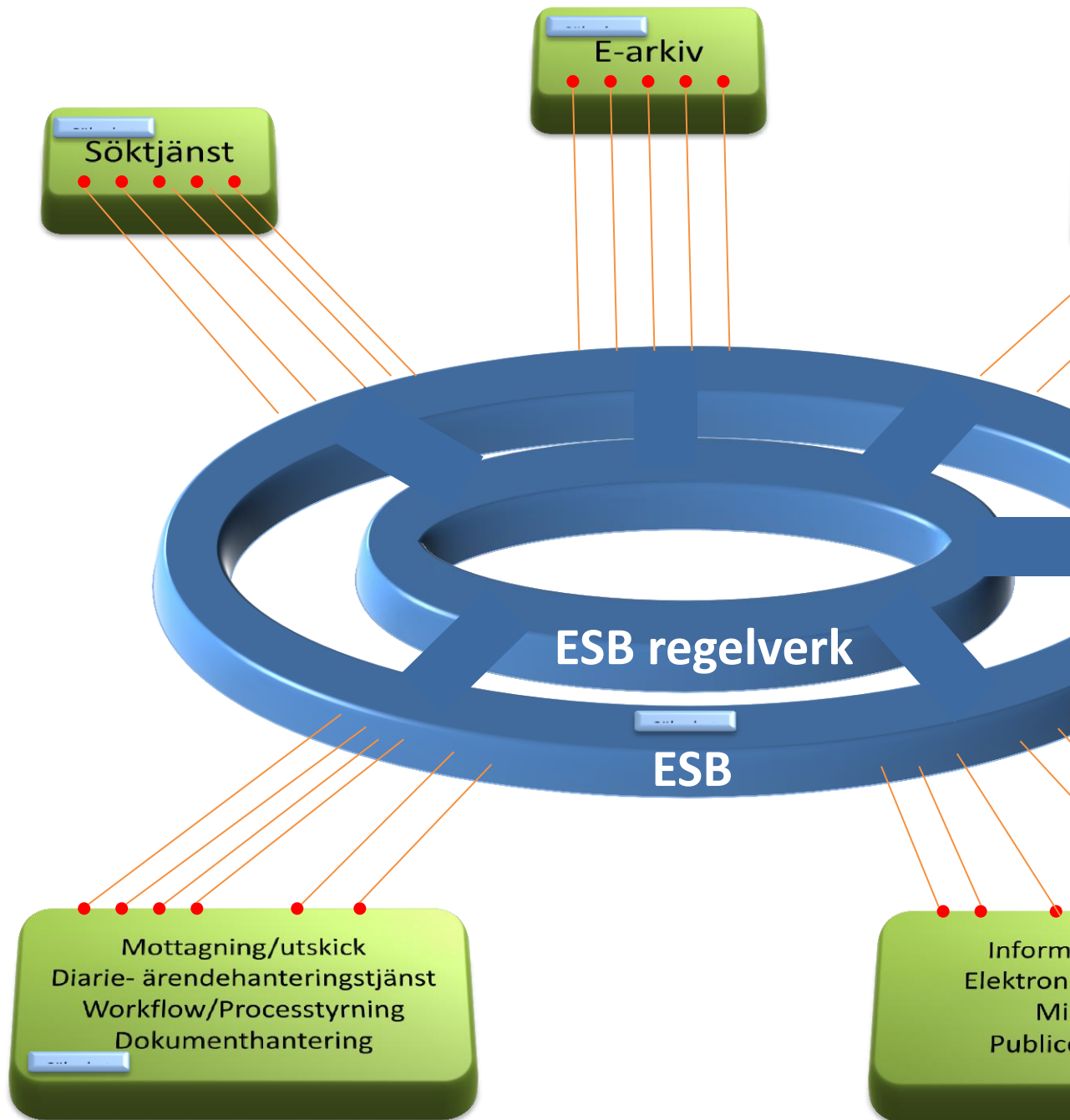
e-Arkiv Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- Mottagning/Utskick Open Source, CCE-005H



- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidigt användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en "Open Source Community". Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Lösningen körs i en javabaserad applikationsserver och är byggd på ramverken Spring, Hibernate, Lucene m.fl.

3.1.3.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.1.3.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.



I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.



3.1.4 CCE-008H, Workflow/Processtyrning Open Source

Workflow/Processtyrning Open Source

CCE-008H

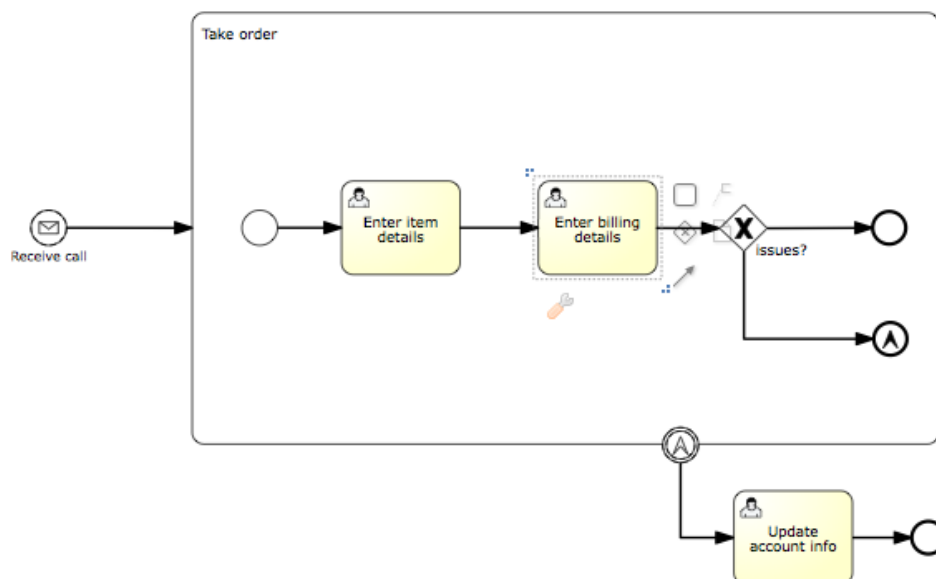
Verksamhetsstödande tjänster

3.1.4.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för Workflow/Processtyrning vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten innebär att organisationens händelseflöde för olika typer av ärenden och handlingar kan beskrivas. Detta 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. Tjänsten 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.

Tjänsten är ett användarvänligt och kraftfullt IT-stöd som används för att stödja en verksamhets affärsprocesser. Tjänsten erbjuder ett grafiskt gränssnitt för processdesign. Det grafiska gränssnittet som man använder för att administrera nya och befintliga flöden har ”drag-and-drop” funktionalitet och mycket inbyggd hjälp för att sätta upp allt från enklaste flödena till de mest avancerade. Handläggare kan därmed se hela flödet inklusive regler, logiska villkor och alternativa vägar.





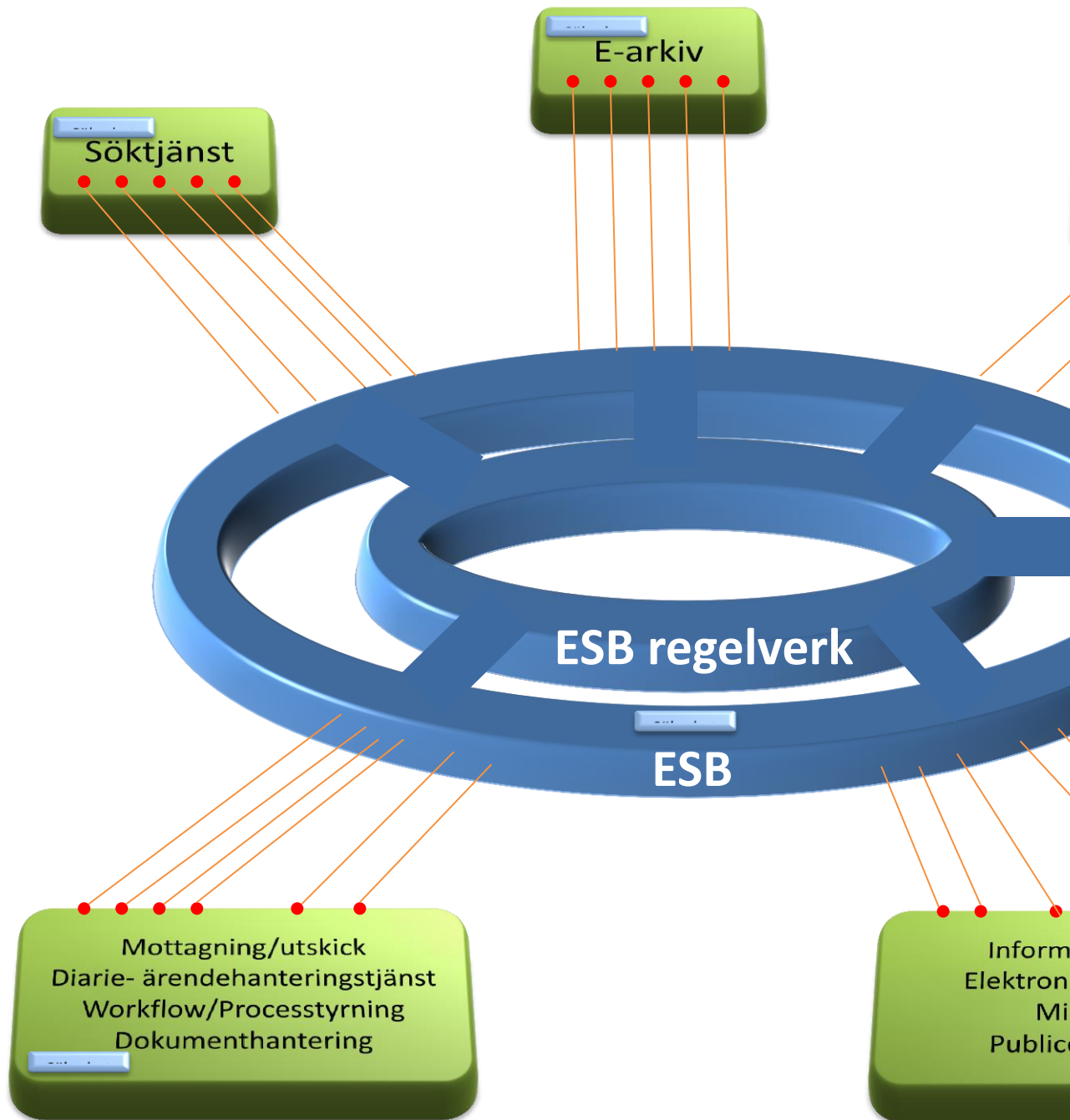
3.1.4.2 Teknisk beskrivning

Workflow/Processtyrning är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten ingår i samma svit som Dokumenthantering Open Source, Diarietjänst/Ärendehantering Open Source och Mottagning/utskick Open Source för att få ett enhetligt utseende och arbetsflöde för den del i verksamheten som arbetar med detta. Extra viktigt är det med just tjänsten Workflow/Processtyrning Open Source eftersom regelverk, händelsekedjor är centrala begrepp för de verksamhetsstödjande tjänsterna. Tjänsten har också färdiga integrationer mot de övriga verksamhetsstödjande tjänsterna via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Workflow/Processtyrning har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Mottagning/Utskick Open Source, CCE-005H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidigt användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs i en javabaserad applikationsserver och är byggd på ramverken Spring, Hibernate, Lucene m.fl.

3.1.4.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.1.4.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.



I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.



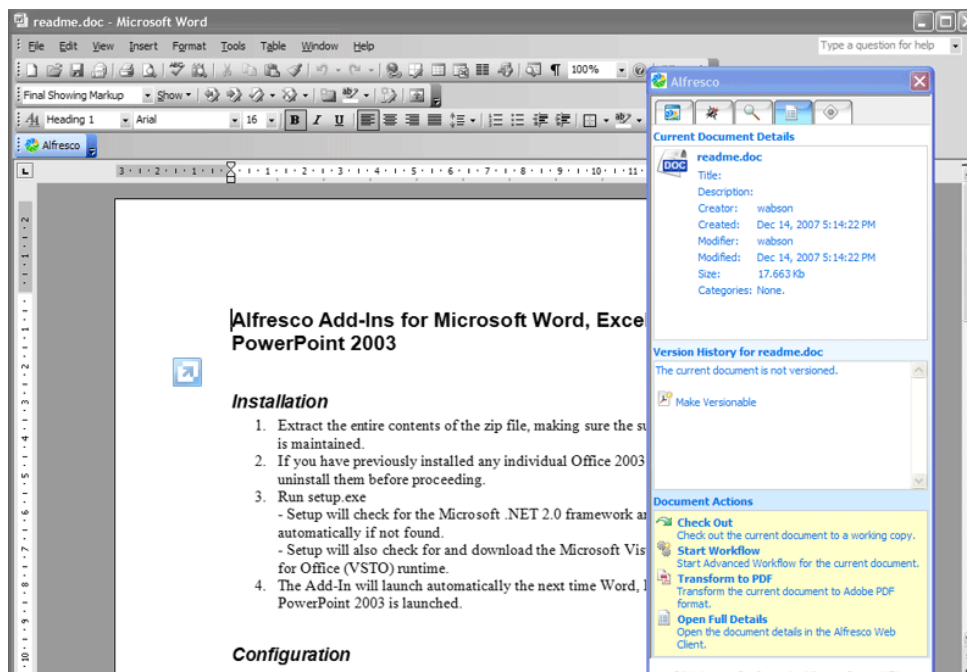
3.1.5 CCE-009H, Dokumenthantering Open Source

Dokumenthantering Open Source
CCE-009H
Verksamhetsstödjande tjänster

3.1.5.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för dokumenthantering vänder sig till offentlig verksamhet med höga krav på användbarhet, säkerhet och flexibilitet.

Tjänsten är fullt integrerad med Microsoft Office och Open Office vilket erbjuder användarna att kunna fortsätta arbeta med verktyg de är vana vid. Användaren kan exempelvis själv koppla en mapp i e-postklienten till tjänsten. Mappen får då de versionshanteringsfunktioner som tjänsten erbjuder. På samma sätt kan man koppla en vanlig filstruktur med mappar till tjänsten för att få dokumenthanterings fördelar. Dokument kan synas i flera mappar samtidigt, men bara existera i ett original, genom att den har en dynamisk mappstruktur



Tjänsten stödjer dokumenthanteringsfunktioner så att användarna enkelt kan

- Dra nytta av bibliotekstjänster - Check-In/Out med versionshantering och hantering av tidsstämplar och författare samt länkning mellan dokument



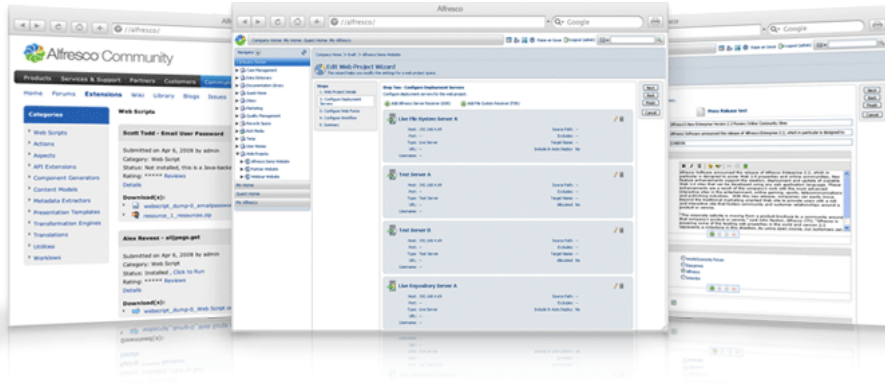
- Samarbeta på gemensam yta – en guide gör det enkelt att strukturera innehåll (mallar, regler och processer), diskussionsforum, e-postbaserade arbetsflöden och notifieringsstöd
- Integrerade arbetsflöden – JBPM, Ärendehantering, Säker dokumentlivscykelhantering
- Bidra med innehåll - Virtuellt filsystem, CIFS synkronisering, portalaccess
- Kategorisera innehåll - Automatisk metadatautvinning från alla interface
- Göra avancerade sökningar
- Konvertera filer till annat format
- Säkerhet på användar-, roll-, grupp- och dokumentnivå
- Möjligheter till Single Sign-On med NTLM eller LDAP

Arbetsflöden kan, från en användarsynvinkel, startas genom att dra och släppa mappar och dokument. En enskild mapp kan konfigureras att starta ett visst arbetsflöde, exempelvis att konvertera dokument till ett annat format, flytta den till en annan mapp eller anmäla en grupp av användare via e-post. Alternativt kan arbetsflödet kanske extrahera egenskaper, t.ex. författarens namn eller andra sökord i dokumentet så att användaren kan använda dem för att söka efter dokument senare.

Dokumenthanteringen sker med hjälp av enkla och intuitiva gränssnitt för att användarna snabbt skall kunna anamma fördelarna med ett arkiv som erbjuder öppna tjänster för full Enterprise Content Management (ECM):

- Virtuellt filsystem: - Byter ut delade enheter och erbjuder motsvarande gränssnitt
- E-post-liknande regler - Konfigurera plugin-regler för att automatisera manuell hantering
- Google-liknande sökfunktion - Sök direkt från Webbläsaren
- Yahoo-lik ”bläddring” - Automatisk metadatautvinning och kategorisering
- Smarta ytor - Allmänt vedertaget för samarbetsytor
- Transparent stöd för dokumentets hela livscykel

Allt detta utan krav på någon klientinstallation.



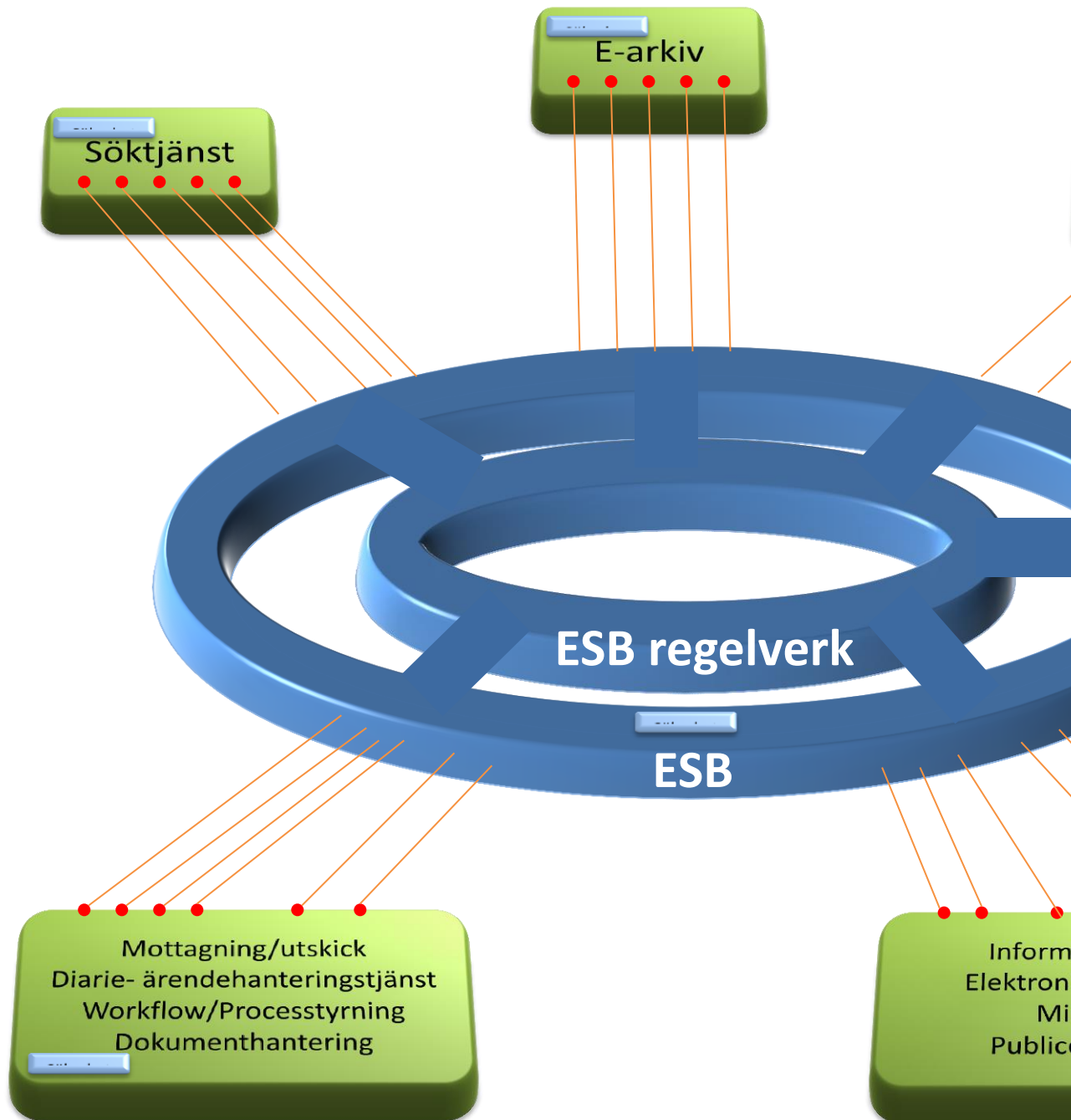
3.1.5.2 Teknisk beskrivning

Dokumenthantering Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten ingår i samma svit som Diarietjänst/Ärendehantering, Processhantering/Workflow och Mottagning/utskick Open Source för att få ett så enhetligt utseende och arbetsflöde för den del i verksamheten som arbetar med detta. Tjänsten har också färdiga integrationer mot de övriga verksamhetsstödjande tjänsterna via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Dokumenthantering Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Mottagning/Utskick Open Source, CCE-005H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Publicering Open Source, CCE-010H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtidigt användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs i en javabaserad applikationsserver och är byggd på ramverken Spring, Hibernate, Lucene m.fl.

3.1.5.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.1.5.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.



I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.



3.1.6 CCE-010H, Publicering, Web content management Open Source

Publicering, Web content management Open Source
CCE-010H
Verksamhetsstödande tjänster

3.1.6.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst för Publicering & Web content management Open Source 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:

- 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 dubbellagring av dokument och information
- Förbättra rapportskrivning
- Förbättra kommunikation mellan användare
- Stora friheter att formatera och lista innehåll och information
- Automatisk beskärning och skalning av bilder beroende på var och hur de visas.
- Stöd för videoinnehåll och streaming
- Stöd för betaltjänster
- Diskussionsforum, bloggar, kommentarsfunktionalitet, taggar och röstning på innehåll
- Kalender och samarbetsstöd - möjlighet att koordinera möten med andra
- Möjlighet till integration med karttjänster och geografiska system (GIS).
- Integration med katalogtjänster och autentiseringslösningar såsom LDAP och Active Directory
- Stöd för web services och REST-APIer
- Skalbarhet genom inbyggt stöd för cachning av sidor
- Hög säkerhet genom genomtänkt design och kontinuerliga förbättringar

I tjänsten för Publicering och Web content management Open Source kan data definieras som nästan vad som helst - dokument, filmer, bilder, telefonnummer, vetenskapliga data, etc. Tjänsten används ofta för lagring, kontroll, översyn, samt publicering av dokumentation och ärenden.



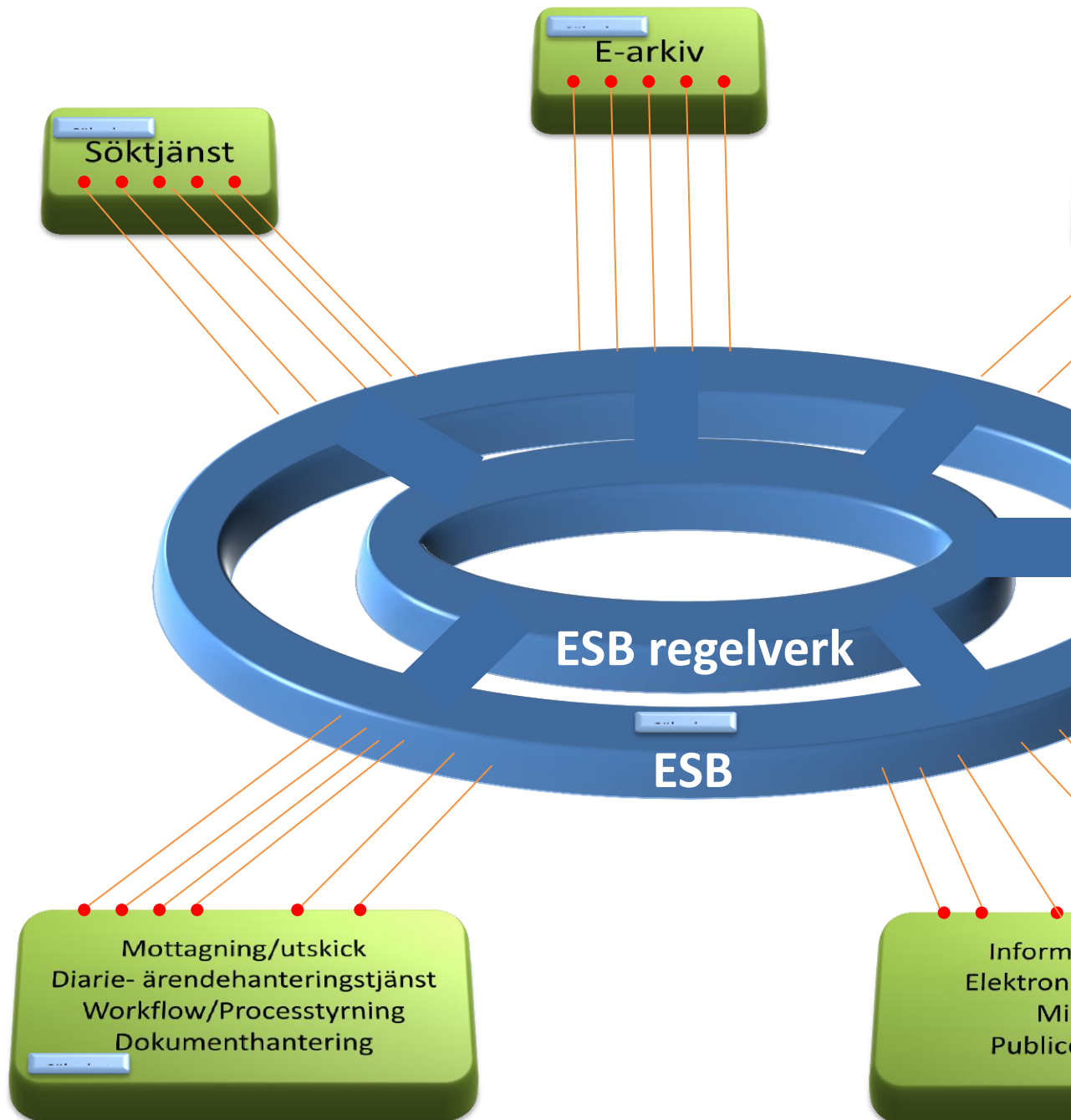
3.1.6.2 Teknisk beskrivning

Publicering/Web content management Open Source är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten ingår i samma svit som informationstjänster Open Source, Elektronisk datafångst Open Source och Mina Sidor Open Source för att få ett så enhetligt utseende och arbetsflöde för den del i verksamheten som arbetar med detta. Tjänsten har också färdiga integrationer mot de övriga verksamhetsstödjande tjänsterna via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

Publicering/Web content management Open Source har integration mot samtliga andra tjänster inom huvudalternativet:

- Informationstjänster Open Source, CCE-001H
- Söktjänster Open Source, CCE-004H
- Mina Sidor Open Source, CCE-003H
- Elektronisk datafångst Open Source, CCE-002H
- Diarium och Ärendehantering Open Source, CCE-006H
- Dokumenthantering Open Source, CCE-009H
- Processhantering/Workflow Open Source, CCE-008H
- e-Arkiv Open Source, CCE-007H
- Mottagning/Utskick Open Source, CCE-005H
- Säkert Informationsutbyte SHS, IDA-001H
- Kontroll av elektroniska legitimationer, CCE-012H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms tjänst är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtida användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en "Open Source Community". Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

3.1.6.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.1.6.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster ska ha ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop



alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.

3.2 Svit EPi Server

3.2.1 EPI-001 EpiServer – Webbplats standard

EPiServer – Webbplats standard

EPI-001

Verksamhetsstödande tjänster

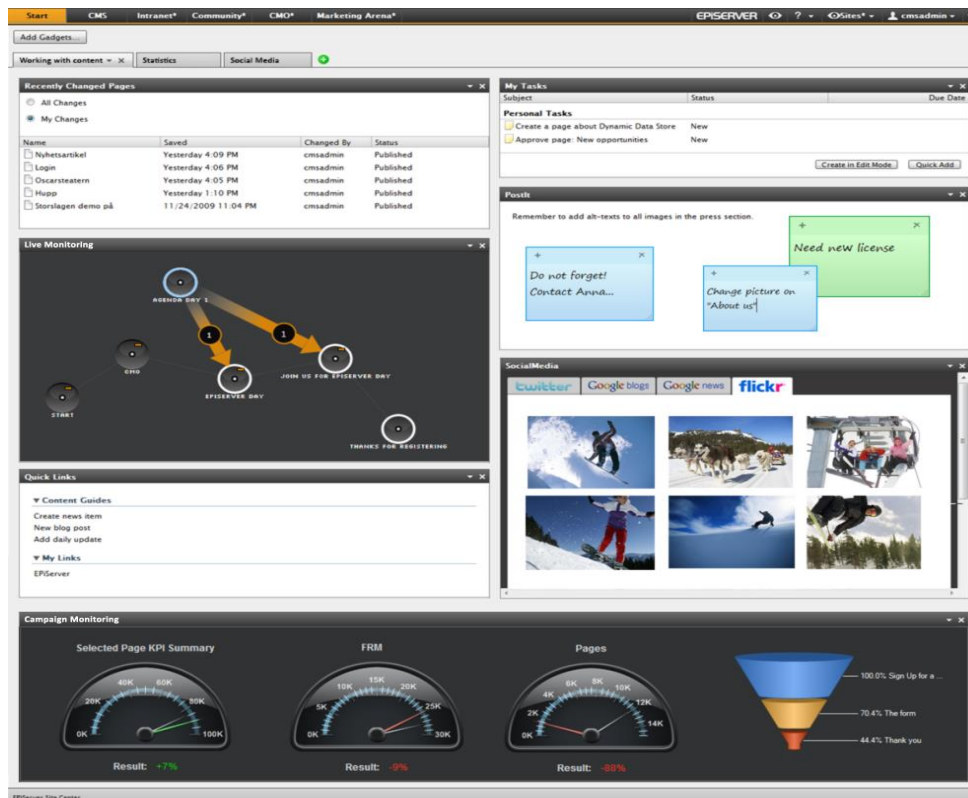
3.2.1.1 Funktionell beskrivning

Kraftfulla webbpubliceringsfunktioner

Tjänsten EPiServer – Webbplats standard har mycket funktionalitet som hjälper marknadsförare, redaktörer och utvecklare i det dagliga arbetet. Det är enkelt att skapa, hantera och publicera innehåll med hjälp av det sidbaserade konceptet i EPiServer – Webbplats standard. Dessutom ger webbplatsträdet användarna en snabb och enkel översikt över hela webbplatsen, dess navigering och sidornas placering.

OnlineCenter för webbplatshantering och gadgets

OnlineCenter är en enhetlig arbetsyta som du inte hittar i någon annan tjänst för webbpublicering. Den visas som en dashboard för att underlätta navigeringen. Dashboarden kan anpassas efter dina önskemål och krav och på så vis ge tillgång till alla funktioner som är relevanta i det dagliga arbetet från en och samma plats, oavsett var funktionen eller produkten egentligen finns.



Dashboarden i OnlineCenter visar samlad information från webbplatsen och ger tillgång till viktiga funktioner med hjälp av flikar, zoner och gadgets. Det är enkelt att skapa nya gadgets som kan kopplas till dashboarden så att du får tillgång till de funktioner du använder oftast.

Åtkomst överallt

EPiServer – Webbplats standard innehåller en XHTML-editor med en vy med mer än 60 redigeringsverktyg och funktioner, vilket underlättar för såväl redaktörer som utvecklare. En av de viktigare fördelarna med editorn är dess stöd för de olika webbläsarna på marknaden, exempelvis Internet Explorer och Firefox på både Mac och PC. Editorn är dessutom otroligt enkel att anpassa, konfigurera och utöka.

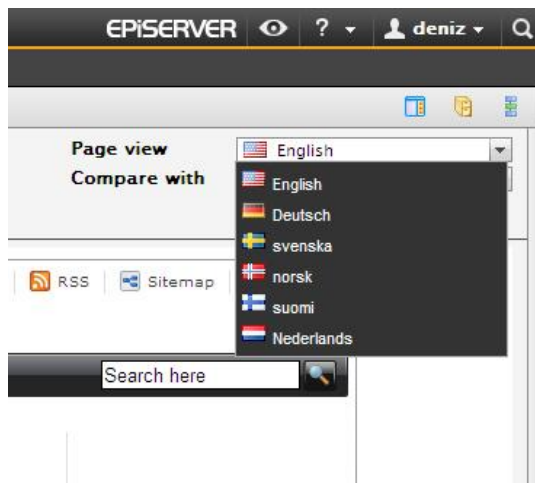
Dynamiskt innehåll – återanvänd innehåll, sidlayout och integrering

EPiServer – Webbplats standard editorn är ett intelligent redigeringsgränssnitt där du kan återanvända innehåll, utforma sidor och integrera dynamiskt innehåll på en sida. Du kan till exempel placera informationsblock med dynamiskt innehåll som RSS-nyhetskällor, kartor eller videoklipp var som helst på webbplatsen. Med hjälp av editorn kan du snabbt lägga till dynamiskt innehåll var som helst på webbplatsen. Du skapar ett utrymme för innehåll som ska hämtas någon annanstans ifrån till den sidan. Det här är en tidsbesparande funktion eftersom innehållet bara



behöver uppdateras en gång och sedan visas det ut överallt där det dynamiska innehållet har publicerats på webbplatsen.

Om din organisation är online blir din verksamhet global per definition. För att hantera dina globala marknadsföringsresurser kommer du att behöva ha central kontroll över en del av ditt varumärke samtidigt som du tillåter lokal flexibilitet för andra delar av det. Har du flera webbplatser på flera språk på många marknader, innebär verklig globalisering att du måste ta hänsyn till lokaliseringsbehoven för olika kulturer, språk och marknadssektorer samtidigt som varumärket framställs konsekvent.

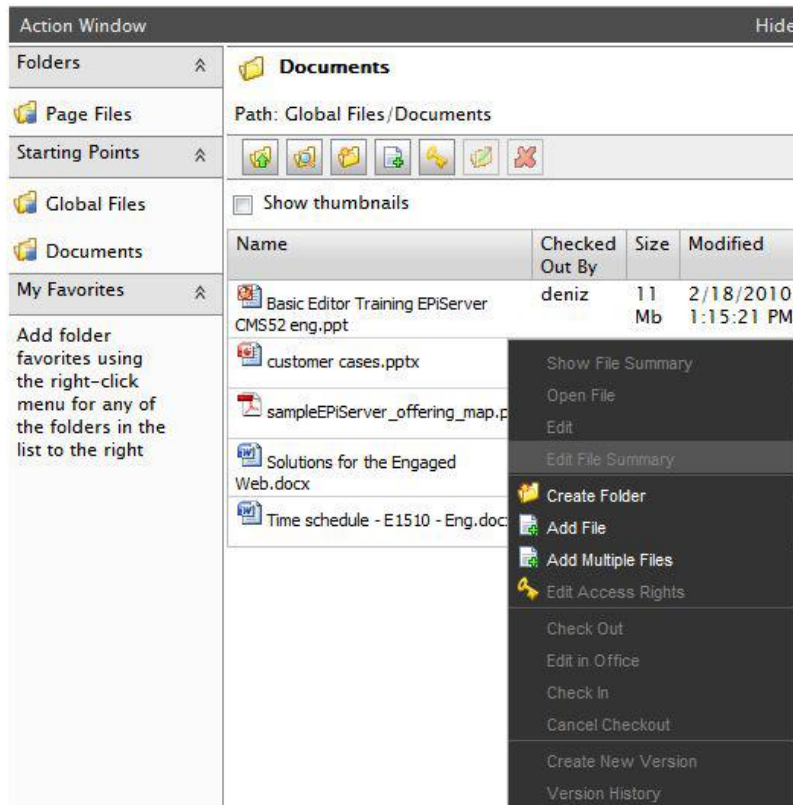


I EPiServer – Webbplats standard kan du individanpassa åtkomsträttigheterna till webbplatsens språkversioner. Du kan styra vem som gör vad och var genom att tilldela olika redaktörer rättigheter till de sidor som du vill att de ska kunna förse med innehåll eller redigera.

Dokumenthantering

EPiServer – Webbplats standard är fullt integrerat med MS Office och hanterar utöver webbinnehåll även många andra filformat och dokumentversioner. Tack vare ett in- och utcheckningssystem kan en redaktör med gemensamt ansvar för ett dokument arbeta med dokumentet i trygg vetskap om att ingen annan kan arbeta med den versionen av dokumentet så länge det är utcheckat. Och som i alla väl utformade dokumenthanteringssystem kan medarbetarna få tillgång till viktiga uppgifter oavsett var de befinner sig.

Med EPiServer – Webbplats standard kan mer än en person få tillgång till en skrivskyddad version av ett dokument, men bara en version av dokumentet är tillgänglig för redigering. Versionshanteringen förser dokument som har redigerats mer än en gång med ett nytt versionsnummer, så att användarna kan hämta ut tidigare versioner och fortsätta arbetet från en given punkt.



Versionshantering är användbart för dokument som ändras över tiden och där det ibland kan vara nödvändigt att kunna återgå till en tidigare version. Filsystemet i EPiServer – Webbplats standard gör det enkelt att integrera med valfri filhanterare och fillagringsplats. Att integrera med Microsoft SharePoint är extremt enkelt tack vare tilläggstjänsten EPiServer Connect for SharePoint.

Användarvänliga URL:er

Svårbegripliga URL:er kan vara det enda som hindrar besökare från att besöka din webbplats. Söksträngar, siffror och symboler kan vara obegripliga för de flesta besökare. EPiServer – Webbplats standard genererar URL:er på vanligt språk vilket inte bara gör webbplatsen tydligare och mer tilltalande utan också förbättrar användbarheten och användarupplevelsen.

Mallbank

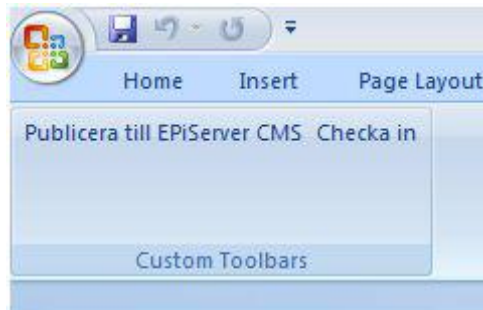
EPiServer – Webbplats standard är utrustad med en mallbank. Mallsidorna är fördefinierade med en del innehåll och funktionalitet och kan anpassas



både design- och funktionsmässigt med företagets varumärke, färger och känsla.

MS Office-publicering

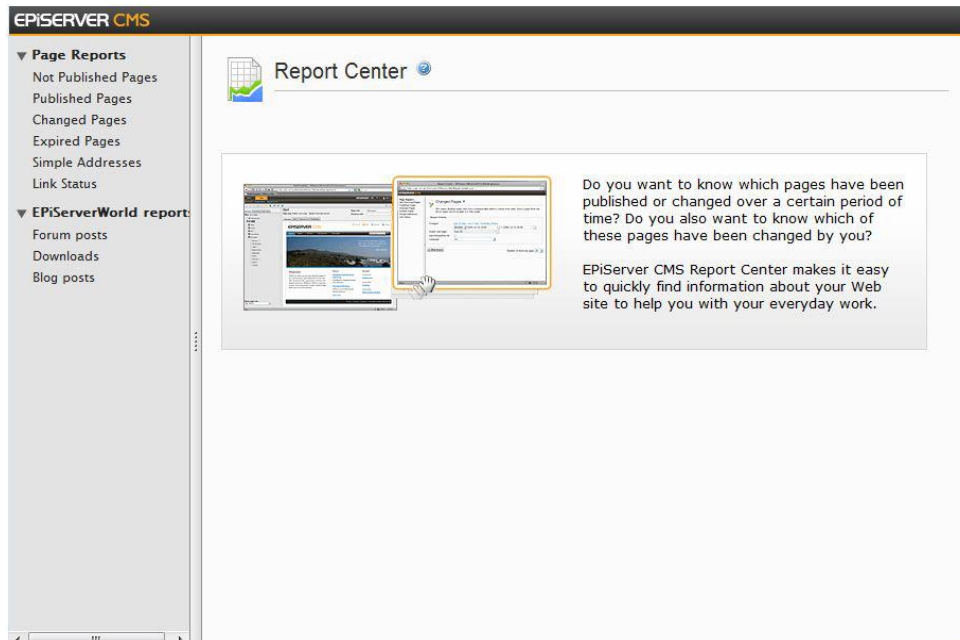
Du kan publicera sidor och dokument från MS Office-program som Word, Excel och PowerPoint direkt till EPiServer – Webbplats standard och även lägga till dem i filhanteringsbiblioteket. MS Office-integreringsklienten har ett inbyggt verktygsfält och installeras i din dator för att göra det enklare att skapa innehåll för webbplatser.



Rapportcenter

Rapportcenter i EPiServer – Webbplats standard underlättar det dagliga arbetet genom att göra det enkelt att snabbt hitta information om din webbplats. EPiServer – Webbplats standard innehåller sex inbyggda rapporter:

- Ändrade sidor visar sidor som har ändrats och när de har ändrats.
- Utgångna sidor visar sidor som snart kommer att arkiveras eller inaktiveras.
- Ej publicerade sidor visar sidor som inte har publicerats ännu med ett senast ändrat-datum i ett angivet tidsintervall.
- Publicerade sidor visar sidor som har publicerats inom ett angivet tidsintervall.
- Enkla adresser ger en översikt över alla enkla adresser (användarvänliga URL:er) som används i systemet.
- Länkstatusrapporten indikerar trasiga länkar. EPiServer – Webbplats standard kontrollerar med jämna mellanrum alla länkar som skapats i CMS-systemet, interna såväl som externa, för att se om de fortfarande är giltiga och tillgängliga. Du kan i rapporten se vilka sidor eller webbplatssektioner som innehåller trasiga länkar vilket säkerställer kvaliteten på webbplatsen.



Listan över funktioner i EPiServer – Webbplats standard

- Innehållshantering
- Fil- och dokumenthantering
- Tillämpning och utveckling
- Säkerhet
- Personalisering
- Publicering

3.2.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på EPiServer som är baserad på .NET 3.5.

3.2.2 EPI-003 EPiServer – Webbplats flexibel

EPiServer – Webbplats flexibel

EPI-003

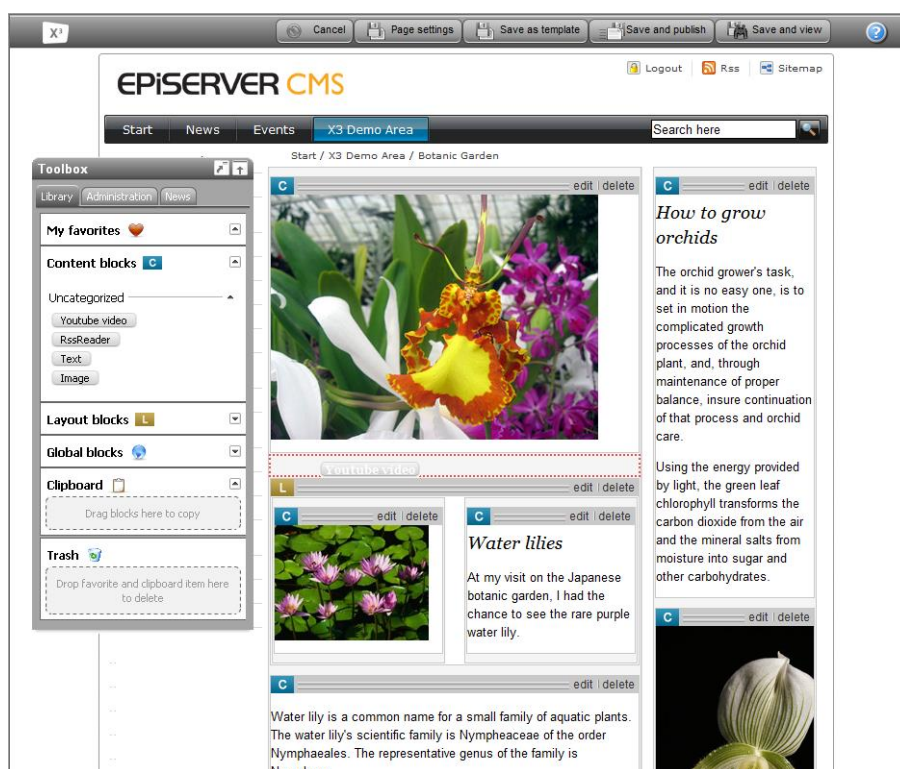
Verksamhetsstödande tjänster

3.2.2.1 Funktionell beskrivning

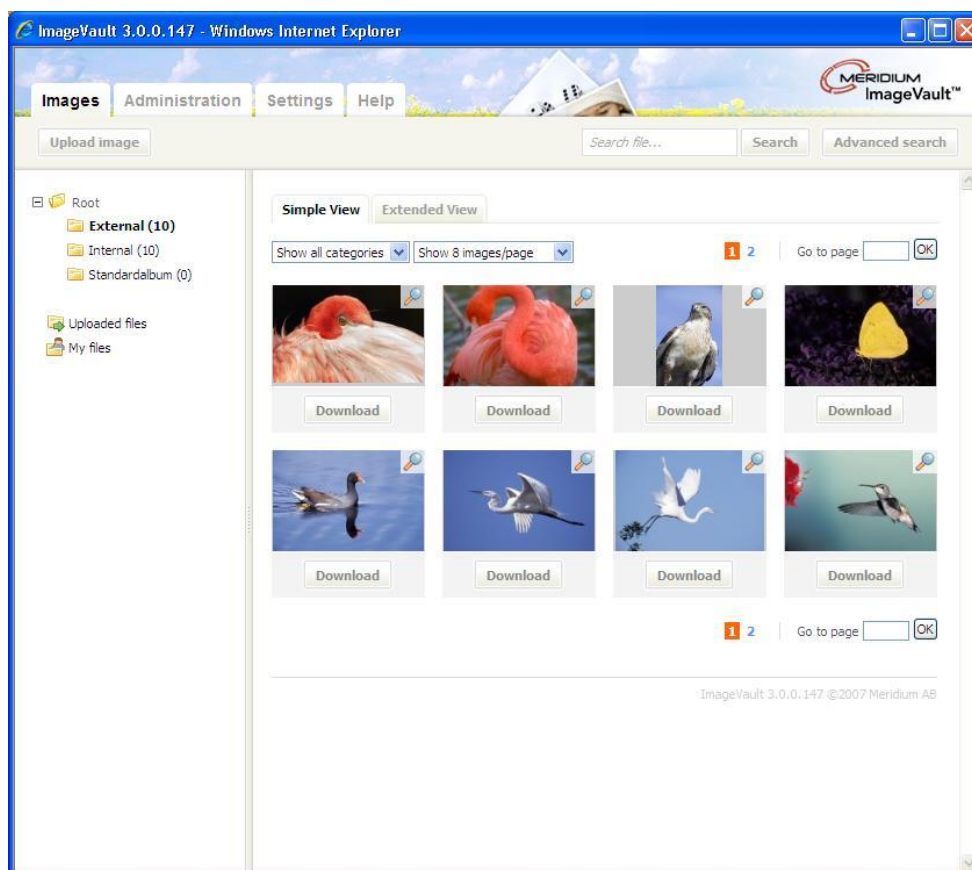
Tjänstens omfattning omfattar allt innehåll som beskrivits ovan avseende tjänsten EPiServer – Webbplats standard men med följande tillägg:

Tjänsten gör det möjligt för personer utan någon som helst programmeringskunskap att skapa och ändra sidmallar samt att lägga till nya funktioner i EPiServer – Webbplats flexibel. Detta sparar stora summor

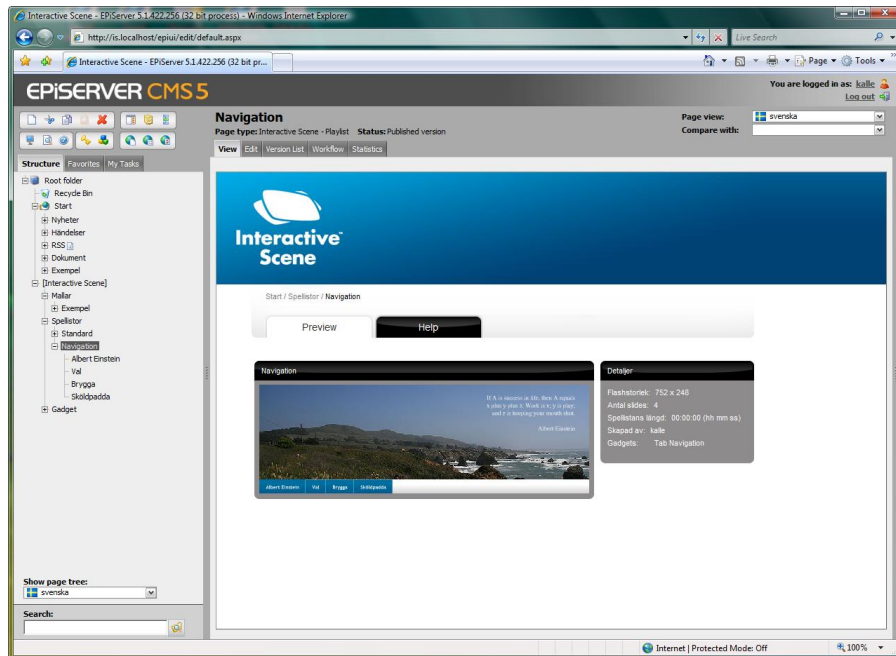
pengar. Allt det arbete som tidigare krävde inblandning av webbutvecklare kan nu webbredaktören klara av själv genom att bara dra och släppa de olika blocken på plats. Text, bilder och filmer kan blandas fritt och flyttas runt som i ett legosystem. När allt ser bra ut är det bara att spara mallen som sedan kan återanvändas. Enklare kan det knappast bli.



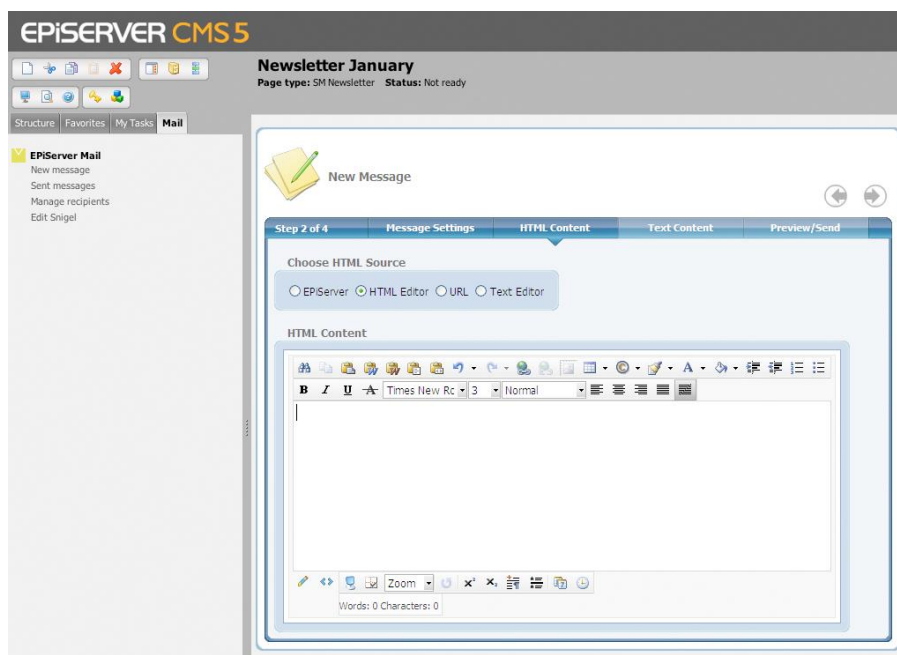
Det är möjligt att hantera bilder på ett bra sätt och att få kontroll på allt bildmaterial. Det ingår både grundläggande bildbehandlingsfunktioner och effektiva lösningar för bildlagring. Perfekt för den som vill skapa stora, sökbara mediearkiv.



Med Flashteknik går det att skapa spännande rörliga presentationer. Fördelen är att man inte behöver vara specialist på Flash för att bygga sådana applikationer. Man arbetar med block som sätts samman i spellistor och kombineras med olika effekter. Här kan verkligen kreativiteten få fritt spelrum.



Mailfunktionen är perfekt för företag som vill kunna skapa och sända massutskick av nyhetsbrev och produkterbudanden, men också för internkommunikation. Utskicken skapas enkelt utifrån den information som redan finns lagrad på webbplatsen. Adresserna hämtas från befintliga kundregister, CRM-system eller annat befintligt register.





Efter utskicket går det att ta fram statistik på i stort sett allting, hur många som har öppnat ett mail, klickat på länkar, vilka dagar och vid vilka tidpunkter det har skett. Statistikfunktionen är därför ett utmärkt verktyg för att testa effekten av olika kampanjerbjudanden och finslipa marknadsföringen.

3.2.2.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på EPiServer som är baserad på .NET 3.5.

3.2.3 EPI-006 EPiServer Community extern webbplats

EPiServer Community extern webbplats

EPI-006

Verksamhetsstödjande tjänster

3.2.3.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten omfattar allt innehåll som beskrivits ovan avseende tjänsten EPiServer – Webbplats standard men med följande tillägg:

Bygg starka relationer med en community

Tjänsten EPiServer Community extern webbplats, nedan kallad EPiServer Community, är en digital mötesplats och är ett utmärkt verktyg för att bygga starka relationer med målgrupper. Företag med starka varumärken och produkter som engagerar kunderna, kan dra stor nytta av den digitala mötesplatsens alla funktioner. Med tjänsten EPiServer Community kan du på ett effektivt och flexibelt sätt utveckla interaktiva digitala mötesplatser.

Flexibel, effektiv och enkel att använda

EPiServer Community är marknadsens ledande tjänst för utvecklande av digitala mötesplatser och det bästa, mest flexibla och effektivaste alternativet.

Integrerad med EPiServer – Webbplats standard

EPiServer Community är fullständigt integrerad med EPiServer – Webbplats standard vilket gör att du kan koppla den digitala mötesplatsen till ditt företags webbplatser. Specialdesignade funktioner för den digitala mötesplatsen ingår som en integrerad del i hanteringsprogrammet för webbinnehåll. Administreringen kan därför utföras snabbt och enkelt och du kan förverkliga nya affärsmöjligheter på dina webbplatser utifrån verksamheten på den digitala mötesplatsen.

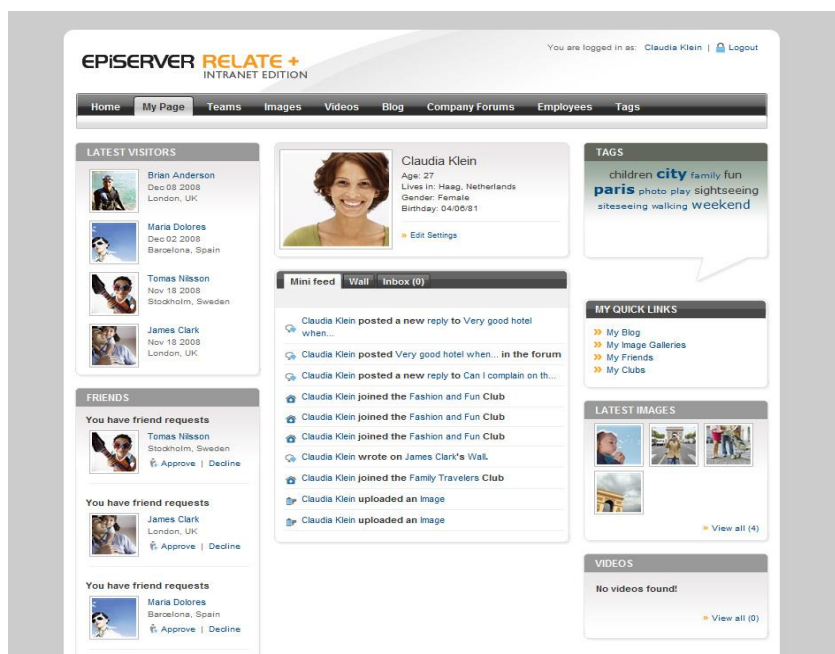
Färdiga mallpaket möjliggör en snabbare lansering

Ett mallpaket medföljer i form av ett färdigt community som går att anpassa till specifika behov vilket gör att det går snabbt att komma igång med att skapa en digital mötesplats.



Brett utbud av communityfunktionalitet

Allt innehåll på den digitala mötesplatsen (community) kan administreras och redigeras från vilken webbläsare som helst. Med hjälp av systemet för rollhantering går det att tilldela administratörer och utvalda medlemmar behörigheter för att redigera olika delar av den digitala mötesplatsen.



Medlemmar och besökare kan publicera bloggar, umgås och debattera i olika forum och klubbar, och kommunicera via chattar, webbmejl och mobiltelefon. De kan även delta i tävlingar och omröstningar, klassificera och märka allt från bilder till chattinlägg, göra virala kampanjer, eller hjälpa varandra via expertpaneler osv. Dessutom kan medlemmarna skapa gallerier och arkiv för att samla in, ordna och visa sina filer, texter, bilder och videoklipp.

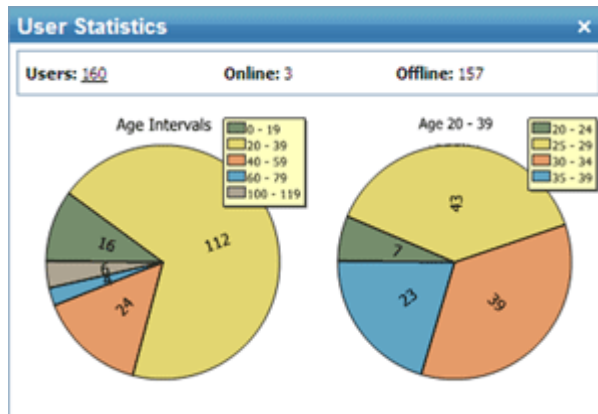
Enkelt att administrera och underhålla din community

Administratörerna för den digitala mötesplatsen har tillgång till såväl hantering av medlemmar, val av medlemmar, mötesplatsöversikt, kategorisering, virala marknadsföringskampanjer som individanpassade massutskick. Som administratör kan du skapa en ny händelse som medlemmarna kan anmäla sig till, erbjuda medlemmarna att chatta med en utvald gäst, eller skapa en intressant tävling.

Funktionerna i EPiServer Community kan användas och justeras på många olika sätt och de kan även integreras med varandra. Till exempel kan endast de som är medlemmar i en klubb blogga och lägga till en omröstning i ett forum. Det går också att välja att kalenderfunktionen endast ska vara tillgänglig för klubbens ansvariga.

Analysera, segmentera och bevaka dina målgrupper

Analysera och gör detaljerade val för att kommunicera med en specifik målgrupp. Med EPiServer Communitys medlemshantering är du bara ett musklick från att få det att hända.



Som redaktör kan du bevaka, analysera och segmentera målgruppen i realtid, baserat på vilken verksamhet och vilket innehåll som finns på den digitala mötesplatsen. I utbyte mot värdefulla tjänster får du en trogen och segmenterad målgrupp och svaret på dina frågor. Det hjälper dig att skapa intressant och relevant information som du förmedlar via den digitala mötesplatsen i syfte att skapa varaktiga relationer.

Övervaka allt innehåll

Det finns effektiva verktyg för att korrigera eller ta bort innehåll som inte överensstämmer med företagets innehållspolicy. Med EPiServer Community har du tillgång till allt innehåll på den digitala mötesplatsen och en registrering görs av vilken användare som lägger till vilket innehåll, och vid vilken tidpunkt. Dessutom är allt publicerat innehåll kopplat till den offentliga IP-adress som det hämtades från.

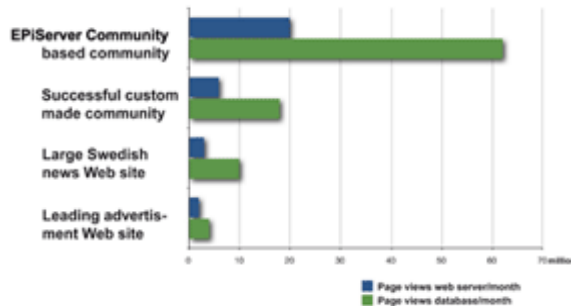
En community skapar nya marknadsföringsmöjligheter

Medlemmar i en digital mötesplats deltar för att de är intresserade av det ämne som mötesplatsen handlar om. I kommunikation som sker med medlemmarna så vet du redan vilka produkter och tjänster som de kan tänkas vara intresserade av. En digital mötesplats ger stora möjligheter till riktig one-to-one marknadsföring och riktad kommunikation. När mottagaren får information som de upplever är direkt riktad till dem så ökar också svarsfrekvensen.

En innovativ ägare av en digital mötesplats har också en stor möjlighet att skapa nya produkter och tjänster baserat på innehåll och diskussioner som sker i den digitala mötesplatsen. EPiServer Community har de funktioner som behövs för att underlätta analyser av innehållet och därmed förenkla processen.

Prestanda

Av erfarenhet vet vi att ett system för en digital mötesplats behöver mycket bra prestanda för att vara framgångsrikt och fungera väl. De communities som är baserade på EPiServer Community levererar många gånger fler sidvyer per server än andra ledande digitala mötesplatser och webbplatser. Med EPiServer Community får du den prestanda som krävs.



3.2.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på EPiServer som är baserad på .NET 3.5.

3.2.4 EPI-007 EPiServer Community intranät

EPiServer Community intranät

EPI-007

Verksamhetsstödande tjänster

3.2.4.1 Funktionell beskrivning

Tjänstens omfattning omfattar allt innehåll som beskrivits ovan avseende tjänsten EPiServer – Webbplats standard samt EPiServer Community extern webbplats men avser användning på ett intranät.

3.2.5 EPI-008 EPiServer – e-Beställning utökad service

EPiServer e-Beställning utökad service

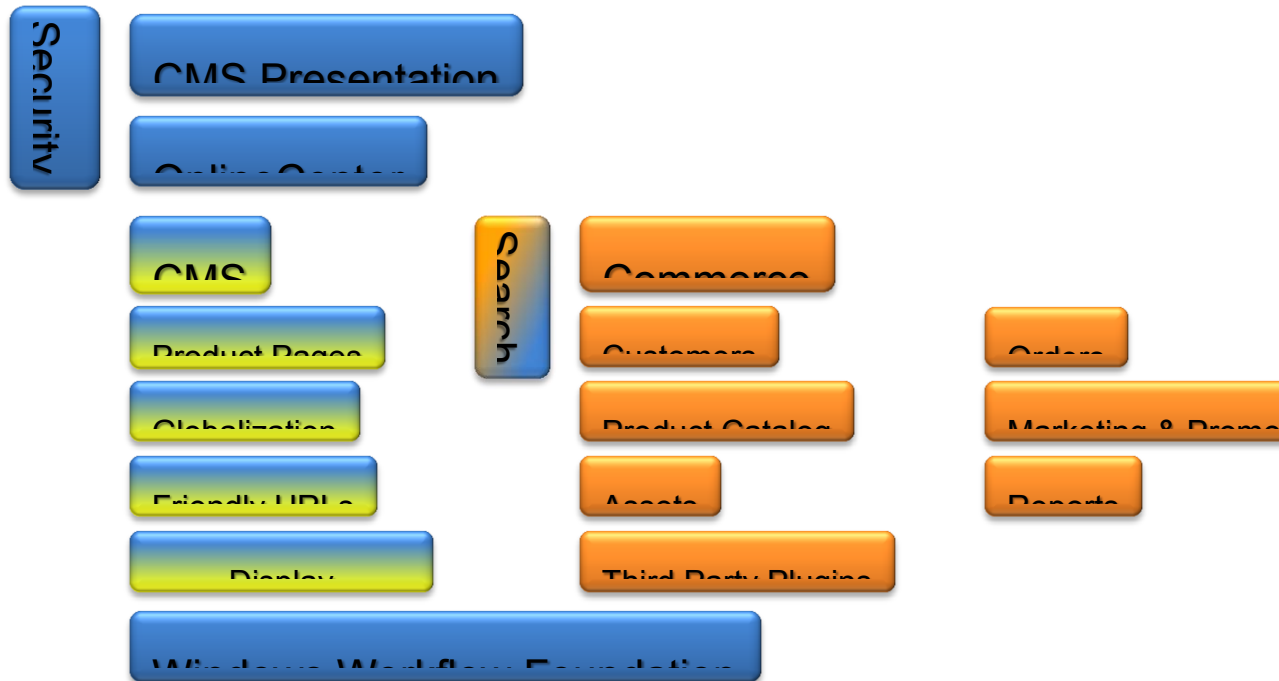
EPI-008

Verksamhetsstödande tjänster

3.2.5.1 Funktionell beskrivning

Tjänstens omfattning omfattar allt innehåll som beskrivits ovan avseende tjänsten EPiServer – Webbplats standard men med följande tillägg:

- Produkt- och kataloghantering
- Försäljning
- Sök och navigering
- Prissättning
- Kampanjhantering
- Stöd för många språk
- Handel inklusive önskelistor
- Orderhantering
- Kundhantering
- Administration



3.2.5.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på EPiServer som är baserad på .NET 3.5.

3.2.6 EPI-009 EPiServer – e-Kampanj

EPiServer – e-Kampanj

EPI-009

Verksamhetsstödande tjänster

3.2.6.1 Funktionell beskrivning

Tjänstens omfattning omfattar allt innehåll som beskrivits ovan avseende tjänsten EPiServer – Webbplats standard men med följande tillägg:

Skapa webbkampanjer och få resultatet omedelbart

EPiServer e-Kampanj är en tjänst där du snabbt skapar och hanterar dina digitala kampanjer. Tjänsten ger omedelbara svar på hur dina kampanjer presterar med hjälp av A/B testning och vilka målsidor som ger de bästa resultaten. Du behöver inga tekniska färdigheter och kan enkelt testa och analysera resultaten själv. Det har aldrig varit enklare att mäta resultaten av din digitala marknadsföring samt anpassa kampanjerna i realtid för att säkerställa att önskad avkastning uppnås.

Testa och utvärdera dina webbkampanjer i realtid

De flesta marknadsförare skulle också vara överens om att testning och bevakning av webbkampanjer ofta är alltför komplicerat och svårt att passa



in i det dagliga marknadsföringsarbetet. Med tjänsten kan du enkelt mäta och bevaka onlinekampanjer och optimera dina målsidor.

Huvudfunktioner

- Kampanjhantering, analys och statistik
- Budget och mätning av dina onlineaktiviteter
- Se dina besökare i realtid på din webbplats
- Mät dina webbkampanjer i realtid genom KPI:er
- Bevaka konverteringsgraden mot fördefinierade mål
- A/B-testning och analys
- Enkel export av statistik och testdata
- Se resultatet i din mobil (iPhone)

Tjänsten hjälper dig i ditt dagliga arbete med sökmotoroptimering

Att söka på webben är utgångspunkten för mer än 50 procent av alla inköp på nätet. En optimerad webbplats kan göra att Google eller andra ledande sökfunktioner hittar informationen samma dag du publicerar den och att du placerar dig högt upp i organiska sökresultat. Tjänsten, helt integrerad med EPiServer Webbplats standard, kan hjälpa dig långsiktigt och i ditt dagliga SEO-arbete.

Sökmotoroptimering inbyggd i varje steg

Sökmotoroptimering är oerhört viktigt för att säkerställa synligheten för din webbplats i organiska sökresultat. För att nå goda resultat är det viktigt att optimeringen är inbyggd i processen varje gång du skapar nya sidor och att dina webbredaktörer automatiskt förses med riktlinjer när de publicerar innehåll. Tjänsten förenklar ditt dagliga SEO-arbetsflöde så att det sker samtidigt som webbinnehåll skapas.

Ta kontroll över din SEO-process

Med tjänsten tar du kontroll över sökmotoroptimeringen istället för att hoppas på det bästa. Dina webbredaktörer får en enkel överblick och dagliga råd för att göra varje webbsida SEO-vänlig, vilket hjälper dig att öka relevant trafik och omvandlingsgraden på besökare. Tjänsten är integrerat med EPiServer Webplats standard.

Anpassa innehållet efter besökaren

Med tjänsten kan du styra riktat innehåll till varje besökare baserat på hans eller hennes bransch, omsättning, geografi eller storlek. Tjänsten utgår ifrån Dun & Bradstreets företagsinformation, vilket gör att du kan visa innehåll som matchar målgruppen webbesökaren tillhör. Du kan anpassa allt från bilder och text till listor och sökningar.

Utnyttja webben till fullo

Tjänsten är en tjänst som utvecklats för B2B-marknadsföraren som vill utnyttja webben till fullo. Du presenterar den information som du tror är den viktigaste för ett visst kundsegment. Exempelvis så visar du besökare



från läkemedelsbranschen relevanta artiklar om nya läkemedel och tyska besökare ser era tyska fallstudier.

Fördelar

- Ger flera målgrupper riktad uppmärksamhet samtidigt
- Enkelt att komma igång med några få inställningar körs den automatiskt i bakgrunden
- Stärker särskilda erbjudanden och webbkampanjer
- Fullständig flexibilitet i graden av personalisering på din webbplats - välj den nivå som passar din organisation.

Ta kontakt med dina kunder vid rätt tidpunkt

Försäljning och marknadsföring handlar om timing och att prata med dina potentiella kunder vid rätt tidpunkt. Kan du använda en av dina största tillgångar, din webbtrafik, för att hitta rätt ögonblick att initiera den kommunikationen kommer det att ha en positiv påverkan på ditt företags intäkter.

3.3 Svit Evolution

3.3.1 ESS-001 Evolution Dokumenthantering

Evolution Dokumenthantering

ESS-001

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.1.1 Funktionell beskrivning

Evolution Dokumenthantering är en dokumenthanteringstjänst som stödjer gemensamt arbete med möjligheter att dela dokumentation och mappar.

Tjänsten bygger på tydliga gränssnitt som främjar möjligheten till överblick, sökning och flexibel hantering av dokument och information.

Tjänsten har den senaste tekniken för dokumenthantering och stor flexibilitet i sin uppbyggnad (tjänsteorienterad arkitektur) och har därmed möjligheter att enkelt integreras med andra verksamhetstjänster/system.

Tjänsten har en dynamisk mappstruktur som gör att dokument kan synas i flera mappar samtidigt men de existerar endast i ett original. Alla behörigheter och rättigheter styrs på dokumentnivå och bygger på ett mycket avancerat men lättanvänt behörighetstjänst.

Med tjänsten får verksamheten ett verktyg och tjänst att växa och utvecklas med. Tjänsten byggs upp i moduler för att stödja e-förvaltningens arbete med ärende- och dokumenthantering.

Tjänsten är utvecklad för att ha en låg inlärningströskel och en god och intuitiv interaktion. Detta underlättar handhavande och främjar igenkännande framför ihågkommande.

Intelligenta mallar



Tjänsten stödjer fördefinierade mallar samt synkroniserar information mellan dokumentet och tjänsten. Intelligent mallar kan även användas utanför tjänsten. Dessa synkroniseras automatiskt när det senare sparas. Allt användaren behöver göra är att kontrollera att informationen är korrekt.

Versionshantering

Tjänsten hanterar incheckning/utcheckning av dokument och erbjuder därigenom möjligheter att skapa revisioner och versioner av dokument, dessutom tydliggörs vem som arbetar med ett dokument. Tidigare versioner presenteras i versionsstödet och det finns möjligheter att återställa dokument till tidigare version. Det finns även funktioner för att fastställa versioner av dokument som godkända och/eller gällande under definierade tidsperioder.

Sökfunktioner

En av de viktigaste funktionerna i en dokumenthanteringstjänst är användarnas möjlighet att enkelt söka information och presentera sökresultatet på ett bra sätt. Användaren väljer själv ett eller flera sökbegrepp, antingen via fritextsök eller genom att söka på fördefinierade fält. Resultatet presenteras i tydliga sorterbara listor viktat utifrån träff om och i dokument. Tjänsten medger sökning mot såväl metadata i tjänsten som textinnehåll i de dokument som hanteras.

Statistik och rapporter

Tjänsten levereras med en uppsättning standardrapporter för statistik, presentation och uppföljning.

Behörigheter

Tjänsten erbjuder, genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, möjlighet att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och sätter även regler för hanteringen av ärenden i tjänsten samt arbete med olika delar av administrativt stöd såsom sammanträdeshantering. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras. Genom välutvecklade behörighetstjänster ser varje enskild användare endast de delar som är relevant för denne.

Stöd för kommunikation och uppföljning

Genom funktionalitet för meddelanden och bevakningar erbjuds processtöd för verksamheten. Bevakningar ger bl. a möjlighet att kontrollera deadlines samt säkerställa att berörda parter får information om ett dokument vid en given tidpunkt.

Meddelanden kan innehålla direkta referenser till dokument i tjänsten men även skapas helt fristående. Det är möjligt att hantera meddelanden mellan användare såväl som aviseringar om t ex tilldelade ärenden eller dokument. Alla meddelanden och bevakningar kan konfigureras för att, förutom internt i tjänsten, även gå ut via e-post eller sms. För avisering via sms tillkommer Evolution sms-tjänst.



Det finns ett väl utbyggt stöd för distribution av dokument. Genom att skapa distributionsomgångar möjliggörs återanvändning av information.

Distribution kan ske gällande såväl enskilda som grupper av dokument och rikta sig till utpekade eller grupperade mottagare via ett adressregister eller direktinmatad mottagare.

3.3.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.1.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och sätter även regler för hanteringen av ärenden i tjänsten. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All aktivitet loggas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett i tjänsten. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte. Loggningen inkluderar även felaktiga försök till inloggning i tjänsten.

3.3.1.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra tjänst.

3.3.2 ESS-002 Evolution Ärendehantering och Diarieföring

Evolution Ärendehantering och Diarieföring

ESS-002

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.2.1 Funktionell beskrivning

I tjänsten för ärendehantering och diarieföring får organisationen hjälp att strukturera och hålla samman dokumentation och handlingar som berör samma ämne/fråga. Genom ärendehanteringsstödet erbjuds en gemensam presentationsyta och ett unikt sökbegrepp för handlingar, dokument och givna systemhändelser som berör ett gemensamt ämne och en eller flera parter.

Statistikmöjligheter för hantering av ärenden erbjuder stöd för uppföljning och effektivisering av processer i verksamheten, t ex ledtider för hantering av olika ärendetyper.

Exempel på ärendetyper kan vara synpunktshantering, diarieförda ärenden hos myndigheter eller supportärenden.



All nödvändig funktionalitet för diarieföring och upprätthållande av offentlighetsprincipen. Innefattar funktioner för sekretess- och PUL-skydd.

3.3.2.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.2.3 **Säkerhet**

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All aktivitet loggas och kan där läsas för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.3.2.4 **Gränssnitt och integration**

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.3 **ESS-005 Evolution Möteshantering**

Evolution Möteshantering

ESS-005

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.3.1 **Funktionell beskrivning**

Via tjänsten Evolution Möteshantering finns ett fullt utvecklat stöd för möteshantering med kallelse- och protokollarbete. Användare kan när som helst i beredningen av ärende lämna detta till en eller flera sammanträden och i beslutsdokument återanvänds information från önskat dokument, t ex tjänsteskrivelse. Tydlig överblick över vilka handlingar som är lämnade till sammanträde som underlag till kallelse och vilka beslut som är skapade underlättar arbetet betydligt.

Via förtroendemannatjänsten kan man notera deltagare på möte, för vilka paragrafer och även skapande av voteringslistor.

3.3.3.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.3.3 **Säkerhet**

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och



dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All information lagras i databas. I samband med installationen tillhandahåller vi rekommendation på backuprutin för databas och loggfiler för att säkerhetsställa maximal datasäkerhet.

All aktivitet som sker loggas och kan där läsas för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.3.3.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.4 ESS-006 Evolution Skanning

Evolution Skanning

ESS-006

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.4.1 Funktionell beskrivning

EvolutionSkanning är en tjänst som möjliggör en integration med ett flertal skannerleverantörer på marknaden. Med tjänsten Evolution Skanning underlättas arbetet att knyta ihop fysiska dokument i pappersformat med det digitala flödet avsevärt. Funktionen för skanning kan utföras när som helst i processen och är inte bunden till någon viss användare, funktion eller tidpunkt. Kunden själv avgör när och om en användare ska få möjlighet att skanna dokument. Det finns möjlighet att med hjälp av Evolution Skanning utföra skanningmomenten i direkt anslutning till t ex en registrering eller att i förväg skanna in dokument till en digital inkorg för att vid senare tillfälle sortera och knyta till ett flöde.

3.3.4.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.4.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och



sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All information lagras i databas.

All aktivitet som sker loggas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsöknings syfte.

3.3.4.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.5 ESS-007 Evolution Avtal

Evolution Avtal

ESS-007

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.5.1 Funktionell beskrivning

Evolution Avtal är en tjänst för att hålla ordning på de avtal som finns, oavsett av slutade, aktuella eller löpande, och gör det möjligt att skilja på avtalsregistreringarna från andra förekommande registreringar.

Möjlighet till bevakning genom att nyttja den bevakningsfunktion som finns i tjänsten. Vid inloggningen till systemet kan användaren därmed bli påmind om vilka avtal som förfaller för dagen.

Till denna tjänst finns även specialanpassade rapporter som bl. a visar vilka avtal som har förfallit, vilka som fortfarande är aktuella eller vilka löpande avtal som finns utan fastställd avtalstid. Rapporterna stöder olika sorteringsalternativ och kan dessutom skrivas ut till olika typer av filer.

3.3.5.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.5.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All aktivitet som sker loggas och kan läsas av för att se vilka förändringar som skett i systemet.



3.3.5.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.6 ESS-010 Evolution Publicering Intranät

Evolution Publicering Intranät

ESS-010

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.6.1 Funktionell beskrivning

Evolution Publicering Intranät erbjuder tjänster för publicering mot den interna portalen (intranät). Publiceringen presenterar valda delar av organisationens dokumentation där användare själva kan återsöka material och skapa sig en inblick i vad för ärenden (aktuella, avslutade) handläggarna arbetar med.

Tjänsten för publicering följer de riktlinjer och regler som gäller för en 24-timmarsmyndighet i fråga om tillgänglighet och på vilket sätt informationen presenteras.

3.3.6.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.6.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument i tjänstens olika delar och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All information lagras i en databas.

All aktivitet som sker loggas och kan läsas för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsöknings syfte.

3.3.6.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.7 ESS-011 Evolution Publicering Internet

Evolution Publicering Internet

ESS-011

Verksamhetsstödjande tjänster



3.3.7.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst erbjuder publicering mot internet. Publiceringen presenterar valda delar av organisationens dokumentation där användare själva kan återsöka material och skapa sig en inblick i vad för ärenden (aktuella, avslutade) handläggarna arbetar med.

Tjänsten för publicering följer de riktlinjer och regler som gäller för en 24-timmarsmyndighet i fråga om tillgänglighet och på vilket sätt informationen presenteras.

3.3.7.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.7.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All information lagras i en databas.

All aktivitet som sker loggas och kan läsas för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsökningsyfte.

3.3.7.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.8 ESS-012 Evolution SMS

Evolution SMS

ESS-012

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.8.1 Funktionell beskrivning

Evolution SMS är en tjänst för att skicka meddelanden och notifieringar till mobiltelefoner.

3.3.8.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.8.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en



användare får skapa och modifiera dokument och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All information lagras i en databas.

All aktivitet som sker loggas och kan läsas för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsökningsyfte.

3.3.8.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.3.9 ESS-014 Evolution Workflow

Evolution Workflow

ESS-014

Verksamhetsstödjande tjänster

3.3.9.1 Funktionell beskrivning

Evolution Workflow innebär att organisationen kan beskriva händelseflöden för olika typer av ärenden och. 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.

3.3.9.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten erbjuder bl.a. drag-and-drop mot filtjänst på dator liksom mot andra applikationer installerade på användarnas dator.

3.3.9.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av systemet och dess innehåll. Rättigheter styr exempelvis i vilken utsträckning en användare får skapa och modifiera dokument och sätter även regler för hanteringen av ärenden i systemet. Med hjälp av behörigheter kan åtkomst till individuella dokument, mappar och ärenden styras.

All information lagras i databas.

All aktivitet som sker loggas och kan läsas för att se vilka förändringar som skett i systemet. Dessa loggar kan även användas i felsökningsyfte.

3.3.9.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är uppbyggd med en tjänsteorienterad arkitektur där Web Service-gränssnitt kan exponeras mot andra system.

3.4 Svit Platina

3.4.1 FPP-001 FormPipe Platina Diarieföring

FormPipe Platina Diarieföring

FPP-001

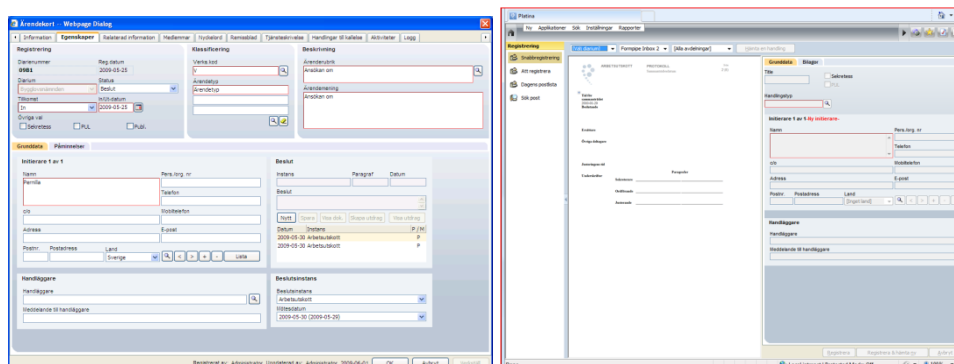
Verksamhetsstödande tjänster

3.4.1.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten diarieföringen är en central del i myndighetens verksamhet. Det är utifrån diariet en majoritet av myndighetsutövningen sker. Därför är det viktigt, ur såväl ett rättsäkerhetsperspektiv som ur ett effektiviseringsperspektiv att diariet med tillhörande ärenden, handlingar och dokument görs transparenta i hela organisationen. Diariet skall vara navet i all informationshantering där samtliga medarbetare och kunder skall kunna få den information som är nödvändig samtidigt som det ska vara ett effektivt stöd i det dagliga arbetet.

Tjänsten Diarieföring är utvecklat i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, landsting och myndigheter utifrån de legala krav som ställs på verksamheten. All användardialog och dokumentation är på svenska.

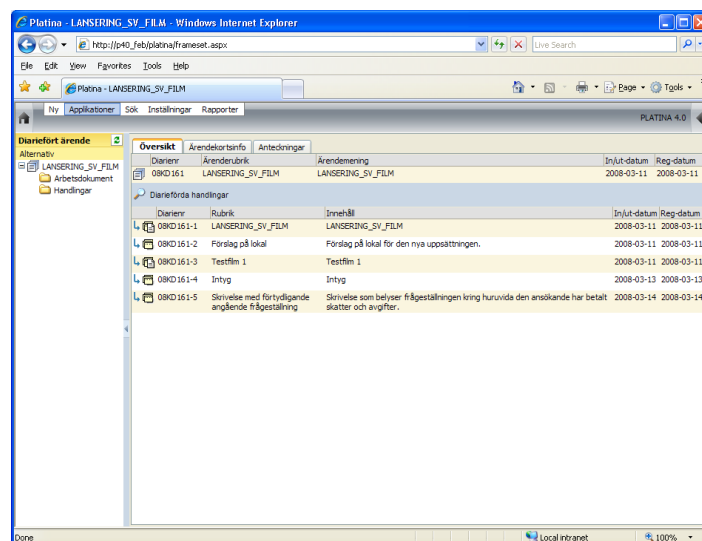
Lösningen är speciellt framtagen för att passa olika organisationers krav samt stödja dem i det dagliga arbetet. FormPipe Platina Diarieföring följer såväl lagstiftning inom området som gängse praxis. FormPipe Platina Diarieföring ger kunden möjlighet att förutom den lagstiftade informationen kunna komplettera med valfri information, kopplingar mot andra system och klassificeringar. FormPipe Platina Diarieföring har fullt stöd för såväl personuppgiftslagen som sekretesslagen.





FormPipe Platina Diarieföring förenklar, strukturerar och automatiserar det administrativa arbetet som är relaterat till myndighetsutövning och ser till alla lagkrav uppfylls samt att alla kritiska processteg hanteras i enlighet med definierade arbetsflöden och processer.

Tjänsten FormPipe Platina Diarieföring är integrerad med tjänsterna FormPipe Platina Ärendehantering, FormPipe Platina Dokumenthantering, FormPipe Platina Processledning och FormPipe Platina Mötesadministration. Om dessa fem tjänster används parallellt erhålls en effektiv ärendehantering för myndighetens hela behov. Dessa tjänster från FormPipe Platina stödjer hela processen från ankomstregistrering, manuell eller automatisk, handläggning, beslutshantering antingen via tjänstemanna- eller politiska beslut till expediering och slutligen bevarande i digitalt långtidsarkiv. Även tjänsten för digitalt långtidsbevarande är väl integrerad med FormPipe Platinas övriga lösningar. På detta sätt uppnår man en mycket effektiv lösning med stora möjligheter till effektivisering, automatisering och tidsbesparing.

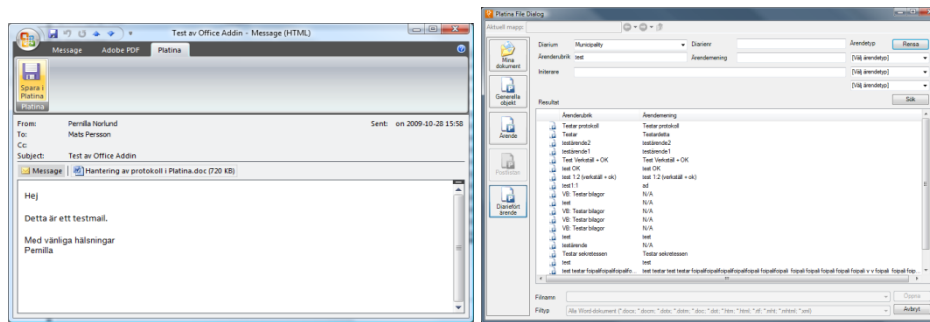


All information sparas i en gemensam databas och visas via ett modernt webbgränssnitt. FormPipe Platina Diarieföring är lättadministrerad och användarvänlig. En viktig del i detta är att ha ett enkelt och smidigt gränssnitt för registrering av digitaliserade handlingar. Detta görs via FormPipe Platina snabbregistrering.

I Diarieföringen har man möjlighet till direkt koppling till registrering av såväl arbetsdokument som e-post. Kopplingen gäller både för mottagning/registrering av e-post samt distribution. Med hjälp av tjänsten MS Office Addin eller Open Office AddOn kan man även enkelt spara såväl



dokument som e-post direkt från sina vanliga Office verktyg som Word, Excel, PowerPoint och Outlook direkt ner i ett ärende eller via Open Office.



3.4.1.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Diarieföring erbjuds som ett webbaserat användargränssnitt.

3.4.1.3 Säkerhet

Tjänstens behörighetshantering är objektbaserat; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

FormPipe Platina Diarieföring kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster.

FormPipe Platina Diarieföring är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i FormPipe Platina Diarieföring har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i FormPipe Platina Diarieföring och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platina-objekt. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat. Affärslogiklagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret. Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot tjänsten.

FormPipe Platina Diarieföring är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra



webbtekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslagret.

Alla förändringar i tjänsten sparas i en separat databas.

Tjänsten loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.1.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platinas tjänster importera data från andra system via XML. FormPipe Platina följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system.

Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

Det finns även andra metoder som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mappar.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att man vid ett speciellt steg i en definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i tjänsten. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platinas tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system och tjänster.



3.4.2 FPP-002 FormPipe Platina Ärendehantering

FormPipe Platina Ärendehantering

FPP-002

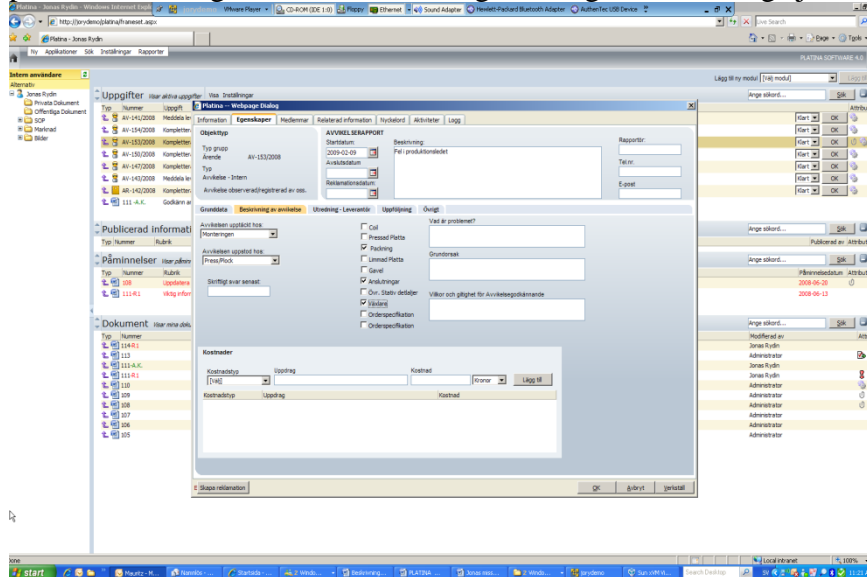
Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.2.1 Funktionell beskrivning

FormPipe Platina Ärendehantering är utvecklad av FormPipe Platina Software AB i nära samarbete med ett flertal partners, företag och myndigheter. Lösningarna är speciellt framtagna för att passa olika legala, bransch- eller regulatoriska krav och för att stötta dem i arbetet med att förbättra sin informationshantering.

FormPipe Platina Ärendehantering är en tjänst för att på ett strukturerat sätt hantera relationer mellan dokument, handlingar, människor och processer, oavsett vilket ärende det gäller. Det kan exempelvis 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. Alla ärenden sparas i en gemensam databas och visas i ett modernt webbgränssnitt utvecklat enligt Microsofts senaste standarder för GUI. FormPipe Platina Ärendehantering är både lättadministrerad och användarvänlig.



I ärendehantering har man möjlighet till direkt koppling mellan ärendehantering och e-posthantering. Både för mottagning/registrering av e-post samt distribution. Med hjälp av tjänsten MS Office Addin eller Open Office AddOn kan man även enkelt spara såväl dokument som e-post direkt från sina vanliga Office verktyg som Word, Excel, PowerPoint och Outlook direkt ner i ett ärende eller via Open Office.

3.4.2.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Ärendehantering erbjuds med ett webbaserat användargränssnitt.

3.4.2.3 Säkerhet

Tjänstens behörighetshantering är objektbaserad; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

FormPipe Platina Ärendehantering kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster.

FormPipe Platina Ärendehantering är uppbyggda med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i FormPipe Platina Ärendehantering har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i FormPipe Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platinaobjekt.

Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat.

Affärslogiklagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret.

Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot tjänsten.

FormPipe Platina Ärendehantering är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webbt tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslogiklagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslogiklagret.

Alla förändringar i tjänsten sparas i en separat databas.

Tjänsten loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.



När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.2.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platina Ärendehantering importera data från andra system via XML. FormPipe Platina Ärendehantering följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system och tjänster. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system och tjänster direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mappar.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att man vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i tjänsten. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system och tjänster.



3.4.3 FPP-003 FormPipe Platina Mötesadministration

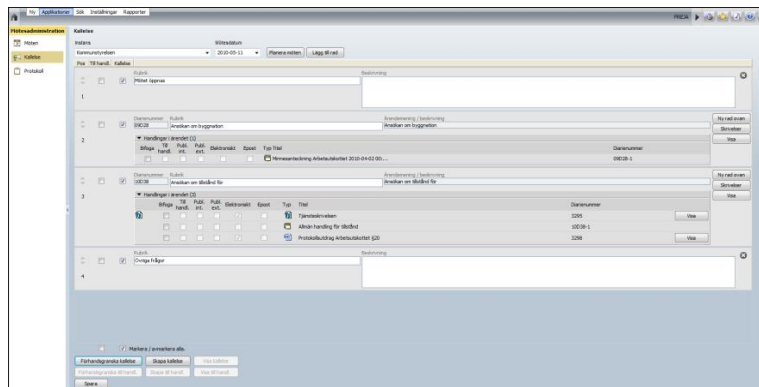
FormPipe Platina Mötesadministration

FPP-003

Verksamhetsstödjande tjänster

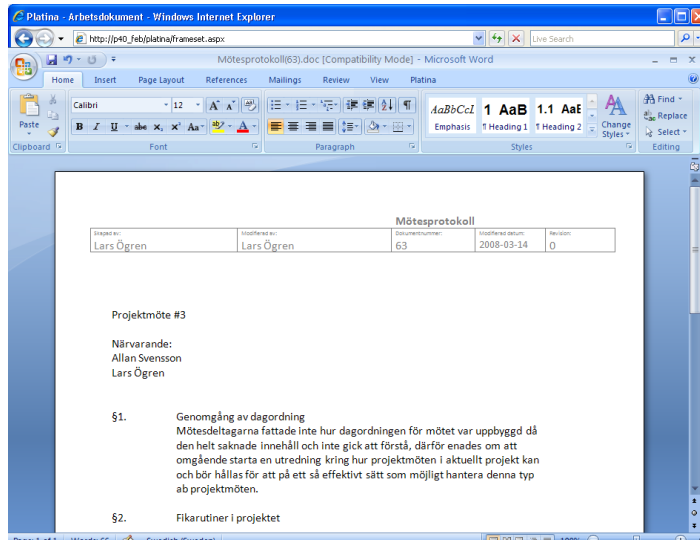
3.4.3.1 Funktionell beskrivning

FormPipe Platina Mötesadministration innehåller en färdig lösning för effektiv mötes- och beslutshantering där samtliga mötesdokument kan hanteras elektroniskt. FormPipe Platina Mötesadministration i samverkan med diarium och processtyrning hanterar hela ärendets process från initiering, via handläggning, beslut, expediering till arkivering/bevarande. På så sätt får kunden en konsekvent hantering av beslutsprocessen, och en oöverträffad ordning på beslutsdokument kopplade till ärendet. FormPipe Platina Mötesadministration är idealiskt för organisationer vars beslutsprocesser hanteras av styrelser, nämnder eller andra beslutsorgan med ledamöter i flera beslutsnivåer.



Med FormPipe Platina Mötesadministration hanteras hela kedjan från tjänsteskrivelse, förberedelse av mötesparagrafer, skapande av föredragningslista, utskick av kallelse, protokollföring samt införande av beslut på respektive ärende. Kallelse, beslutsdokument och protokoll skapas automatiskt utifrån organisationens egna mallar. Detta kräver tjänsten dokumenthantering.

Med FormPipe Platina Mötesadministration säkras du därmed att hela beslutsprocessen görs på ett korrekt och konsekvent sätt. FormPipe Platina Mötesadministration ger stöd till obegränsat antal beslutande organ (nämnder/styrelser). Dessa administreras enkelt via användargränssnittet. Med hjälp av FormPipe Platina Mötesadministration hålls ärendet ihop under hela processen. Denna struktur möjliggör t.ex. att en medborgare kan följa processen och se aktuell status för sitt specifika ärende om man har det integrerat med Mina sidor.



Efter ett möte är det lätt att följa det unika ärendets beslutsgång, generera protokollsutdrag samt distribuera dessa.

För att ytterligare underlätta detta arbete finns färdiga funktioner för distribution av kallelser, handlingar, protokoll och protokollsutdrag via e-post. I samverkan med tjänsten MS Office Addin kan flertalet av dessa funktioner göras direkt från användarens vanliga kontorsapplikationer som Word, Excel, PowerPoint och Outlook.

3.4.3.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Mötesadministration är webbaserad med webbaserat användargränssnitt.

3.4.3.3 Säkerhet

Tjänsten för behörighetshantering är objektbaserad; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

FormPipe Platina Mötesadministration kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster.

FormPipe Platina Mötesadministration är uppbyggda med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i FormPipe Platina Mötesadministration har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med



datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objekttyperna i FormPipe Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platinaobjekt.

Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat.

Affärslagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret.

Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot systemet. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz.

FormPipe Platina Mötesadministration är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webb-tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslagret.

Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas.

Systemet loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.3.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platina Mötesadministration importera data från andra system via XML. FormPipe Platina Mötesadministration följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mapper.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en, i organisationen definierad process, kan man välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i systemet.

Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system.



3.4.4 FPP-004 FormPipe Platina Dokumenthantering

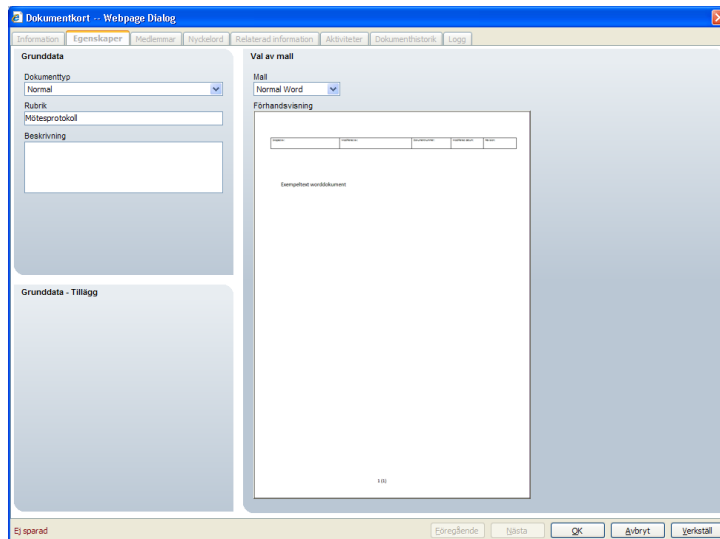
FormPipe Platina Dokumenthantering
FPP-004

Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.4.1 Funktionell beskrivning

Alla använder dokument i en eller annan form. Alla delar i en organisation hanterar information i pappersform eller som elektroniska dokument. FormPipe Platina Dokumenthantering är utformad för att effektivisera hanteringen av ett dokumentets hela livscykel genom att kontrollera skapandet, lagringen, hämtningen, hanteringen, signeringen och spridningen av dokument i elektroniskt format.

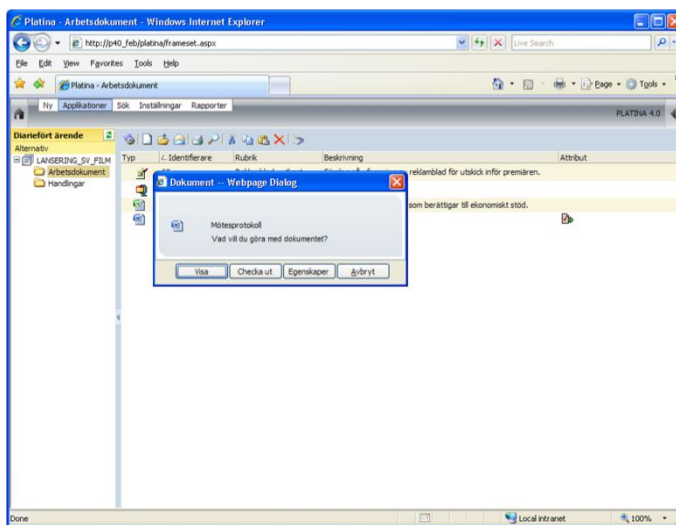
FormPipe Platina Dokumenthantering är utformat för att hantera en av organisations alla typer av dokument på ett enkelt och smidigt sätt över dokumentets hela livscykel. FormPipe Platina Dokumenthantering sköter versionshantering av dokument och ser till att de lagras på ett säkert sätt. FormPipe Platina Dokumenthantering stödjer avancerade behörighetsstyrda säkerhetsfunktioner, rutiner för godkännande- och signering samt sökfunktioner. FormPipe Platina Dokumenthantering är en integrerad dokumenthantering i hela organisationens olika processer.



FormPipe Platina Dokumenthantering är helt integrerat med såväl tjänsten MS Office Addin som OpenOffice AddOn. Detta innebär att med dessa tjänster i samverkan får användaren en sömlös dokumenthantering mellan sina vanliga kontorsapplikationer som Microsoft Word, Excel, PowerPoint och Outlook eller OpenOffice Writer, Calc och Impress. Systemet innehåller funktioner för versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering, distribution och säkerhetskontroll. Indexering av



dokument inklusive metadata medför att tjänsten har kraftfulla sökfunktioner. Publicerings- och distributionsfunktionerna används för åtkomst och godkännande av dokument medan säkerhetskontrollerna styr att de olika användarna kommer åt endast de dokument de har behörighet till. Samtliga funktioner är viktiga för att skydda dokumenten under deras livscykel.



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

3.4.4.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Dokumenthantering erbjuds med ett webbaserat användargränssnitt. För full funktionalitet krävs FormPipe Platina Client Framework på klientdatorn

3.4.4.3 Säkerhet

FormPipe Platina behörighetssystem är objektbaserat; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.



FormPipe Platina Dokumenthantering kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster. FormPipe Platina Dokumenthantering är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager. Datalagret i FormPipe Platina Dokumenthantering har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objekttyperna i FormPipe Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platina-objekt. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat. Affärslagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret. Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot systemet. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz. FormPipe Platina Dokumenthantering är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webb-tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslagret. Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas. Systemet loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.4.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platina Dokumenthantering importera data från andra system via XML. FormPipe Platina Dokumenthantering följer SOA och erbjuder webservicestöd för integration med kringliggande system. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mappar.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i systemet. Denna



aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system.

3.4.5 FPP-005 FormPipe Platina Processledning

FormPipe Platina Processledning

FPP-005

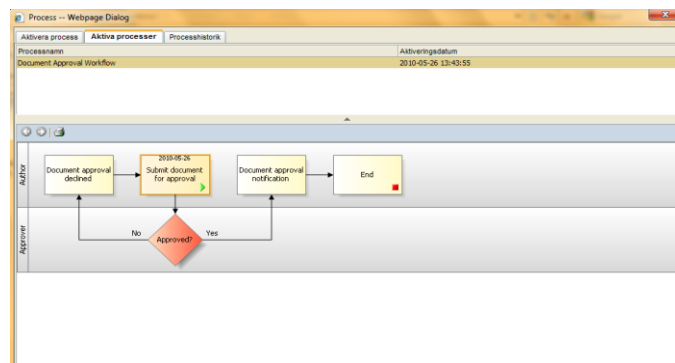
Verksamhetsstödande tjänster

3.4.5.1 Funktionell beskrivning

Processkartläggning är en viktig del av ett levande kvalitetsarbete vilket underlättas med det ritverktyg som tillhandahålls i FormPipe Platina Processledning.

Processkartor skapas i ett processbibliotek som stödjer subprocesser och versionshantering vilket förenklar och lägger grund för ökad förståelse, engagemang och organisationsutveckling.

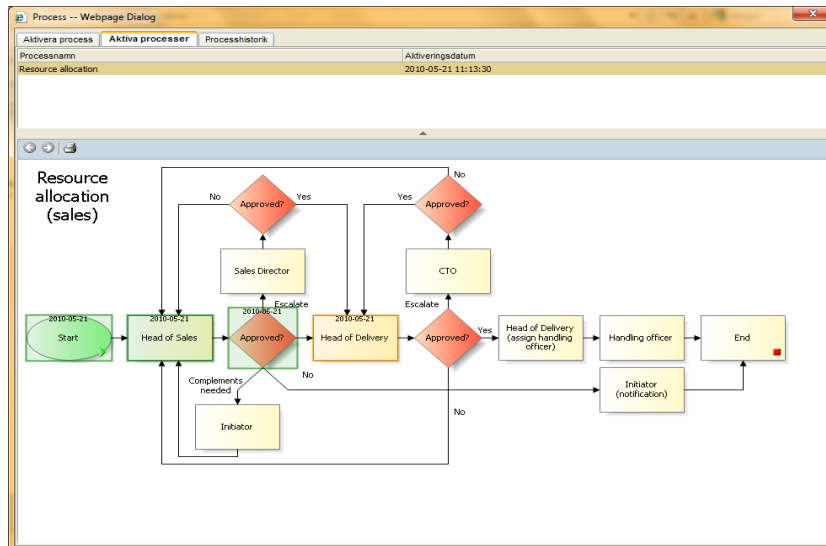
FormPipe Platina Processledning är en serverkomponent som är helt integrerad med ärende-, dokument-, nämnd-, diarie- och registerhantering. Den HTML-baserade tredimensionella processkartan presenterar



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.

FormPipe Platina Processledning är ett kraftfullt men ändå lättanvänt IT-stöd som används för att stödja en verksamhets affärsprocesser. Programmet använder en grafisk designmiljö som är lätt att förstå och använda.

Användaren kan visuellt se hela processen för arbetsflödet, alla regler, logiska villkor och alternativa vägar under skapandets gång. FormPipe Platina Processledning gör det möjligt att omarbete de olika processerna för hur dokument, godkännanden, ärenden och annat flödar genom organisationen så att onödiga moment kan elimineras. Därmed kan effektiviteten och kvaliteten höjas och kundnöjdhet och lönsamhet förbättras.



3.4.5.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Processledning erbjuder med ett webbaserat användargränssnitt.

3.4.5.3 Säkerhet

FormPipe Platina behörighetssystem är objektbaserat; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

FormPipe Platina Processledning kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster. FormPipe Platina Processledning är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i FormPipe Platina Processledning har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i FormPipe Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platina-objekt. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat.

Affärslogiklager ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret. Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt



som används vid anpassningar mot systemet. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz.

FormPipe Platina Processledning är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webb-tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslagret.

Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas.

Systemet loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.5.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platina Processledning importera data från andra system via XML. FormPipe Platina Processledning följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mapper.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i systemet. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system.

3.4.6 FPP-006 FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande

FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande

FPP-006

Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.6.1 Funktionell beskrivning

FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande 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 E-Arkiv/Långtidsbevarande 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 E-Arkiv/Långtidsbevarande kan både användas för att arkivera från de andra integrerade tjänsterna och som egen tjänst som arkiverar från andra system, t.ex. ekonomisystem.

FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande i korthet:

Systemet tillåter migrering och export oberoende av leverantör.

Systemet kan hantera handlingar och metadata i olika format oavsett ursprungligt verksamhetssystem.

Sammanställningar från verksamhetssystem kan återskapas, dvs. metadata sparas i sin ursprungsstruktur – och handlingar kan återsökas utifrån sitt ursprungliga sammanhang.

Den öppna datalagringen kan även anpassas till valfri struktur eller etablerade standarder som Moreq2 och Dublin Core.

Systemet gör kontinuerliga kontroller av de elektroniska handlingarna för att säkerställa att de inte skadats.

Ändringar bevaras tillsammans med de ursprungliga uppgifterna.

Kontrollerar att handlingar är i valda bevarandeformat.

Olika verksamhetssystem – ett system för bevarande

Vi behöver idag enhetliga metoder och systemoberoende lösningar för att säkerställa bevarandet av elektroniska handlingar och för att enkelt kunna hitta lagrad information. Eftersom informationsmängden hela tiden växer behöver vi använda oss av helt eller delvis automatiserade lösningar för detta.

Oavsett verksamhetssystem, eller hur kraven och strukturen på det som ska bevaras ser ut, kan FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande ta emot exporterad information. Vilka filformat som ska vara godkända för bevarande väljs i systemet. Typiskt kan vara att handlingar bevaras i leverantörsoberoende och godkända format som har stor spridning idag, exempelvis XML, PDF/A, PNG eller TIFF. FormPipe Platina E-Arkiv/Långtidsbevarande 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. Därmed upprätthålls de ursprungliga sambanden mellan handlingar och det sammanhang i vilket de skapats.



Följa regler, lagar och verksamhetskrav

Förutom att viktig information kan gå förlorad finns också risken att därmed inte leva upp till lagkrav och regler som gäller för arkivverksamhet. För myndigheter i Sverige innebär en registrering i ett system att en handling betraktas som arkiverad. Därmed ska den slutligen, i det fall det inte finns beslut om gallring, föras över i bevarandeformat till ett system för bevarande. I takt med att viktig information flyttas från papper till digital form blir de externa direktiven och lagarna allt mer detaljerade. Lagar och regler som styr hur information ska lagras kan vara:

Offentlighetsprincipen (tryckfrihetsförordningen, sekretesslagen, förvaltningslagen osv.)

Riksarkivets föreskrifter

Bokföringslagen

EuroSox

PSI-direktivet



FormPipe Platina Long Term Archive är ett system som hjälper till att leva upp till dessa lagar och regler.

För detta måste vi klara av att:

bevara information under längre perioder

garantera att den information som lagrats inte förvanskas över tid

bevara och förvalta information om hur handlingarna ska läsas och tolkas
återsöka och tillhandahålla lagrad information

Spara tid och skapa tillgång till värdefull information

Med FormPipe Platina Long Term Archive minimeras det manuella arkivarbetet och det blir ordning och reda på den lagrade informationen. Det gör att tid frigörs både genom automatisering och genom att man på ett enkelt sätt kan söka upp och tillhandahålla information. Genom webbgränssnitt, behörighetsfunktioner och goda integrationsmöjligheter kan man öppna upp hela eller delar av arkivet. Det ger möjlighet för forskare och allmänhet att ta del av informationen eller kanske möjlighet till kontroll och revision av det som sparats ner för bevarande.

3.4.6.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Long Term Archive har ett webbaserat användargränssnitt som nås via webbläsare. Samtliga funktioner och inställningar kan nås via webbgränssnittet. För att underlätta massimporter av informationspaket från lokala volymer finns även en fristående klientprogramvara. För integration med exporterande verksamhetssystem, eller för att ge sökmöjligheter från verksamhetssystemen eller webbplats, finns samtliga import- och sökfunktioner publicerade som webbtjänster (webservices)

3.4.6.3 Säkerhet

FormPipe Platina Long Term Archives behörighetssystem är roll- och objektbaserat. Enskilda användare tilldelas en behörighetsnivå, t.ex. rollen arkivägare, vilken sedan kopplas till ett eller flera av objektet arkiv. De behörighetsnivåer som finns är: administratör, arkivägare, superanvändare (kan importera arkivpaket och/eller redigera metadata) och användare. För varje enskilt arkivobjekt anges eventuell sekretess i fem nivåer, samt särskild flagga för förekomst av personuppgifter. För att få tillgång till att hitta och se objektet krävs att användaren har tillräcklig behörighet. För varje arkiv anger arkivägaren en eller flera sökvägar. Dessa definierar vilka (kombinationer av) metadatafält användare kan söka i, och vilka fält som visas i träfflistor. För varje sökväg anges eventuell sekretess i fem nivåer samt flagga för förekomst av personuppgifter. För att få tillgång till en sökväg krävs att användaren har tillräcklig behörighet.



Samtliga händelser i systemet sparas i en separat systemlogg vilken är tillgänglig för administratören via webbgränssnittet. För ändringar i arkivobjekten skrivs historikrader även direkt i arkivpaketets metadatafil. Lösenord lagras krypterat i databasen. Åtkomst från externa system behörighetshandteras och kräver autentisering, eventuell användaridentitet i externt system kan förmedlas som parameter för loggning i FormPipe Platina Long Term Archive. (Endast sök- och importfunktioner är tillgängliga för externa system.) All webbkommunikation sker via https (krypterad trafik).

3.4.6.4 Gränssnitt och integration

FormPipe Platina Long Term Archive har ett öppet webbgränssnitt. Gränssnittet speglar systemets funktioner för import, sök och export. Det vill säga att externa system per automatik kan exportera SIP:ar till FormPipe Platina Long Term Archive, externa system kan även söka fram och presentera/hämta information från FormPipe Platina Long Term Archive. Via webservicegränssnittet kan sökvägar publiceras i andra system, t.ex. för att skapa söktjänster på en webbplats, eller för att tillgängliggöra arkivinformer i sitt ursprungliga verksamhetssystem. Användare i webbplats eller verksamhetssystem behöver alltså inte vara användare i FormPipe Platina Long Term Archive, utan autentiseras via det externa systemet och/eller tjänsten.



3.4.7 FPP-007 FormPipe Platina Webbdiarium

FormPipe Platina Webbdiarium

FPP-007

Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.7.1 Funktionell beskrivning

Med allt högre krav på tillgänglighet har organisationer och myndigheter en svår uppgift framför sig. Anställda, medborgare och företag ska kunna nå den information de behöver på ett enkelt sätt. Med FormPipe Platina Webbdiarium öppnas möjligheten att 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 bland 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. Användarna kan enkelt söka efter information, utifrån till exempel ärende, handling, motpart, avsändare eller mottagare. Portalen innehåller också ett antal fördefinierade sökningar, så att man kan söka efter exempelvis ärenden registrerade den senaste veckan, eller handlingar som upprättats den senaste månaden.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'PTS E-tjänster' website. The page title is 'PTS diarium' and it provides information about searching for cases registered with Post- och telestyrelsen (PTS) from 2006-01-01 onwards. It includes a search bar and a table of search results.

Diarienummer	Ärendet rubrik	Avsändare/mottagare	Handläggare	Reg.datum
06-8956	Ansökan om ändrat radiotillstånd, maritim radio		Lena Boiardt	2006-05-16
06-8955	Skrivelse	Post- och telestyrelsen	Sigvard Lindberg	2006-05-16
06-8954	Klagomål enligt lagen om elektronisk kommunikation		Inggrid Olsson	2006-05-16
06-8953	Ansökan om ändring av	Norrlands	S2	2006-05-16



3.4.7.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Webbdiarium är byggt med målet att vara helt integrerat med organisationens eller myndighetens hemsida publicerad externt eller internt på ett intranät. Webbdiariumet i sig självt kräver således inget speciellt av de klienter som besöker det, förutom de krav som gäller för hemsidan i övrigt. Webbdiariumet består av en databas, en webbapplikation och tjänster för schemaläggning av informationsöverföring från tjänsten för diarieföring.

3.4.7.3 Säkerhet

FormPipe Platina Webbdiarium är byggt för anonym åtkomst (via internet eller intranät). Det finns därför inget rättighetssystem för användaråtkomst – webbdiariet tar helt enkelt inte hänsyn till vem som besöker sökportalen. Däremot styrs den information som ska publiceras i webbdiariet med hjälp av ett konfigurerbart regelverk som inkluderar maskning av information vid sekretessbeläggning och då PUL tillämpas. FormPipe Platina Webbdiarium levereras med en färdig integration för FormPipe Platina FormPipe Platina Diarieföring, där publiceringen av information sker med hjälp av Microsoft SQL Server Integration Services. Denna transformering av data kan schemaläggas med hjälp av medföljande tjänster.

3.4.7.4 Gränssnitt och integration

FormPipe Platina Webbdiariums utseende kan konfigureras genom stilmallar (Cascading Style Sheets). Detta för att underlätta integrationen med organisationens eller myndighetens egen hemsida.

3.4.8 FPP-008 FormPipe Platina MS Office Addin

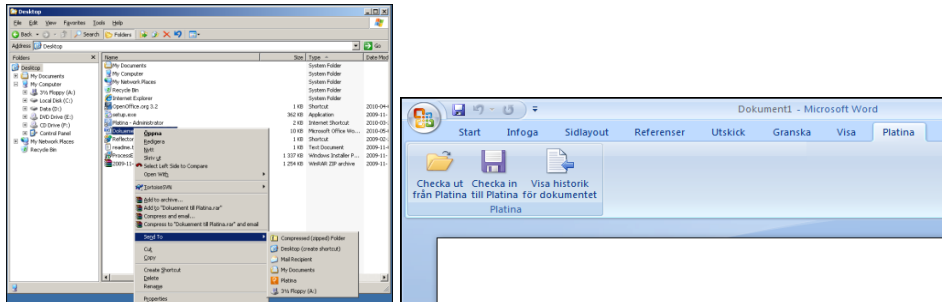
FormPipe Platina MS Office Addin

FPP-008

Verksamhetsstödande tjänster

3.4.8.1 Funktionell beskrivning

Webbaserade system innebär ofta att användarna måste ladda ner filer till sin dator för att ändra i dem, och sedan ladda upp de ändrade filerna på nytt till systemet för att uppdatera den ursprungliga filen. Det kan upplevas som både tidsödande och krångligt.



Med FormPipe Platina MS Office Addin öppnas filen direkt från Microsofts kontorsapplikationer som Word, Excel, PowerPoint och Outlook utan att behöva gå in i någon annan programvara. När man gjort sina ändringar och sparar, uppdateras den direkt i FormPipe Platinas tjänster, utan omvägar. En ny meny i den vanliga menyraden i Officeprogrammen hjälper användarna att enkelt arbeta med både nya och befintliga handlingar och dokument. I Outlook kan man spara e-post - inklusive bilagor – direkt till ärende eller annat valfritt objekt. Genom att lägga till OfficeAddin till det befintliga systemet, förenklas arbetet för alla medarbetare. FormPipe Platina MS Office Addin bygger på det kraftfulla ramverket FormPipe Platina Client Framework. Med hjälp av FormPipe Platina Client Framework är det möjligt att bygga integrationer med alla tänkbara applikationer, inte bara Microsoft Office.



3.4.8.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina MS Office Addin nyttjar FormPipe Platina Client Framework.

3.4.8.3 Säkerhet

FormPipe Platina MS Office Addins behörighetssystem är objektbaserat; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läs rättighet, skriv rättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

FormPipe Platina MS Office Addin kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster. FormPipe Platina MS Office Addin är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i FormPipe Platina MS Office Addin har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i FormPipe Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platinaobjekt. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat.

Affärslagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret. Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot systemet. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz.

FormPipe Platina Officeaddin är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webbtekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platinakomponenterna anropar funktioner i affärslagret.

Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas.

Systemet loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen



3.4.8.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platina MS Office Addin importera data från andra system via XML. FormPipe Platina Microsoft Office Addin följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mappar.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan man välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i systemet. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system.

3.4.9 FPP-009 FormPipe Platina Registerhantering

FormPipe Platina Registerhantering

FPP-009

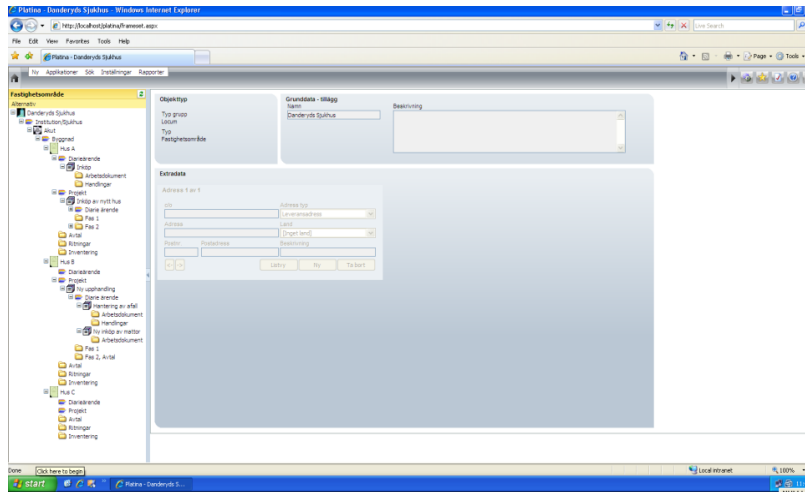
Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.9.1 Funktionell beskrivning

Effektiv registerhantering gör det möjligt för organisationer att dynamiskt och kontinuerligt utveckla och anpassa sina processer till en föränderlig omvärld. I och med att effektiviteten och kvaliteten höjs, kan kundnöjdhet och lönsamhet förbättras.

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 på de olika objekten. Flexibiliteten i denna tjänst är oerhört stor. I dag finns det kunder som hanterar objekt av olika typer; fastigheter, medlemmar, företag, avtal, inventarier m.m. Detta gör att FormPipe Platina Registerhantering är ett av marknadens modernaste och mest flexibla system för registerhantering.



Registerhanteringen skapar flera olika typer av objekt som sedan relateras till varandra. Exempelvis fastighetshantering enligt ovan.

I FormPipe Platina Registerhantering finns allt för att strukturera, förbättra, automatisera och implementera nya effektivare affärsprocesser.

Registerhantering gör det möjligt för organisationer att dynamiskt och kontinuerligt utveckla och anpassa sina processer till en föränderlig omvärld.

3.4.9.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina Processledning erbjuds med ett webbaserat användargränssnitt.

3.4.9.3 Säkerhet

FormPipe Platina Registerhanteringsbehörighetssystem är objektbaserat; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

FormPipe Platina Registerhantering kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster.

FormPipe Platina Registerhantering är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i FormPipe Platina Registerhantering har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i FormPipe



Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platinaobjekt. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat. Affärslagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret. Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot systemet. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz. FormPipe Platina Registerhantering är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webb-tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslagret. Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas. Systemet loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.9.4 Gränssnitt och integration

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mappar.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i systemet. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system.

3.4.10 FPP-010 FormPipe Platina Open Office AddOn

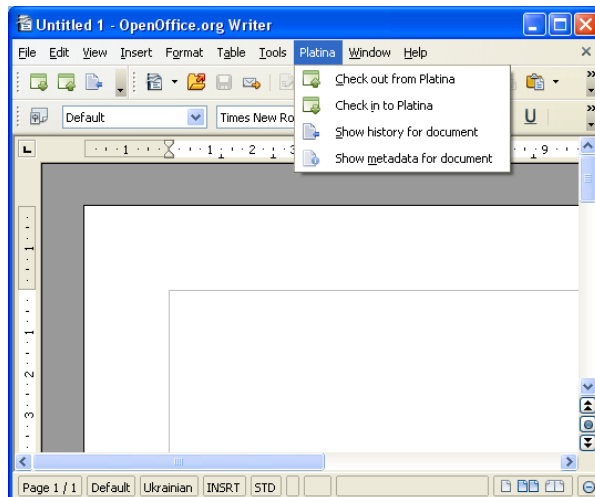
FormPipe Platina Open Office AddOn

FPP-010

Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.10.1 Funktionell beskrivning

Webbbaserade system innebär ofta att användarna måste ladda ner filer till sin dator för att ändra i dem, och sedan ladda upp de ändrade filerna på nytt till systemet för att uppdatera den ursprungliga filen. Det kan upplevas som både tidsödande och krångligt.



Med FormPipe Platina OpenOffice AddOn öppnas filen som du vill arbeta med direkt i rätt program. När man gjort sina ändringar och sparar, uppdateras den direkt i FormPipe Platina 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 OpenOffice AddOn till det befintliga systemet, förenklas arbetet för alla medarbetare. FormPipe Platina OpenOffice AddOn bygger på det kraftfulla ramverket FormPipe Platina Client Framework. Med hjälp av FormPipe Platina Client Framework är det möjligt att bygga integrationer med alla tänkbara applikationer, inte bara OpenOffice .

3.4.10.2 Teknisk beskrivning

FormPipe Platina OpenOffice AddOn nyttjar FormPipe Platina Client Framework.

3.4.10.3 Säkerhet

FormPipe Platina OpenOffice AddOn behörighetssystem är objektbaserat; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.



FormPipe Platina OpenOffice AddOn kan synkroniseras med Microsoft Active Directory. Genom ett särskilt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i FormPipe Platinas tjänster. FormPipe Platina OpenOffice AddOn är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager. Datalagret i FormPipe Platina OpenOffice AddOn har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas så returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i FormPipe Platinas tjänster och kan innehålla ett eller flera FormPipe Platinaobjekt. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat. Affärslagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret. Här återfinns FormPipe Platina API som är det programmeringsgränssnitt som används vid anpassningar mot systemet. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz. FormPipe Platina Registerhantering är webbaserad och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, Javascript och andra webb-tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som via FormPipe Platina-komponenterna anropar funktioner i affärslagret. Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas. Systemet loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde förändringen

3.4.10.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan FormPipe Platina OpenOffice AddOn importera data från andra system via XML. FormPipe Platina OpenOffice AddOn följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system direkt i gränssnittet. FormPipe Platinas ramverk för den typen av integration kallas för smarta mappar.

FormPipe Platinas processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i systemet. Denna



aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipe Platina tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system.

3.4.11 FPP-011 FormPipe Platina In- och Utdatahantering

FormPipe Platina In- och Utdatahantering

FPP-011

Verksamhetsstödjande tjänster

3.4.11.1 Funktionell beskrivning

FormPipe Platina In- och Utdatahantering är en lösning som hanterar in och utdata från ett verksamhetssystem till ett annat. In- och utdatahantering har många användningsområden men det handlar alltid om dokumenthantering i bemärkelsen att hanterar en organisations eller ett företags alla typer av affärsdokument oavsett det är ett elektroniskt format som XML, XHTML, EDI; PDF/A eller papper.

Affärsdokument som kan hanteras kan vara skrivmallar, blanketter, brev, fakturor, beställning, rapporter etc. både i ett elektroniskt format och i pappersformat.

FormPipe Platina In- och Utdatahantering ser till att dokumentet går i rätt format från verksamhetssystem till verksamhetssystem, från webb till verksamhetssystem och från verksamhetssystem till webb. Intranät, extern webbplats spelar ingen roll. Tre större områden hanteras:

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 t.ex. system till system, system till webb, webb till verksamhetssystem och system till mottagare X.

Med FormPipe Platina In- och utdatahantering 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.

FormPipe Platina In- och utdatahantering är designad att användas som en tjänst som inte bara hanterar strömmar in och ut från FormPipe Platinas verksamhetssystem eller tjänster utan kan med fördel användas med alla verksamhetssystem oavsett vad dessa system gör eller vilken data de producerar.



FormPipe Platina In- och Utdatahantering kan både användas med integrerade tjänster och som egen tjänst integrerad mot t.ex. ekonomisystem.

Detta göra att många använder FormPipe Platina In- och utdatahantering för:

Arkivering

Mallhantering

Blanketthantering

Utskriftshantering

Hantering av information från E-formulär/web-formulär

E-brev kopplat till

PDF-rendering

E-Faktura

Layouthantering av sina affärsdokument

3.4.11.2 **Säkerhet**

FormPipe Platina In- och utdatahantering förlitar sig på ett flertal välkända säkerhetstekniker inom varierande områden. För rättigheter till filsystem och skrivare, samt skydd av konfigurationsfiler används rättighetssystemet i Microsoft Windows. Eftersom in- och utdatahantering till stor del handlar om kommunikation med existerande system så finns inbyggt stöd för följande säkra standardprotokoll:

Säker FTP över SSH (sftp)

Säker FTP över SSL (ftps)

Lösenordsbaserad http

Hämtning och tillhandahållande av dokument via HTTPS med möjlighet att specificera certifikat.

E-posthämtning med lösenordsskydd och stöd för såväl MAPI som POP3 (med och utan SSL)

Sändning av lösenordsautentiserad e-post via MAPI eller SMTP (med och SSL), med möjlighet till såväl certifikatbaserad signering som kryptering genom S/MIME.

Dessutom finns färdiga funktioner för kommunikation med tredjepartsprodukter, såsom SAP Business Connector och Autoform PDM Archive, med stöd för lösenordsautentisering enligt dessa produkters krav.

3.4.11.3 **Gränssnitt och integration**

FormPipe Platina In- och utdatahantering är konstruerat för att omedelbart fungera med de vanligaste dokumentformaten och över de vanligaste



protokollen genom den uppsjö av specialiserade funktioner som ingår i tjänsten. Dessutom är tjänsten konstruerad för att kunna fungera med nya format med minimal mängd konfigurationsarbete, tack vare ett stort antal komponenter som kan sättas samman för att utföra konvertering, extraktion m.m. Som om detta inte skulle vara nog finns det möjlighet att konstruera skript (Javascript) direkt i användargränssnittet, för att på så vis kunna utföra mycket specifika och komplexa uppgifter.

Med ovanstående i åtanke inses att integrationsmöjligheterna med övriga system är i det närmaste obegränsade.

Här kan därför enbart listas ett axplock av de vanligaste protokollen och dataformaten, uppdelade på hämtning och distribution:

Protokoll för hämtning

Databas (OleDB, ODBC, SQL Server, Oracle, My-SQL, PostgreSQL m.fl.)

E-post (MAPI, POP3 [+ SSL])

Filsystem

FTP (+ FTPS, SFTP)

HTTP (+ HTTPS)

SAP BC

Skrivarkö

Webbtjänster (SOAP)

Protokoll för tillhandahållande/distribution

Databas (OleDB, ODBC, SQL Server, Oracle, My-SQL, PostgreSQL m.fl.)

E-post (MAPI, SMTP [+SSL, S/MIME])

Filsystem

Fax

FTP (+ FTPS, SFTP)

HTTP (+ HTTPS)

Skrivarkö (för utskrift)

Dataformat

Datafiler med textuella data separerade av exempelvis tabb, komma, semikolon (vanlig exportfunktion från exempelvis kalkylprogram)

Datafiler med text positionerad enligt fasta positioner (vanligt format för ekonomisystem)

Binärkodad data, såsom base32 och base64

XML (inklusive XHTML)

Utdata från SQL-frågor

Arkivformat såsom ZIP och RAR



PDF

Utöver de listade dataformaten är det möjligt att via den inbyggda virtuella skrivarenheten skriva ut exempelvis bilder i godtyckligt format från vilket bildbehandlingsprogram som helst, för att möjliggöra användning som logotyp, bakgrundsbild vid skapandet av PDF eller dylikt.

3.4.12 AGI-001 Agio Publicering (webbpublicering)

Agio Publicering (webbpublicering)

AGI-001

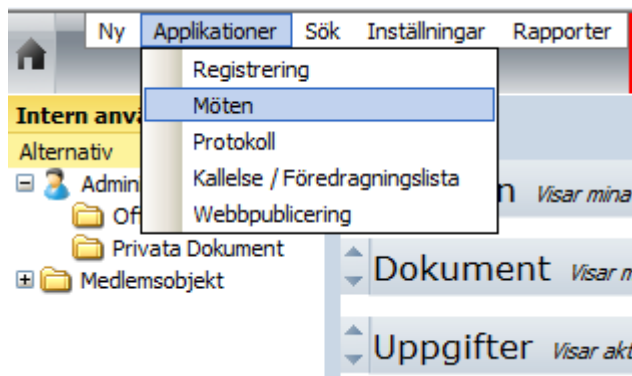
Verksamhetsstödande tjänster

3.4.12.1 Funktionell beskrivning

Med publiceringstjänsten ges möjlighet att publicera mötesinformation på webben. Mötesinformationen skapas i tjänsten och sedan kopplas kallelse och protokoll med dess tillhörande ärenden och handlingar till mötesposten. Användaren kan själv styra vilka ärenden och handlingar som ska vara synliga på webben. Till exempel visas ärenden som är publika medan hemliga och PUL-skyddade ärenden och handlingar aldrig förs över till webben. Alla dokument som presenteras på webben konverteras till pdf-filer.

3.4.12.1.1 Beskrivning av publiceringen

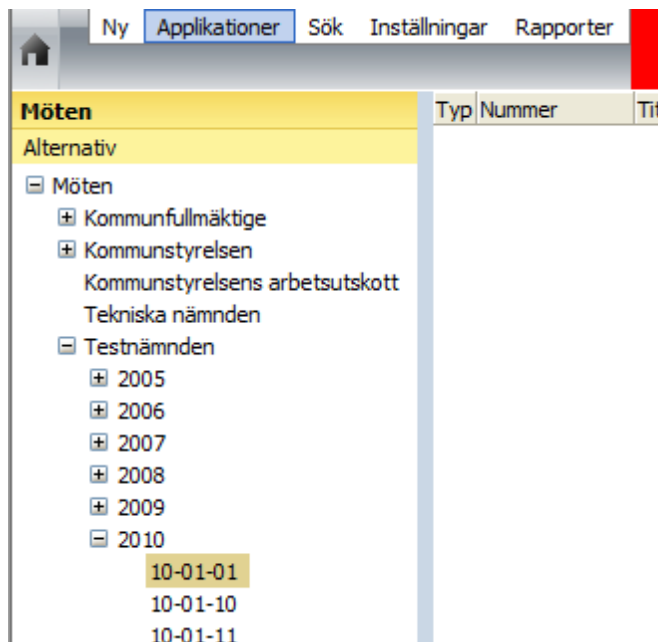
Allt som berör möteshanteringen (möte, kallelse, protokoll och administration av möten) ligger under menyn *Applikationer*.



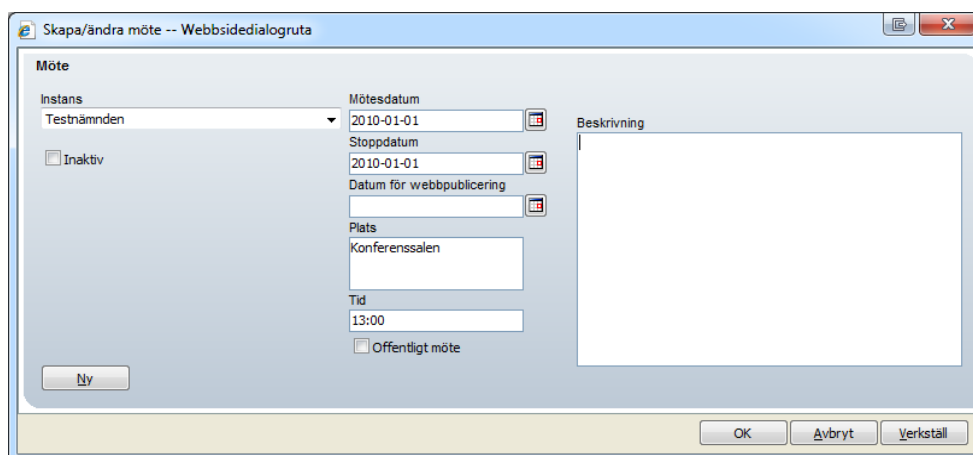


3.4.12.1.2 Skapa möte

Via menyalternativet *Applikationer* -> *Möten* öppnas sidan där möten kan administreras.



Här visas alla instanser och dess planerade och genomförda möten.
För att ta fram information om mötet väljer man *Alternativ* -> *Skapa/Ändra möte*.





På möteskortet sätts mötesinformation såsom mötesdag, vilken instans som mötet ska hållas på etc.

Slutligen är det möjligt att sätta ett publiceringsdatum då mötet ska publiceras på webb. Överföring av mötesinformation sker en gång varje natt.

3.4.12.1.3 Administration av publiceringen

Via menyalternativet *Applikationer* -> *Webbpublicering* visas sidan där all hantering av att publicera möten hanteras (förutom att det från möteskortet finns genvägen att direkt ange ett publiceringsdatum).

The screenshot shows a web application interface for 'Webbpublicering'. At the top, there are navigation tabs: 'Ny', 'Applikationer', 'Sök', 'Inställningar', and 'Rapporter'. Below this is a search bar with a red background. The main content area is titled 'Webbpublicering' and contains a table with columns: 'Mötesdatum', 'Senaste uppdatering av kallelse', 'Senaste uppdatering av protokoll', 'Nästa uppdatering', and 'Status'. The table lists various meeting dates from 2010-01-29 to 2010-06-15. Above the table, there are dropdown menus for 'Instanser' (set to 'Testnämnden') and 'År' (set to '2010'). At the bottom of the interface, there are several buttons: 'Publicera på webb', 'Ta bort kallelse från webb', 'Ta bort protokoll från webb', 'Skapa kallelse till tryck', and 'Rensa'.

Här kan möten sökas fram utifrån sökkriterierna *Instanser* och *År*. För att publicera ett möte markeras raden för det mötet och aktiverar publiceringen på knappen *Publicera på webb*. Tjänsten känner automatiskt av om det tillsammans med generell information av mötet ska publiceras en kallelse eller ett protokoll. Detta baseras på om mötet inträffat eller om det ligger längre fram i tiden. Kallelse och protokoll överförs aldrig vid en och samma överföring.

När publiceringen aktiveras ändras statutstexten och den beskriver vad som kommer att ske vid nästa överföring till webb.

Knapparna *Ta bort kallelse från webb* och *Ta bort protokoll från webb* är separata knappar för att det ska vara möjligt att ta bort exempelvis kallelsen men ändå behålla protokollet på webben. För att ta bort kallelse eller protokoll från webb markeras först mötesraden och sedan klickar man på knappen.

Knappen *Rensa* längst ned till höger används för att ångra val som gjorts. Utöver publiceringen till webb finns det möjlighet att skapa kallelse till tryck. Det innebär att kallelsen tillsammans med handlingar till de ärenden som ska tas upp på mötet sätts ihop till en pdf-fil som underlag att kunna dela ut till mötesdeltagarna. Detta utförs genom att klicka på knappen *Skapa kallelse till tryck*.



3.4.12.1.4 Webbpublicering

Sidan för webbpubliceringen har en startsida där möten kan sökas fram med hjälp av sökparametrarna *Instans* och *År*.

Kallelser, handlingar och protokoll

Sammanträden

Sök

Sök möte

Nämnd: Testnämnden | Sammanträdesår: 2010

Rensa | Sök >>

Kallelser, handlingar och protokoll

Sammanträden

Sök

Sökresultat möten (antal träffar 16)

<< Ändra sökvillkor

Datum	Nämnd	Kallelse (innehåll)	Kallelse (dokument)	Protokoll (innehåll)	Protokoll (dokument)
2010-05-11	Testnämnden	Kallelse		Protokoll	
2010-05-10	Testnämnden	Kallelse		Protokoll	
2010-05-01	Testnämnden	Kallelse		Protokoll	
2010-04-02	Testnämnden	Kallelse			
2010-03-22	Testnämnden	Kallelse			
2010-03-11	Testnämnden	Kallelse			
2010-03-01	Testnämnden	Kallelse			

Visar sidan 1 av 1

Resultatet innehåller länkar till kallelse och protokoll samt möjlighet att öppna kallelse- och protokollen som pdf-filer.



3.4.12.1.5 Kallelse

Kallelser, handlingar och protokoll

Sammanträden

Sök

Kallelse till Testnämnden (2010-03-01)

Datum	Nämnd	Kallelse
2010-03-01	Testnämnden	

Plats och tid
Konferenssalen, 13:00

Ärenden

1
Ett litet ärende

Dnr: test 2010/43

Länkar till handlingar

- Skrivelse
- Tjskr - Test 2010/43

<< Tillbaka

Under *Kallelse* listas alla ärenden som ska tas upp på mötet och dess tillhörande handlingar. Har handlingarna ett kopplat dokument så kan det öppnas från den här sidan.



3.4.12.1.6 Protokoll

Kallelser, handlingar och protokoll

[Sammanträden](#)

[Sök](#)

Protokoll från Testnämnden (2010-02-07)

Datum	Nämnd	Protokoll
2010-02-07	Testnämnden	Protokoll
Plats och tid Konferenssalen, 13:00		

§ 36
Ett testärende

Dnr test 2010/40

Beslut

Inledning

- Beslut 1
- Beslut 2

Reservationer

Ärendet i korthet

Ärendet i korthet

Handlingar

- Tjskr Test 2010/40
- En förfrågan från någon

Nämndens behandling

Lämnade förslag

Beslutsgång

Omröstningsresultat

Länkar till handlingar

- [En förfrågan från någon](#)
- [Tjskr Test 2010/40](#)

[<< Tillbaka](#)

Under protokoll listas alla ärenden. Paragraf, protokollsutdrag och ärendets tillhörande handlingar visas för varje ärende.

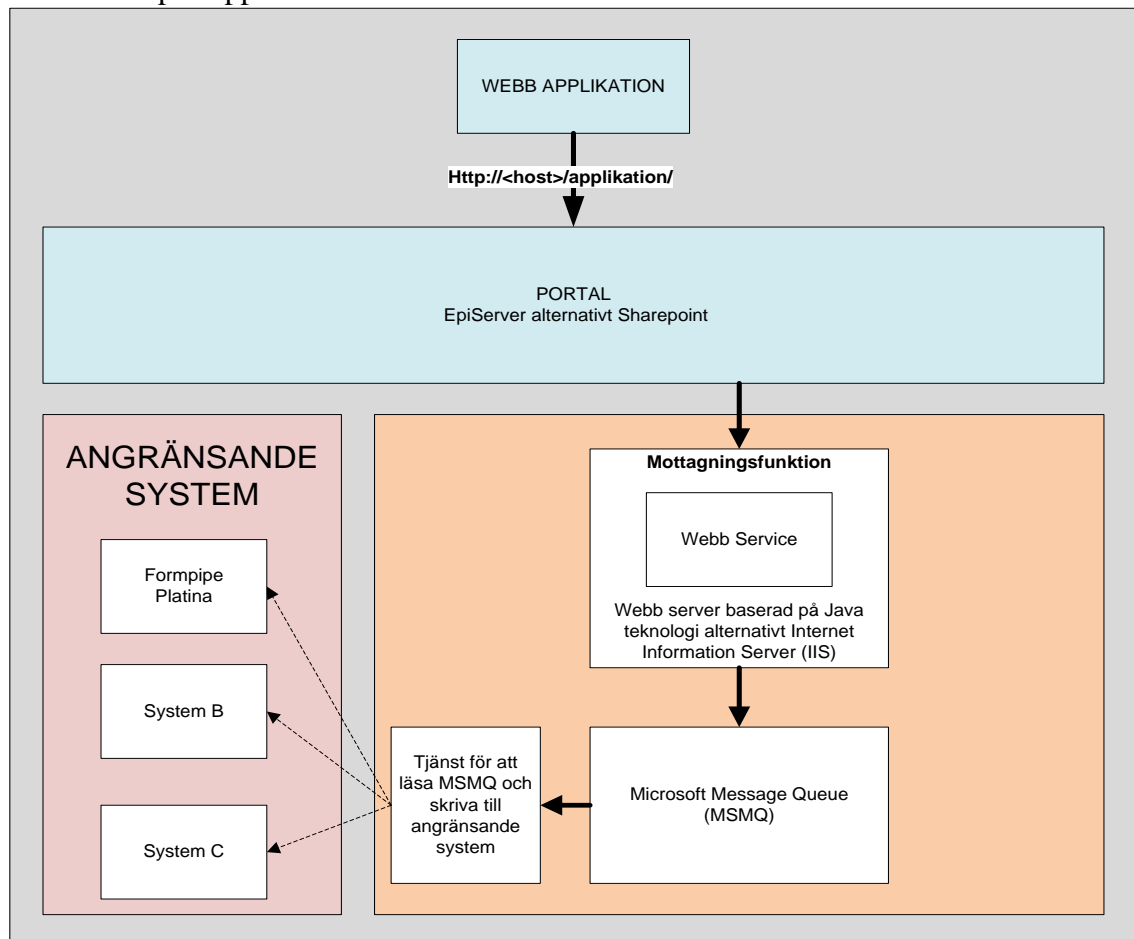
3.4.13 AGI-002 Agio Webbservice



Agio Webbservice
AGI-002
Verksamhetsstödande tjänster

3.4.13.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten ger kunden möjlighet lägga ut formulär för olika tillståndprocesser på valfri blankettlösning/portal som kan generera XML-kod. Agios webbservice för över formulärdata till ärendehantering och ärenden skapas upp automatiskt.



3.4.13.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten består av två olika komponenter.

För att ta emot meddelanden används standardiserade XML meddelanden. Komponenten som används för att ta emot och validera dessa XML meddelanden skrivs sedan till MSMQ (Microsoft Message Queuing).

Mottagningsfunktionen finns i två olika varianter:

När man vill skicka in meddelanden via IIS (Internet Information Services)



används en komponent som är skriven i C# Microsoft. NET med tillägget WSE 3.0 som erbjuder tilläggsklasser för säker och tillförlitlig meddelandehantering.

När man vill skicka in meddelanden via någon annan plattform såsom JBoss, Tomcat, Oracle WebLogic och Oracle OC4J används en komponent som är skriven i Java. Den här komponenten erbjuder exakt samma funktioner som den som är skriven i C#.

Verksamhetslogiken (VL)

En tjänst i Windows kontrollerar med jämna mellanrum om något nytt meddelande finns på MSMQ kön. För att göra detta har WCF (Windows Communication Foundation) använts. WCF är ett API i Microsoft. NET för att bygga tjänsteorienterade applikationer.

När ett meddelande finns på kön anropas verksamhetslogik för att hantera det aktuella XML meddelandet. Webb servicen kontrollerar viken typ av verksamhetslogik som inkommit och anropar funktionalitet för att hantera denna. I dagsläget finns verksamhetslogik för att registrera tillståndsprövningar till ärendehantering framtagen.

All verksamhetslogik byggs in i DLL filer.

3.4.13.3 Säkerhet

Webb servicen har funktionalitet för autentisering och auktorisering.

3.4.14 AGI-003 Agio Avvikelsehantering

Agio Avvikelsehantering

AGI-003

Verksamhetsstödande tjänster

3.4.14.1 Funktionell beskrivning

Att systematiskt arbeta med att registrera och analysera avvikelser för att hitta orsak och genomföra åtgärder för att förhindra upprepning är ett viktigt förbättringsinstrument i en verksamhet.

Alla avvikelseärenden kan registreras via en webbportal, där verksamhetspersonal registrerar avvikelser på webbformulär. Inmatat data på webbformuläret valideras och sedan skickas dessa avvikelseärenden över till ärendehantering. Därefter kan verksamhetens berörda personer analysera, utreda och följa upp inrapporterade avvikelseärenden i en avvikelseprocess där funktionalitet finns för att hantera konsekvenser, orsaker, åtgärder och uppföljning. Då åtgärder är genomförda kan sedan avvikelseärendet avslutas.

Avvikelseärenden placeras med automatik via ärendeprocess hos ansvarig person angiven i rollsystem på den enhet där avvikelser inträffat, detta genom att verksamhetsperson som är rapportör identifieras vid automatisk inloggning på webbformulär för inrapportering.



Avvikelsehanteringen ger användarna möjlighet på ett enklare sätt tydligöra roller och behörigheter som hanterar de olika avvikelseärendena. Genom införandet av Avvikelsehantering effektiviseras hanteringen av avvikelser. Med avvikelsehanteringsprocessen effektiviseras även möjligheten till uppföljning av avvikelser. Vid införande förenklas även möjligheten för all verksamhetspersonal att på enkelt sätt rapportera avvikelser.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Avvikelsehantering' application. The page has a header with the title 'Avvikelsehantering' and a sub-header 'Avvikelserapportering'. Below the header, there are two buttons: 'Mina avvikelser' and 'Organisationsenhet'. The 'Rapportör' section contains three input fields: 'Namn' (filled with 'Adam Bertilsson'), 'Användar-id' (filled with 'DOMÄNuser1'), and 'E-post' (filled with 'adam.bertilsson@mail.se'). The 'Avvikelse' section has two date pickers: 'Händelsen observerades' and 'Händelsen inträffade', both with 'Kalender' buttons. Below these are two dropdown menus for 'Tid för observation' and 'Tid för inträffande', both set to '-Välj tid-'. There are three text input fields: 'Vad har hänt/kunde ha hänt', 'Akut vidtagna åtgärder', and 'Vilken skada/obehag har uppstått/hade kunnat uppstå?'. Below these is another text input field for 'Åtgärdsförslag från rapportör'. The 'Utrustning' section has a 'Nummer' label and a text input field. At the bottom of the form are two buttons: 'Lägg till' and 'Ta bort'. At the very bottom of the page is a 'Skicka avvikelse rapporten' button.

3.4.14.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är webbaserad med webbaserat användargränssnitt.

3.4.14.3 Säkerhet

Tjänstens behörighetshantering är objektbaserad; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med



tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skriv rättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

Tjänsten kan synkroniseras med ett Active Directory. Genom ett specifikt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i tjänsten.

Tjänsten är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i tjänsten har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i tjänsten. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat.

Affärslagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret.. Varje informationsklass i affärslagret har beteckningen biz.

Tjänsten är webbaserade och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, JavaScript och andra webbt tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. På serversidan används ASP.NET som anropar funktioner i affärslagret.

Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas.

Tjänsten loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde något

3.4.14.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan tjänsten importera data från andra system och tjänster via XML. Tjänsten följer SOA och erbjuder webservicestöd för integration med kringliggande system och tjänster.

Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system och tjänster direkt i gränssnittet.

Tjänstens processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i tjänsten. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.



FormPipes tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system och tjänster.

3.4.15 AGI-004 Agio FöretagsLOTS

Agio FöretagsLOTS

AGI-004

Verksamhetsstödande tjänster

3.4.15.1 Funktionell beskrivning

Med FöretagsLOTS hanteras hela kedjan från inkommet behov till avslutat ärende - för att stödja näringslivsförvaltningens behov att hantera näringslivs/företagskontakter.

Funktioner:

- Registrera företag

- Registrera ärende

- Korrespondens (dokument och mail) registreras både på ärende och företag

- Sök

- Förvaltning

- Nyckelord

- Företag

- Kontaktpersoner

- Rapporter

- Företagsbesök (antal och typ)

- Antal ärenden

- Anteckningar (telefonsamtal, besök och korrespondens)



3.4.15.2 Teknisk beskrivning

FöretagsLOTS är webbaserad med webbaserat användargränssnitt.

3.4.15.3 Säkerhet

Tjänstens behörighetshantering är objektbaserad; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

Tjänsten kan synkroniseras med ett Active Directory. Genom ett specifikt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i tjänsten.

Tjänsten är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i tjänsten har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i tjänsten.

Affärslogiklagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret.



Tjänsten är webbaserade och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, JavaScript och andra webbtekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslagret. Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas.

Tjänsten loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde något

3.4.15.4 Gränssnitt och integration

Genom specifika procedurer i databasen kan tjänsten importera data från andra system och tjänster via XML. Tjänsten följer SOA och erbjuder webbservicestöd för integration med kringliggande system och tjänster. Dessa metoder erbjuder både stöd för import och export av data.

I denna tjänst finns det också andra kanaler som öppnar upp för att integrera andra system och tjänster direkt i gränssnittet.

Tjänstens processmotor erbjuder möjligheten att automatiskt styra import och export av data på enskilt objekt. Detta innebär att vid ett speciellt steg i en i organisationen definierad process kan välja att exportera data från eller importera ytterligare data till ett givet objekt i tjänsten. Denna aktivitet kan göras helt automatiserad eller så kan den göras beroende av användarens interaktion.

FormPipes tjänster levereras med ett API som erbjuder färdiga klasser för integration med andra system och tjänster.

3.4.16 AGI-006 Agio Ledningssystem

Agio Ledningssystem

AGI-006

Verksamhetsstödande tjänster

3.4.16.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten innehåller följande funktioner:

Skapa dokument

Tillsätt metadata

Ledningssystem

Dokumenttyp

Giltighetsdatum

Organisation

Upprättare

Granskare

Lässkyldighet



Slutgranskare

Fastställare

Extra uppföljare

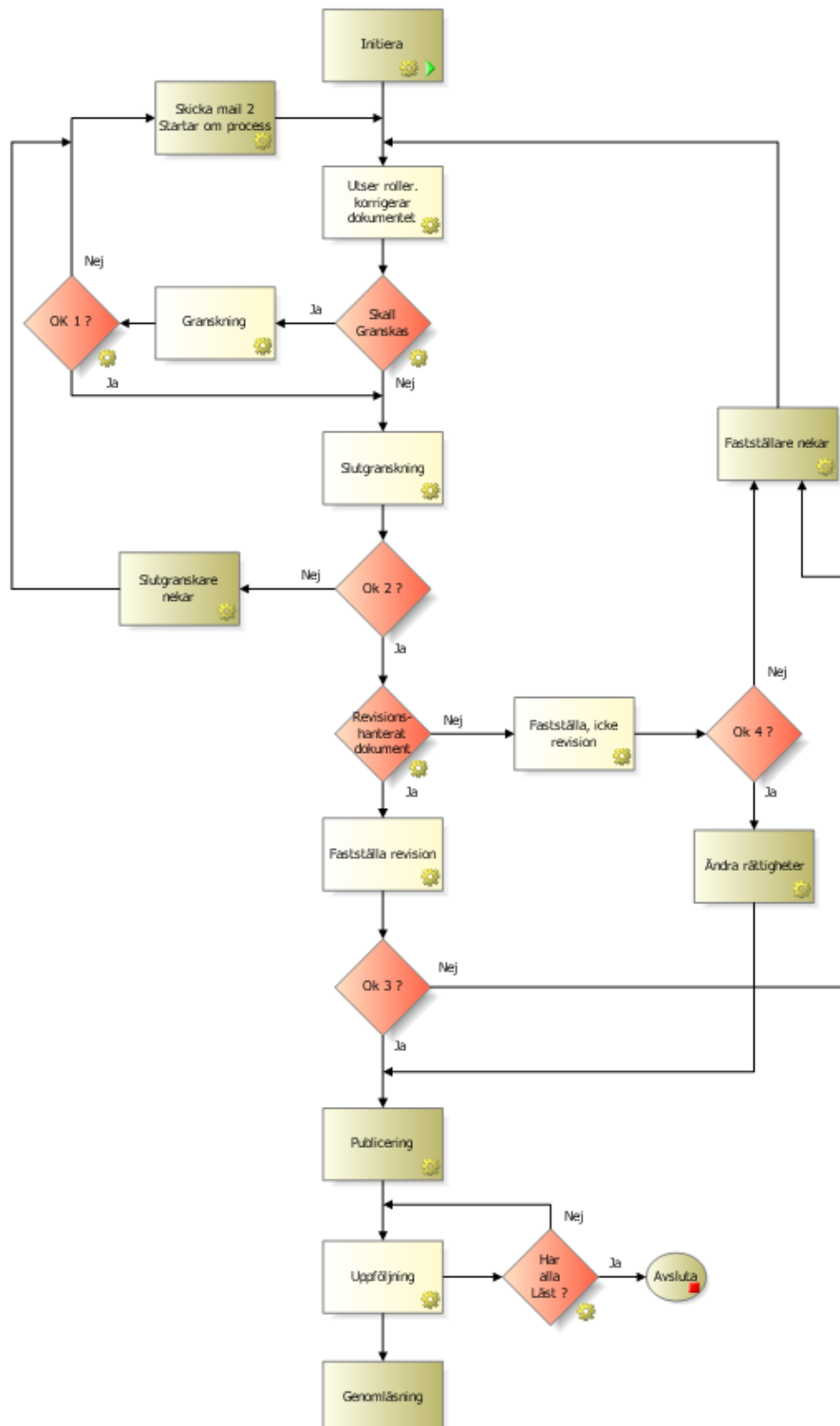
Sekretess

Baserat på metadata genomgår dokument en process, se bild. När dokument passerat genom ett helt flöde med granskare, fastställare och uppföljare som gjort sina uppgifter på dokumentet så är det fastställt. Dokument som är fastställda publiceras på intern och extern dokumentsök.

Sök

Sökning av person kan ske med organisationstillhörighet.

Ledningssystem - Går endast mot dokumentmallar för ledningssystem





Process för dokumentstyrning

3.4.16.2 Säkerhet

Tjänstens behörighetshantering är objektbaserad; varje enskilt objekt kan ha unika åtkomsträttigheter. En åtkomsträttighet består av en medlem med tillhörande rättighetsinställningar – läsrättighet, skrivrättighet eller full kontroll.

En medlem är en enskild person eller en grupp av personer (där gruppen i sin tur kan ha undergrupper, som i sin tur kan ha undergrupper o.s.v. i en hierarkisk struktur). Varje objekt kan ha en eller flera medlemmar med individuella rättighetsinställningar.

Tjänsten kan synkroniseras med ett Active Directory. Genom ett specifikt gränssnitt kan en administratör välja hur grupper och användare ska synkroniseras in i tjänsten.

Tjänsten är uppbyggd med en treskiktad arkitektur; datalager, affärslogiklager och presentationslager.

Datalagret i tjänsten har till uppgift att sköta kommunikationen med den underliggande relationsdatabasen. Syftet med datalagret är att förenkla tillgången till data och lyfta upp det en abstraktionsnivå. När data hämtas returnerar normalt datalagret objekt i form av dataset. Dataseten är typade för de olika objektstyperna i tjänsten. Varje informationsklass i datalagret börjar med beteckningen dat.

Affärslogiklagret ligger som ett skikt mellan datalagret och presentationslagret.. Varje informationsklass i affärslogiklagret har beteckningen biz.

Tjänsten är webbaserade och det grafiska användargränssnittet är därmed uppbyggt av HTML, JavaScript och andra webbt tekniker. På klientsidan används webservices för kommunikationen mot affärslogiklagret. På serversidan används ASP.NET som anropar funktioner i affärslogiklagret.

Alla förändringar i systemet sparas i en separat databas.

Tjänsten loggar i huvudsak tre saker då det sker en händelse med ett objekt eller en förändring i administrationsgränssnittet.

När skedde något

Vad som skett

Vem som gjorde något

3.4.16.3 Gränssnitt och integration

Export av dokument och dess metadata sker till en extern databas. Detta för att vid ett ev. avbrott i tjänsten kunna ha tillgång till dessa viktiga dokument.



3.5 Svit W3D3

3.5.1 FOW-001 Diarieföring FOW

Diarieföring FOW

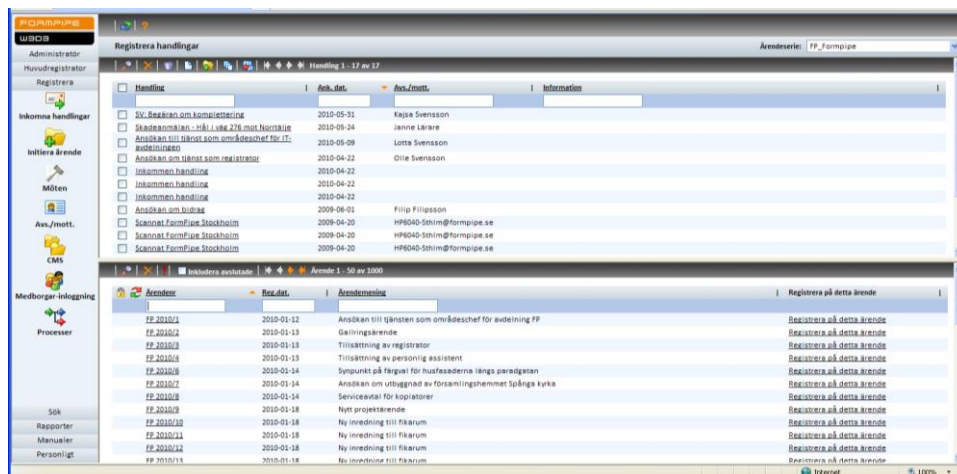
FOW-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.1.1 Funktionell beskrivning

Diarieföringen FOW är en central del i myndighetens verksamhet. Detta har FormPipe W3D3 tagit fasta på i sin utveckling av FormPipe W3D3 Diarieföring FOW. Det är utifrån diariet en majoritet av myndighetsutövandet sker. Därför är det viktigt, ur såväl ett rättsäkerhetsperspektiv som ur ett effektiviseringsperspektiv att diariet med tillhörande ärenden, handlingar och dokument görs transparenta i hela organisationen. Diariet skall vara navet i all informationshantering. Samtliga medarbetare och kunder skall kunna få den information de behöver och ges ett effektivt stöd i det dagliga arbetet.

FormPipe W3D3 Diarieföring FOW är utvecklat i nära samarbete med ett flertal svenska kommuner, högskolor, universitet och statliga myndigheter. Lösningen är speciellt framtagen för att passa olika organisationers krav samt stödja dem i deras verksamhetsprocesser. 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 olika typer av klassificeringar. FormPipe W3D3 Diarieföring FOW har fullt stöd för såväl personuppgiftslagen som sekretesslagen.





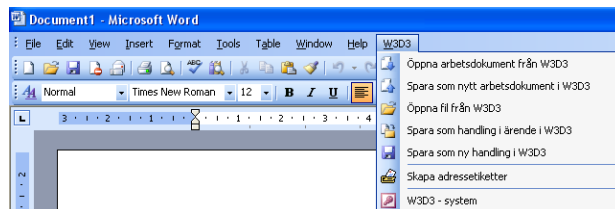
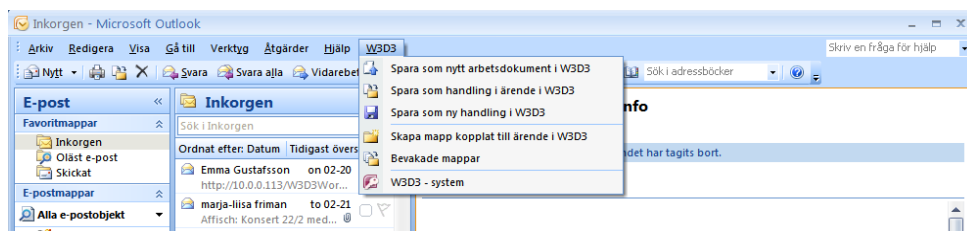
FormPipe W3D3 Diarieföring FOW förenklar, strukturerar och automatiserar det administrativa arbete som är relaterat till myndighetsutövningen och ser till att alla lagkrav uppfylls samt att alla kritiska processteg hanteras i enlighet med definierade arbetsflöden. Tjänsten Diarieföring FOW är tätt integrerad med tjänsterna Ärendehantering FOW, Dokumenthantering FOW, Processledning FOW, Mötesadministration FOW och E-Arkiv/Långtidsbevarande FOW. Om dessa sex tjänster används parallellt erhålls en mycket effektiv informationshantering för myndigheters hela behov. Dessa tjänster från FormPipe W3D3 stödjer hela processen från automatisk och manuell ankomstregistrering, handläggning, beslutshantering (antingen via tjänstemannabeslut eller politiska beslut), till expediering och slutligen bevarande i digitalt långtidsarkiv. På så sätt uppnår man en mycket effektiv lösning med stora möjligheter till effektivisering, automatisering och tidsbesparing.

The screenshot shows a web browser window titled 'Ärende - Windows Internet Explorer provided by FormPipe Software AB'. The address bar shows the URL: http://w3d3-01.demo.internal.formpipe.se/Asp/StandardCaseForm.asp?DIARYREF=1&CASEREF=4149. The main content area displays a form for 'Ärende: FP 2010/171'. The form includes a title 'Ärendemening' with a dropdown menu for 'Ad acta' and 'JK-balans PUL: ...'. Below this is a text area containing 'Avtal gällande it-projekt'. The 'Motpart:' section contains several input fields: 'Registrator' (Anna Registrator), 'Avdelning' (Administrationen), 'Reg.datum' (2010-04-13), 'Handläggare' (Artur Handläggare 30), 'Diariebtkn' (1.0 Allmänna ärenden), 'Exp.datum', 'Kontaktpers.', 'Ärendestatus' (Under handläggning), 'Avsl.datum', 'Jämför', 'Ärendetyp' (Avtal), 'Gällr.datum', 'Förv. plats', and 'Bevakningsdatum'. Below these fields are 'Giltigt t.o.m.', 'Uppsägningstid', 'Avtalsnummer', and 'Avtalstyp' (Licens). At the bottom, there is a table with columns: '#', 'Datum', 'Handl.typ', 'Åtgärd/Handling', 'Avs./mott.', and 'In'. The table contains one row: '1', '2010-04-06', 'Avtal', 'Avtal kontorsvarar', 'In', 'Anneli'. The status bar at the bottom shows 'Done' and 'Internet'.

All information sparas i en gemensam databas och visas via ett modernt webbgränssnitt. FormPipe W3D3 Diarieföring FOW är lättadministrerad och användarvänlig. En viktig del i detta är ett enkelt och smidigt gränssnitt för registrering av digitaliserade handlingar. Varje diarium i systemet har sin egen inkorg dit handlingar kan skickas via e-post eller scannerlösning och där handlingar kan upprättas, direkt via användargränssnittet eller tjänsterna FormPipe W3D3 MS OfficeAddin och FormPipe W3D3 OpenOffice Addon.



I FormPipe W3D3 Diarieföring FOW kan både inkommande och utgående e-post registreras och direkt diarieföras. Ärenden, t.ex. ett anställningsärende, kan kopplas till en specifik e-postadress för automatregistrering av alla inkommande ansökningar. Även dokument kan utan mellansteg diarieföras, antingen via användargränssnittet för diarieföring eller med hjälp av tjänsten FormPipe W3D3 MS Office Addin, där användaren enkelt kan registrera såväl dokument som e-post direkt från de vanliga Office-verktygen Word, Excel, PowerPoint, Visio och Outlook. Med tjänsten FormPipe W3D3 OpenOffice Addon uppnås samma funktionalitet i OpenOffice-programmen Writer, Calc, Math och Impress.



3.5.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten har ett webbaserat användargränssnitt.

3.5.1.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen. Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas en användare när denne loggas in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar. FormPipe W3D3s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett gränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3s tjänster.



3.5.1.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 erbjuder webbtjänster (via SOAP/XML) som omfattar all funktionalitet i plattformen. Detta innebär att allt data och alla funktioner i FormPipe W3D3s tjänster är tillgängliga för andra system oavsett deras tekniska plattform.

FormPipe W3D3s tjänster innehåller också funktionalitet för att hantera data som inte är en del av tjänsten själv, d.v.s. integrera andra, kunddefinierade datakällor. Detta stöd är indelat i två typer; sökmodell och formulärmodell. Sökningar i tjänsten kan använda en konfigurerbar sökmodell. Vid leverans av tjänsten omfattar sökmodellen de olika dataobjekt som ingår i tjänsten, t.ex. ärende, handling, dokument/fil m.m. Modellen kan utökas både med kunddefinierade objekt i tjänsten och med sökbara objekt (tabeller/vyer) i andra, externa, databaser.

Tjänsten inkluderar en formulärmotor. Formulärmotorn hanterar ”virtuella” databastabeller som beskrivits i tjänstens formulärmodell. Sådana formulär kan dels användas för att hantera kundspecifika objekt i FormPipe W3D3:s tjänster eller för att hantera (skriva till) objekt i andra, externa, databaser. Tekniskt sköts den underliggande kopplingen till en extern databas med hjälp av Linked Server. Den fungerar för alla databasservrar som stödjer ODBC eller OLEDB, d.v.s. alla vanligt förekommande databaser.

Sammanfattningsvis innebär detta att tjänsten, och system som använder tjänsten via SOAP, kan söka i och skriva till databaser vilka beskrivits i tjänstens sök- och formulärmodeller.

Utöver detta så finns det även stöd för import och export av data och filer, till och från tjänsten via XML.

3.5.2 FOW-002 Ärendehantering FOW

Ärendehantering FOW

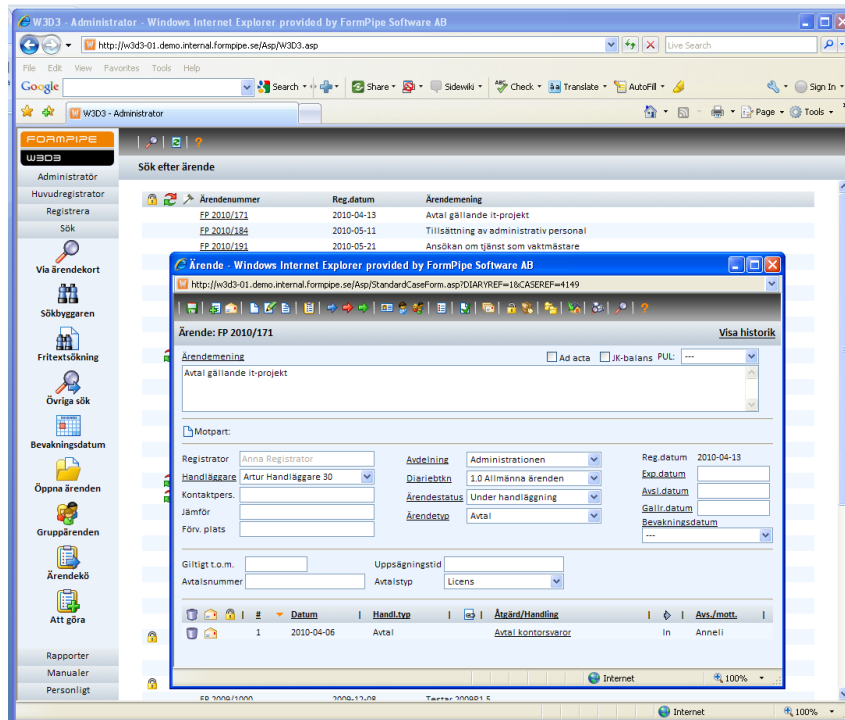
FOW-002

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.2.1 Funktionell beskrivning

Ett ärende kan representera i princip vilken typ av information som helst. Exempelvis diareförd information, avvikelsetärende, avtalsärende, Helpdesk, förbättringsförslag, underhållshantering m.m.

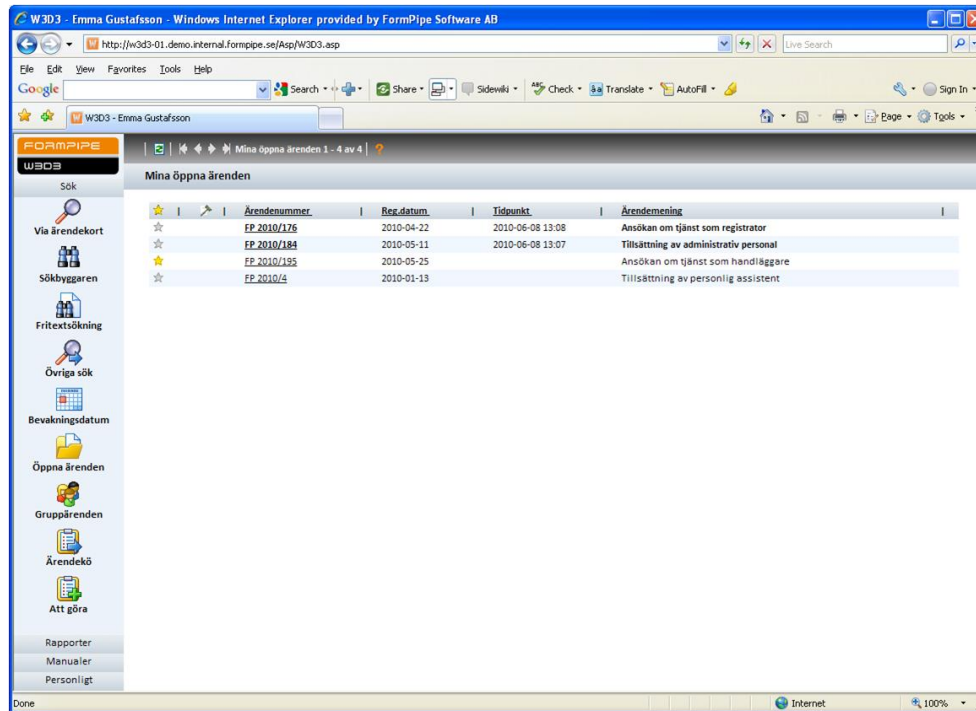
FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW är helt integrerad med såväl FormPipe W3D3 Processledning som Dokumenthantering.



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 modernt webbgränssnitt. FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW är både lätt att administrera och användarvänlig.

I FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW har man möjlighet till direkt koppling till e-posthantering. Både för mottagning och registrering av e-post samt distribution. Med hjälp av tjänsten FormPipe W3D3 MS Office Addin kan man även enkelt spara såväl dokument som e-post direkt från sina vanliga Office-verktyg som Word, Excel, PowerPoint, Visio och Outlook direkt ner i ett ärende.

Alla användare i tjänsten har vyer för att se sina ärenden, sina bevakningar och sina arbetsuppgifter, för att underlätta det dagliga arbetet. I dessa listor sorteras ärenden med nyinkommen oläst information först med fetstil liknande som i Outlook, vilket underlättar samarbete kring ärenden. Funktion för att sortera sina favoritärenden först hjälper användaren att snabbt hitta den information denne arbetar med.



Arbetsgruppens hantering av ärenden underlättas vidare av att ärenden kan tilldelas handläggargrupper automatiskt efter kategorier vilket skapar en ärendekö för vidare hantering.

3.5.2.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten har ett webbaserat användargränssnitt.

3.5.2.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3:s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3:s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett gränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3:s tjänster.



3.5.2.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 erbjuder webbtjänster (via SOAP/XML) som omfattar all funktionalitet i plattformen. Detta innebär att allt data och alla funktioner i FormPipe W3D3:s tjänster är tillgängliga för andra system oavsett deras tekniska plattform.

FormPipe W3D3:s tjänster innehåller också funktionalitet för att hantera data som inte är en del av tjänsten själv, d.v.s. integrera andra, kunddefinierade datakällor. Detta stöd är indelat i två typer; sökmodell och formulärmodell.

Sökningar i tjänsten kan använda en konfigurerbar sökmodell. Vid leverans av tjänsten omfattar sökmodellen de olika dataobjekt som ingår i tjänsten, t.ex. ärende, handling, dokument/fil m.m. Modellen kan utökas både med kunddefinierade objekt i tjänsten och med sökbara objekt (tabeller/vyer) i andra, externa, databaser.

Tjänsten inkluderar en formulärmotor. Formulärmotorn hanterar ”virtuella” databastabeller som beskrivits i tjänstens formulärmodell. Sådana formulär kan dels användas för att hantera kundspecifika objekt i FormPipe W3D3:s tjänster eller för att hantera (skriva till) objekt i andra, externa, databaser. Tekniskt sköts den underliggande kopplingen till en extern databas med hjälp av Linked Server. Den fungerar för alla databasservrar som stödjer ODBC eller OLEDB, d.v.s. alla vanligt förekommande databaser.

Sammanfattningsvis innebär detta att tjänsten, och system som använder tjänsten via SOAP, kan söka i och skriva till databaser vilka beskrivits i tjänstens sök- och formulärmodeller.

Utöver detta så finns det även stöd för import och export av data och filer, till och från tjänsten via XML.

3.5.3 FOW-003 Mötesadministration FOW

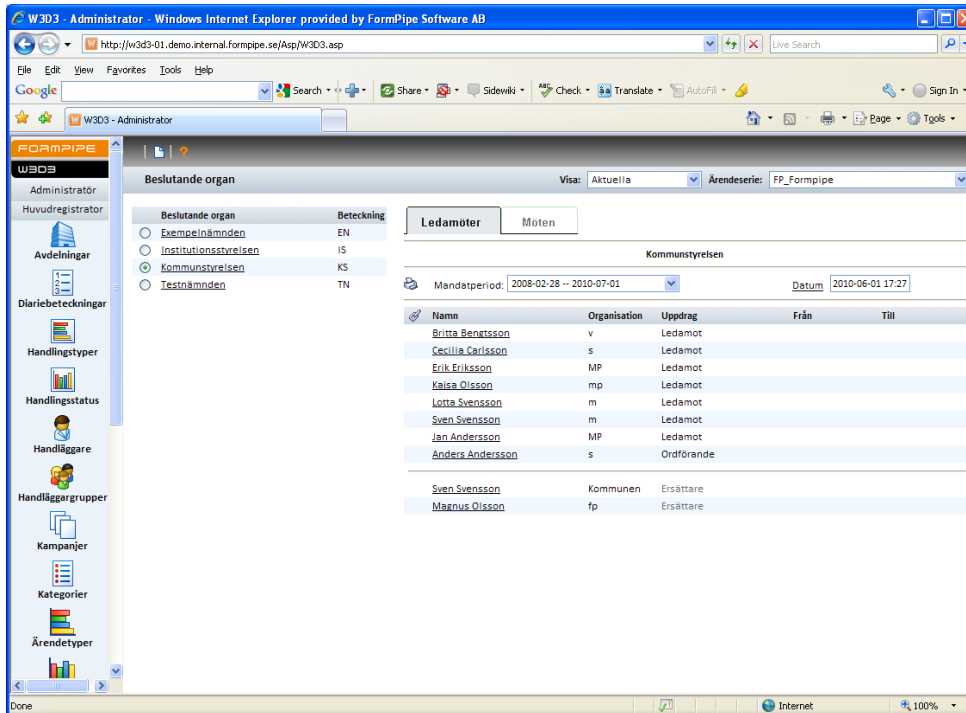
Mötesadministration FOW

FOW-003

Verksamhetsstödande tjänster

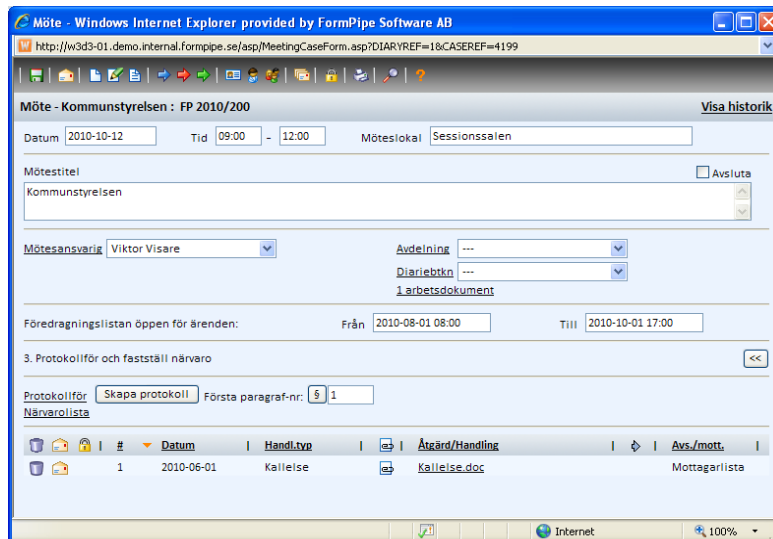
3.5.3.1 Funktionell beskrivning

FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW innehåller en färdig lösning för effektiv mötes- och beslutshantering där samtliga mötesdokument kan hanteras elektroniskt. FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW i samverkan med diarium och processtyrning hanterar hela ärendets process från initiering, via handläggning, beslut, expediering till arkivering/bevarande. På så sätt får kunden en konsekvent hantering av beslutsprocessen, och en oöverträffad ordning på beslutsdokument kopplade till ärendet.



The screenshot shows the FormPipe W3D3 Administrator interface in a Windows Internet Explorer browser. The page title is 'W3D3 - Administrator' and the URL is 'http://w3d3-01.demo.inkamal.formpipe.se/Asp/W3D3.asp'. The interface is in Swedish and displays the 'Beslutande organ' (Decision-making bodies) section. On the left, there is a navigation menu with options like 'Administratör', 'Huvudregistratör', 'Avdelningar', 'Diarietäckningar', 'Handlingstyper', 'Handlingsstatus', 'Handläggare', 'Handläggargrupper', 'Kampanjer', 'Kategorier', and 'Ärendetyper'. The main content area shows a list of decision-making bodies with columns for 'Beslutande organ' and 'Beteckning'. Below this, there are tabs for 'Ledamöter' and 'Möten'. The 'Ledamöter' tab is active, showing a table of members for the 'Kommunstyrelsen' (Municipal Board). The table has columns for 'Mandatperiod', 'Datum', 'Namn', 'Organisation', 'Uppdrag', 'Från', and 'Till'. The members listed are: Britta Benatsson (v, Ledamot), Cecilia Carlsson (s, Ledamot), Erik Eriksson (MP, Ledamot), Kaisa Olsson (mp, Ledamot), Lotta Svensson (m, Ledamot), Sven Svensson (m, Ledamot), Jan Andersson (MP, Ledamot), and Anders Andersson (s, Ordförande). Below the table, there are two rows for 'Ersättare' (Deputies): Sven Svensson (Kommunen, fp) and Magnus Olsson (fp).

Med FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW hanteras hela kedjan från tjänsteskrivelse, skapande av föredragningslista, förberedelse av mötesparagrafer, utskick av kallelse, protokollföring samt att föra tillbaka beslut på respektive ärende. Kallelse, beslutsdokument och protokoll skapas automatiskt utifrån organisationens egna mallar. Med FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW säkras du därmed att hela beslutsprocessen görs på rätt sätt. FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW ger stöd till obegränsat antal beslutande organ (nämnder/styrelser) och ett obegränsat antal förtroendevalda/ ledamöter. Dessa administreras enkelt via användargränssnittet av behöriga användare. Med hjälp av FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW hålls ärendet ihop under hela processen. Denna struktur möjliggör för t.ex. en medborgare att kunna följa processen och se aktuell status för sitt specifika ärende om tjänsten är integrerad i Mina sidor.



Efter ett möte är det lätt att följa det unika ärendets beslutsgång, generera protokollsutdrag samt distribuera dessa.

För att ytterligare underlätta detta arbete finns färdiga funktioner för distribution av kallelser, handlingar, protokoll och protokollsutdrag via e-post. I samverkan med tjänsten FormPipe W3D3 MS Office Addin kan flertalet av dessa funktioner göras direkt från användarens vanliga kontorsapplikationer som Word, Excel, PowerPoint, Visio och Outlook.

3.5.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten har ett webbaserat användargränssnitt.

3.5.3.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3:s tjänster.



3.5.3.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 erbjuder webbtjänster (via SOAP/XML) som omfattar all funktionalitet i plattformen. Detta innebär att allt data och alla funktioner i FormPipe W3D3:s tjänster är tillgängliga för andra system oavsett deras tekniska plattform.

FormPipe W3D3:s tjänster innehåller också funktionalitet för att hantera data som inte är en del av tjänsten själv, d.v.s. integrera andra, kunddefinierade datakällor. Detta stöd är indelat i två typer; sökmodell och formulärmodell.

Sökningar i tjänsten kan använda en konfigurerbar sökmodell. Vid leverans av tjänsten omfattar sökmodellen de olika dataobjekt som ingår i tjänsten, t.ex. ärende, handling, dokument/fil m.m. Modellen kan utökas både med kunddefinierade objekt i tjänsten och med sökbara objekt (tabeller/vyer) i andra, externa, databaser.

Tjänsten inkluderar en formulärmotor. Formulärmotorn hanterar ”virtuella” databastabeller som beskrivits i tjänstens formulärmodell. Sådana formulär kan dels användas för att hantera kundspecifika objekt i FormPipe W3D3:s tjänster eller för att hantera (skriva till) objekt i andra, externa, databaser. Tekniskt sköts den underliggande kopplingen till en extern databas med hjälp av Linked Server. Den fungerar för alla databasservrar som stödjer ODBC eller OLEDB, d.v.s. alla vanligt förekommande databaser.

Sammanfattningsvis innebär detta att tjänsten, och system som använder tjänsten via SOAP, kan söka i och skriva till databaser vilka beskrivits i tjänstens sök- och formulärmodeller.

Utöver detta så finns det även stöd för import och export av data och filer, till och från tjänsten via XML.

3.5.4 FOW-004 Dokumenthantering FOW

Dokumenthantering FOW

FOW-004

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.4.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten 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

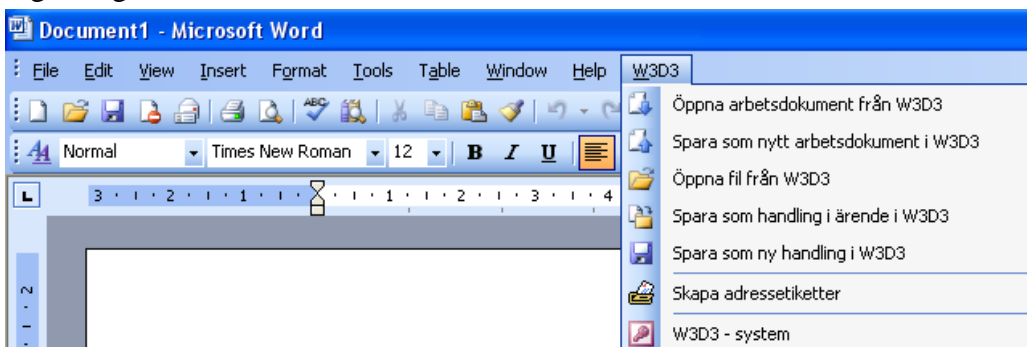


Dokumenthantering FOW från andra dokumenthanteringssystem vilka i regel är att betrakta som tekniska funktioner snarare än verksamhetssystem. FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW använder webbläsaren som enda klient.

FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW omfattar bland annat:

- | | |
|---|---|
| En unik mallarea per ärendeserie. | Skapa nytt dokument genom att ladda upp dokument från klientdator. |
| Obegränsat antal mallar och grupper av mallar. | Ladda upp ny dokumentversion. |
| Stöd för att upprätta dokument från mall direkt i systemet. | Hämtade dokument visas direkt i rätt klientprogram. |
| Stöd för att upprätta flera dokument från en mallgrupp direkt i systemet. | |
| En dokumentlagringsmapp per ärende. | <i>W3D3 Workspace Client</i> ger dessutom: |
| Obegränsat antal dokument per ärende. | Tät koppling mot varje klientprogram, t ex Word, Excel, Photoshop, Illustrator. |
| Dokumenterna lagras i databasen. | Ingen inläring, saknar användargränssnitt och påverkar inte klientprogrammet. |
| Stöd för kollaborativ författande. | Sparar automatiskt ändrat dokument på servern. |
| Funktion för att låsa dokument. | |
| Fullständig revisionshantering. | |
| Stöd för att lista och hämta tidigare versioner av dokument. | |
| Funktion för att upprätta handling från dokument. | |

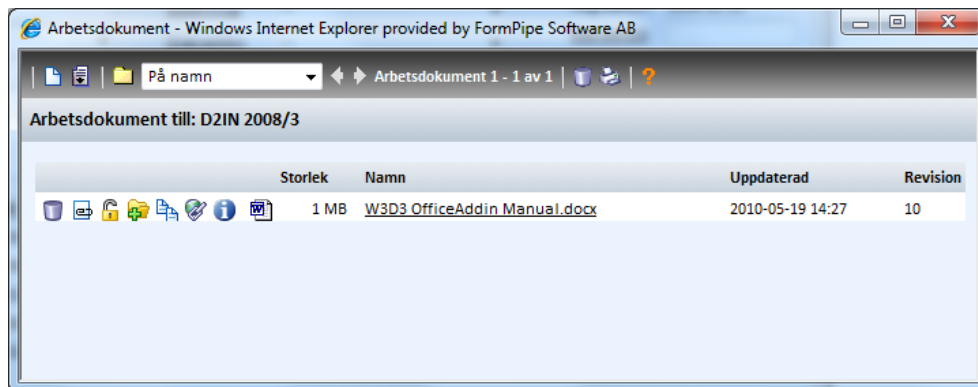
FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW är utformad för att hantera en organisations alla typer av dokument på ett enkelt och smidigt sätt genom dokumentets hela livscykel. FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW sköter versionshantering av dokument och ser till att de lagras på ett säkert sätt. FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW stödjer avancerade behörighetsstyrda säkerhetsfunktioner, rutiner för godkännande- och signering samt sökfunktioner.





FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW är helt integrerad med såväl tjänsten FormPipe W3D3 MS Office Addin som FormPipe W3D3 OpenOffice Addon. Med dessa tjänster kan användaren arbeta i FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW direkt inifrån sina vanliga klientprogram som Microsoft Word, Excel, Visio, PowerPoint och Outlook liksom OpenOffice Writer, Math, Calc och Impress.

Systemet innehåller funktioner för versionskontroll, revisionskontroll, indexering, publicering och distribution samt säkerhetskontroll. Indexering av dokument inklusive metadata medför att tjänsten har erhållit kraftfulla sökfunktioner. Publicerings- och distributionsfunktionerna används för åtkomst och spridning av dokument, medan säkerhetskontrollerna styr vilka användare som har tillgång till vilka dokument.



FormPipe W3D3 Dokumenthantering FOW innehåller funktioner för kontrollerad in- och utcheckning av dokument. Låsningsfunktionen gör att endast en användare i taget kan ändra ett dokument. Användare kan vidare märka fastställda dokument med extra metadata, d.v.s. information som beskriver dokumentet.

3.5.4.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten har ett webbaserat användargränssnitt.

3.5.4.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken mellan klient och server är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.



FormPipe W3D3s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3s tjänster.

3.5.4.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 erbjuder webbtjänster (via SOAP/XML) som omfattar all funktionalitet i plattformen. Detta innebär att all data och alla funktioner i FormPipe W3D3s tjänster är tillgängliga för andra system oavsett deras tekniska plattform.

FormPipe W3D3s tjänster innehåller också funktionalitet för att hantera data som inte är en del av tjänsten själv, d.v.s. integrera andra, kunddefinierade datakällor. Detta stöd är indelat i två typer; sökmodell och formulärmodell. Sökningar i tjänsten kan använda en konfigurerbar sökmodell. Vid leverans av tjänsten omfattar sökmodellen de olika dataobjekt som ingår i tjänsten, t.ex. ärende, handling, dokument/fil m.m. Modellen kan utökas både med kunddefinierade objekt i tjänsten och med sökbara objekt (tabeller/vyer) i andra, externa, databaser.

Tjänsten inkluderar en formulärmotor. Formulärmotorn hanterar ”virtuella” databastabeller som beskrivits i tjänstens formulärmodell. Sådana formulär kan dels användas för att hantera kundspecifika objekt i FormPipe W3D3s tjänster eller för att hantera (skriva till) objekt i andra, externa, databaser. Tekniskt sköts den underliggande kopplingen till en extern databas med hjälp av Linked Server. Den fungerar för alla databasservrar som stödjer ODBC eller OLEDB, d.v.s. alla vanligt förekommande databaser.

Sammanfattningsvis innebär detta att tjänsten, och system som använder tjänsten via SOAP, kan söka i och skriva till databaser vilka beskrivits i tjänstens sök- och formulärmodeller.

Utöver detta så finns det även stöd för import och export av data och filer, till och från tjänsten via XML.

3.5.5 FOW-005 Processledning FOW

Processledning FOW

FOW-005

Verksamhetsstödjande tjänster

3.5.5.1 Funktionell beskrivning

FormPipe W3D3 Processledning består av en generell och fristående workflow-motor i vilken användare kan definiera egna arbetsflöden och tillämpa dessa på ärenden i systemet. En process definieras som ett antal processteg och tillåtna övergångar mellan dessa. En utpekad användare,



eller en användare som innehar en viss roll, är ansvarig för att hantera ärendet i ett givet processteg och flytta ärendet vidare till nästa steg.

FormPipe W3D3 Processledning omfattar bland annat:

Obegränsat antal olika processer.	Tidsvillkor, relativa och absoluta.
Obegränsat antal processer per ärende.	(timeout)
Stöder användarbaserat workflow.	Påminnelser på skärmen (popup) och via e-post.
Stöder rollbaserat workflow.	Påminnelser kopplade till delsteg (on enter, on exit).
En användare kan ha många roller.	Påminnelser kopplade till stegövergång.
En roll kan innehas av många användare.	Påminnelser kopplade till tidsvillkor.
Obegränsat antal delsteg i en process.	Automatisk tillståndsförändring kopplad till tidsvillkor.
Alternativa delprocesser (villkor).	Möjligt att definiera om pågående workflow.
Iterativa, återkopplade, delprocesser.	
Parallella delprocesser (split – join).	
Personlig TODO-lista.	

3.5.5.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten har ett webbaserat användargränssnitt.

3.5.5.3 Säkerhet

FormPipe W3D3:s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken mellan klient och server är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3:s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3:s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3:s tjänster.

3.5.5.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 erbjuder webbtjänster (via SOAP/XML) som omfattar all funktionalitet i plattformen. Detta innebär att allt data och alla funktioner i



FormPipe W3D3:s tjänster är tillgängliga för andra system oavsett deras tekniska plattform.

FormPipe W3D3:s tjänster innehåller också funktionalitet för att hantera data som inte är en del av tjänsten själv, d.v.s. integrera andra, kunddefinierade datakällor. Detta stöd är indelat i två typer; sökmodell och formulärmodell.

Sökningar i tjänsten kan använda en konfigurerbar sökmodell. Vid leverans av tjänsten omfattar sökmodellen de olika dataobjekt som ingår i tjänsten, t.ex. ärende, handling, dokument/fil m.m. Modellen kan utökas både med kunddefinierade objekt i tjänsten och med sökbara objekt (tabeller/vyer) i andra, externa, databaser.

Tjänsten inkluderar en formulärmotor. Formulärmotorn hanterar ”virtuella” databastabeller som beskrivits i tjänstens formulärmodell. Sådana formulär kan dels användas för att hantera kundspecifika objekt i FormPipe W3D3:s tjänster eller för att hantera (skriva till) objekt i andra, externa, databaser. Tekniskt sköts den underliggande kopplingen till en extern databas med hjälp av Linked Server. Den fungerar för alla databasservrar som stödjer ODBC eller OLEDB, d.v.s. alla vanligt förekommande databaser. Sammanfattningsvis innebär detta att tjänsten, och system som använder tjänsten via SOAP, kan söka i och skriva till databaser vilka beskrivits i tjänstens sök- och formulärmodeller.

Utöver detta så finns det även stöd för import och export av data och filer, till och från tjänsten via XML.

3.5.6 FOW-006 E-Arkiv/Långtidsbevarande FOW

E-Arkiv/Långtidsbevarande FOW

FOW-006

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.6.1 Funktionell beskrivning

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 kan både användas för att arkivera/bevara information från de andra integrerade tjänsterna och som egen tjänst som arkiverar/bevarar information från andra system, t.ex. ekonomisystem.

FormPipe W3D3 Long Term Archive i korthet:



Systemet tillåter migrering och export oberoende av leverantör.

Systemet kan hantera handlingar och metadata i olika format oavsett ursprungligt verksamhetssystem.

Sammanställningar från verksamhetssystem kan återskapas, dvs. metadata sparas i sin ursprungsstruktur – och handlingar kan återsökas utifrån sitt ursprungliga sammanhang.

Den öppna datalagringen kan även anpassas till valfri struktur eller etablerade standarder som Moreq2 och Dublin Core.

Systemet gör kontinuerliga kontroller av de elektroniska handlingarna för att säkerställa att de inte skadats.

Ändringar bevaras tillsammans med de ursprungliga uppgifterna.

Kontrollerar att handlingarnas filformat överensstämmer med valda bevarandeformat.

Olika verksamhetssystem – ett system för bevarande

Vi behöver idag enhetliga metoder och systemoberoende lösningar för att säkerställa bevarandet av elektroniska handlingar och för att enkelt kunna hitta lagrad information. Eftersom informationsmängden hela tiden växer behöver vi använda oss av helt eller delvis automatiserade lösningar för detta.

Oavsett verksamhetssystem, eller hur kraven och strukturen på det som ska bevaras ser ut, kan FormPipe W3D3 Long Term Archive ta emot exporterad information. Vilka filformat som ska vara godkända för bevarande väljs i systemet. Typiskt kan vara att handlingar bevaras i leverantörsberoende och godkända format som har stor spridning idag, exempelvis XML, PDF/A, PNG eller TIFF. FormPipe W3D3 E-Arkiv/Långtidsbevarande 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. Därmed upprätthålls de ursprungliga sambanden mellan handlingar och det sammanhang i vilket de skapats.



Följa regler, lagar och verksamhetskrav

Förutom att viktig information kan gå förlorad finns också risken att därmed inte leva upp till lagkrav och regler som gäller för arkivverksamhet. För myndigheter i Sverige innebär en registrering i ett system att en handling betraktas som arkiverad. Därmed ska den slutligen, i det fall det inte finns beslut om gallring, föras över i bevarandeformat till ett system för bevarande. I takt med att viktig information flyttas från papper till digital form blir de externa direktiven och lagarna allt mer detaljerade. Lagar och regler som styr hur information ska lagras kan vara:

Offentlighetsprincipen (tryckfrihetsförordningen, sekretesslagen,
förvaltningslagen osv.)

Riksarkivets föreskrifter

Bokföringslagen



EuroSox

PSI-direktivet

FormPipe W3D3 Long Term Archive är ett system som hjälper till att leva upp till dessa lagar och regler.

För detta fordras av systemet att:

bevara information under längre perioder

garantera att den information som lagrats inte förvanskas över tid

bevara och förvalta information om hur handlingarna ska läsas och tolkas
återsöka och tillhandahålla lagrad information

Spara tid och skapa tillgång till värdefull information

Med FormPipe W3D3 Long Term Archive minimeras det manuella arkivarbetet och det blir ordning och reda på den lagrade informationen. Det gör att tid frigörs både genom automatisering och genom att man på ett enkelt sätt kan söka upp och tillhandahålla information. Genom webbgränssnitt, behörighetsfunktioner och goda integrationsmöjligheter kan man öppna upp hela eller delar av arkivet. Det ger möjlighet för forskare och allmänhet att ta del av informationen eller kanske möjlighet till kontroll och revision av det som sparats ner för bevarande.

3.5.6.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 Long Term Archive har ett webbaserat användargränssnitt som nås via webbläsare. Samtliga funktioner och inställningar kan nås via webbgränssnittet. För att underlätta massimporter av informationspaket från lokala volymer finns även en fristående klientprogramvara. För integration med exporterande verksamhetssystem, eller för att ge sökmöjligheter från verksamhetssystemen eller webbplats, finns samtliga import- och sökfunktioner publicerade som webbtjänster (webservices).

Systemkrav för klientdator

Operativsystem: Windows XP, Windows Vista eller Windows 7.

3.5.6.3 Säkerhet

FormPipe W3D3 Long Term Archives behörighetssystem är roll- och objektbaserat. Enskilda användare tilldelas en behörighetsnivå, t.ex. rollen arkivägare, vilken sedan kopplas till ett eller flera av objektet arkiv. De behörighetsnivåer som finns är: administratör, arkivägare, superanvändare (kan importera arkivpaket och/eller redigera metadata) och användare.

För varje enskilt arkivobjekt anges eventuell sekretess i fem nivåer, samt särskild flagga för förekomst av personuppgifter. För att få tillgång till att hitta och se objektet krävs att användaren har tillräcklig behörighet.

För varje arkiv anger arkivägaren en eller flera sökvägar. Dessa definierar vilka (kombinationer av) metadatafält användare kan söka i, och vilka fält



som visas i träfflistor. För varje sökväg anges eventuell sekretess i fem nivåer samt flagga för förekomst av personuppgifter. För att få tillgång till en sökväg krävs att användaren har tillräcklig behörighet.

Samtliga händelser i systemet sparas i en separat systemlogg vilken är tillgänglig för administratören via webbgränssnittet. För ändringar i arkivobjekten skrivs historikrader även direkt i arkivpaketets metadatafil. Lösenord lagras krypterat i databasen. Åtkomst från externa system behörighetshanteras och kräver autentisering, eventuell användaridentitet i externt system kan förmedlas som parameter för loggning i FormPipe W3D3 Long Term Archive. (Endast sök- och importfunktioner är tillgängliga för externa system.) All webbkommunikation sker via https (krypterad trafik).

3.5.6.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 Long Term Archive har ett öppet webbgränssnitt. Gränssnittet speglar systemets funktioner för import, sök och export. Det vill säga att externa system per automatik kan exportera SIP:ar till FormPipe W3D3 Long Term Archive, externa system kan även söka fram och presentera/hämta information från FormPipe W3D3 Long Term Archive. Via webservicegränssnittet kan sökvägar publiceras i andra system, t.ex. för att skapa söktjänster på en webbplats, eller för att tillgängliggöra arkivinformation i sitt ursprungliga verksamhetssystem. Användare i webbplats eller verksamhetssystem behöver alltså inte vara användare i FormPipe W3D3 Long Term Archive, utan autentiseras via det externa systemet och/eller tjänsten.

3.5.7 FOW-007 Webbdiarium FOW

Webbdiarium FOW

FOW-007

Verksamhetsstödjande tjänster

3.5.7.1 Funktionell beskrivning

Med allt högre krav på tillgänglighet har organisationer och myndigheter en svår uppgift framför sig. Anställda, medborgare och företag ska kunna nå den information de behöver på ett enkelt sätt. Med FormPipe W3D3 Webbdiarium FOW öppnas möjligheten att 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 bland 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. Användarna kan enkelt söka efter information, utifrån till exempel ärende, handling, motpart, avsändare eller mottagare. Portalen innehåller också ett antal fördefinierade sökningar, så att man kan



söka efter exempelvis ärenden registrerade den senaste veckan, eller handlingar som upprättats den senaste månaden.

Sök i diariet

Du kan välja på fyra olika sätt att söka i diariet:

- I fliken **Ärendelista** kan du söka fram ärenden som registrerats idag, senaste veckan, senaste 14 dagarna, senaste månaden, senaste kvartalet eller i år.
- I fliken **Sök ärende** kan du söka fram ärenden genom att ange ett eller flera sökbegrepp.
- I fliken **Händelselista** kan du söka fram händelser som registrerats idag, senaste veckan, senaste 14 dagarna, senaste månaden, senaste kvartalet eller i år.
- I fliken **Sök händelse** kan du söka fram händelser genom att ange ett eller flera sökbegrepp.

Välj först vilket diarium (serie) du vill söka i, fyll i eventuella ytterligare sökbegrepp och klicka Sök.

Ärendelista Sök ärende Händelselista Sök händelse

Serie --- Reg.datum

Ärendemening Avsl.datum Mellan ▼

Ärendenummer

Sök Rensa formulär Hjälp

Innehållsfrågor: [Registrator](#) Webb: [www.linköping.se](#)
Tekniska frågor: [Webmaster](#) Tel: 013-20 60 00

3.5.7.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 Webbdiarium är byggt med målet att vara helt integrerat med organisationens eller myndighetens hemsida, publicerad externt eller internt på ett intranät. Webbdiariet i sig självt kräver således inget speciellt av de klienter som besöker det, förutom de krav som gäller för hemsidan i övrigt.

3.5.7.3 Säkerhet

FormPipe W3D3 Webbdiarium är byggt för anonym åtkomst (via internet eller intranät). Det finns därför inget rättighetssystem för användaråtkomst – webbdiariet tar helt enkelt inte hänsyn till vem som besöker sökportalen. Däremot styrs den information som ska publiceras i webbdiariet med hjälp av ett konfigurerbart regelverk som inkluderar maskning av information vid sekretessbeläggning och då PUL tillämpas. FormPipe W3D3 Webbdiarium levereras med en färdig integration för FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW och FormPipe W3D3 Diarieföring FOW.

3.5.7.4 Gränssnitt och integration

Gränssnittet för FormPipe W3D3 Webbdiarium är uppbyggt av konfigurerbara delar vars utseende styrs genom stilmallar (Cascading Style



Kammarkollegiet

204 (521)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2015-03-11

Sheets). Detta för att underlätta integrationen med organisationens eller myndighetens egen hemsida. Eftersom sökportalen är modulärt uppbyggt kan man välja att använda olika delar av portalen i olika sammanhang.



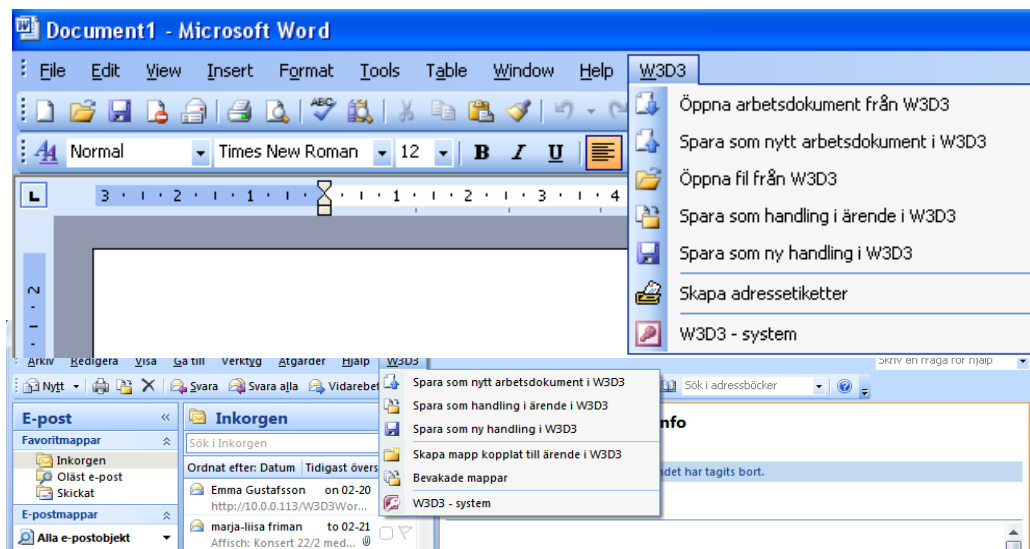
3.5.8 FOW-008 MS Office Addin FOW

FormPipe W3D3 MS Office Addin FOW
FOW-008

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.8.1 Funktionell beskrivning

Dokumenthantering i webbaserade system kan i många fall innebära många manuella steg för användaren. För att en fil ska kunna redigeras måste den först laddas ner till klientdatorn, där ändringarna sparas lokalt, därefter måste den ändrade filen laddas upp på nytt till systemet för att ersätta den ursprungliga filen. Detta kan upplevas som både tidsödande och krångligt.



Med FormPipe W3D3 MS Office Addin öppnas filen som du vill arbeta med direkt i rätt program. När du gjort dina ändringar och sparar, uppdateras den direkt i tjänsten, utan omvägar. 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, Ärende- och Dokumenthantering. 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. E-post kan antingen placeras i mappen manuellt, via drag-and-drop, eller med hjälp av regelverk uppsatta i Outlook.

Genom att lägga till FormPipe W3D3 MS Office Addin till det befintliga systemet, förenklas arbetet för alla medarbetare.



3.5.8.2 Teknisk beskrivning

Systemkrav för klientdator:

FormPipe W3D3 MS OfficeAddin

3.5.8.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken mellan klient och server är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3:s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3:s tjänster.

3.5.8.4 Gränssnitt och integration

Denna tjänst är helt integrerad med MS Office-paketet och dess gränssnitt är tillgängligt via menyraden i Word, Excel, PowerPoint, Visio och Outlook.

3.5.9 FOW-009 OpenOffice AddOn FOW

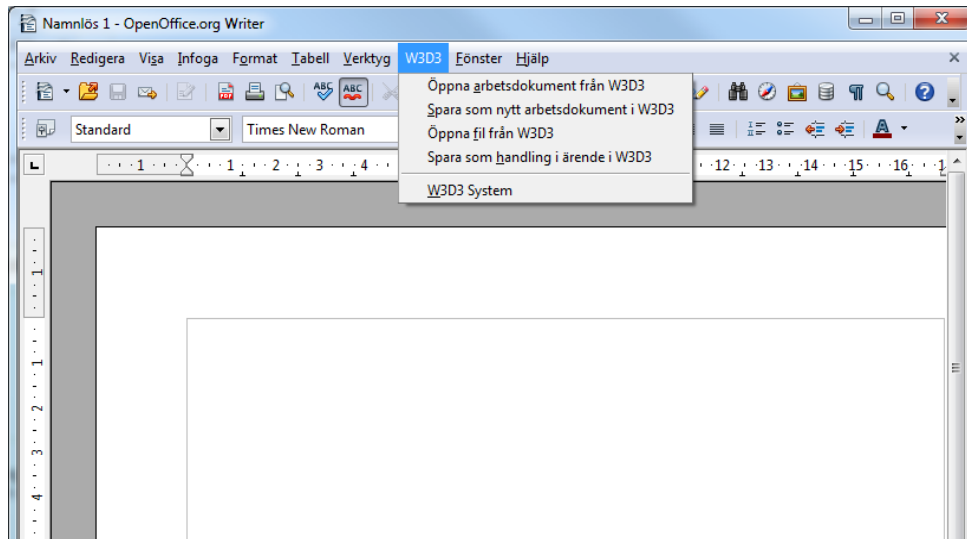
FormPipe W3D3 OpenOffice Addon FOW

FOW-009

Verksamhetsstödjande tjänster

3.5.9.1 Funktionell beskrivning

Dokumenthantering i webbaserade system kan i många fall innebära många manuella steg för användaren. För att en fil ska kunna redigeras måste den först laddas ner till klientdatorn, där ändringarna sparas lokalt, därefter måste den ändrade filen laddas upp på nytt till systemet för att ersätta den ursprungliga filen. Detta kan upplevas som både tidsödande och krångligt.



Med FormPipe W3D3 OpenOffice Addon öppnas filen som du vill arbeta med direkt i rätt program. När du gjort dina ändringar och sparar, uppdateras den direkt i tjänsten, utan omvägar. En ny meny i OpenOffice vanliga menyrad ger användaren tillgång till funktioner för att öppna och spara både filer och arbetsdokument i FormPipe W3D3s Ärendehantering FOW och Dokumenthantering FOW. Menyn är tillgänglig i Writer, Calc, Math eller Impress.

Genom att lägga till FormPipe W3D3 OpenOffice Addon FOW till det befintliga systemet, förenklas arbetet för alla medarbetare, samtidigt som tidsbesparingen i sig gör det dagliga arbetet både roligare och effektivare.

3.5.9.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 OpenOffice AddOn FOW levereras som tjänst.

3.5.9.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken mellan klient och server är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.



FormPipe W3D3:s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3:s tjänster.

3.5.9.4 Gränssnitt och integration

Denna tjänst är helt integrerad med OpenOffice-paketet och dess gränssnitt är tillgängligt via menyraden i Writer, Calc, Math och Impress.



3.5.10 FOW-010 In- och Utdatahantering FOW

In- och utdatahantering FOW

FOW-010

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.10.1 Funktionell beskrivning

FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW är en tjänst som hanterar in och utdata från ett verksamhetssystem till ett annat. In- och Utdatahantering FOW har många användningsområden men det handlar alltid om dokumenthantering i bemärkelsen att hantera en organisations eller ett företags alla typer av affärsdokument oavsett det är ett elektroniskt format som XML, XHTML, EDI; PDF/A eller papper.

Affärsdokument som kan hanteras kan vara skrivmallar, blanketter, brev, fakturor, beställningar, rapporter etc. både i ett elektroniskt format och i pappersformat.

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. Intranät, extern webbplats spelar ingen roll. Tre större områden hanteras:

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 t.ex. system till system, system till webb, webb till verksamhetssystem och system till mottagare x.

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.

FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW är designad att användas som en tjänst som inte bara hanterar strömmar in och ut från FormPipe W3D3:s verksamhetssystem och tjänster, utan kan med fördel användas med alla verksamhetssystem oavsett vad dessa system gör eller vilken data de producerar.

Detta gör att många använder FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW för:

Arkivering

Mallhantering

Blanketthantering

Utskriftshantering

Hantering av utdata från E-formulär/webb-formulär

E-brev kopplat till



PDF-rendering

E-Faktura

Layouthantering av sina affärsdokument

3.5.10.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW är en tjänst som är konstruerad för att passa såväl stora som små organisationer.

En typisk tjänstekonfiguration resulterar i prestanda på omkring 280 000 sidor per installation och dag för komplexa konfigurationer med upp till 1 000 samtidiga användare.

Såväl övervakning som all konfiguration av tjänsten görs via grafiska verktyg. anpassade för klientdatorer, med följande minimikrav:

3.5.10.3 Säkerhet

FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW förlitar sig på ett flertal välkända säkerhetstekniker inom varierande områden.

För rättigheter till filsystem och skrivare, samt skydd av konfigurationsfiler används rättighetssystemet i Microsoft Windows.

Eftersom in- och utdatahantering till stor del handlar om kommunikation med existerande system så finns inbyggt stöd för följande säkra standardprotokoll:

Säker FTP över SSH (sftp)

Säker FTP över SSL (ftps)

Lösenordsbaserad http som såväl klient som server

Hämtning och tillhandahållande av dokument via HTTPS med möjlighet att specificera certifikat för såväl klient som server

E-posthämtning med lösenordsskydd och stöd för såväl MAPI som POP3 (med och utan SSL)

Sändning av lösenordsautentierad e-post via MAPI eller SMTP (med och SSL), med möjlighet till såväl certifikatbaserad signering som kryptering genom S/MIME.

Dessutom finns färdiga funktioner för kommunikation med tredjepartsprodukter, såsom SAP Business Connector och Autoform PDM Archive, med stöd för lösenordsautentiering enligt dessa produkters krav.

3.5.10.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 In- och Utdatahantering FOW är konstruerat för att omedelbart fungera med de vanligaste dokumentformaten och över de vanligaste protokollen genom den uppsjö av specialiserade funktioner som ingår i tjänsten. Dessutom är tjänsten konstruerad för att kunna fungera med nya format med minimal mängd konfigurationsarbete, tack vare ett stort



antal komponenter som kan sättas samman för att utföra konvertering, extraktion m.m. Som om detta inte skulle vara nog finns det möjlighet att konstruera skript (Javascript) direkt i användargränssnittet, för att på så vis kunna utföra mycket specifika och komplexa uppgifter.

Med ovanstående i åtanke inses att integrationsmöjligheterna med övriga system är i det närmaste obegränsade.

Här kan därför enbart listas ett axplock av de vanligaste protokollen och dataformaten, uppdelade på hämtning och distribution:

Protokoll för hämtning

Databas (OleDB, ODBC, SQL Server, Oracle, My-SQL, PostgreSQL m.fl.)

E-post (MAPI, POP3 [+ SSL])

Filsystem

FTP (+ FTPS, SFTP)

HTTP (+ HTTPS)

SAP BC

Skrivarkö

Webbtjänster (SOAP)

Protokoll för tillhandahållande/distribution

Databas (OleDB, ODBC, SQL Server, Oracle, My-SQL, PostgreSQL m.fl.)

E-post (MAPI, SMTP [+SSL, S/MIME])

Filsystem

Fax

FTP (+ FTPS, SFTP)

HTTP (+ HTTPS)

Skrivarkö (för utskrift)

Dataformat

Datafiler med textuella data separerade av exempelvis tabb, komma, semikolon (vanlig exportfunktion från exempelvis kalkylprogram)

Datafiler med text positionerad enligt fasta positioner (vanligt format för ekonomisystem)

Binärkodad data, såsom base32 och base64

XML (inklusive XHTML)

Utdata från SQL-frågor

Arkivformat såsom ZIP och RAR

PDF



Kammarkollegiet

212 (521)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2015-03-11

Utöver de listade dataformaten är det möjligt att via den inbyggda virtuella skrivarenheten skriva ut exempelvis bilder i godtyckligt format från vilket bildbehandlingsprogram som helst, för att möjliggöra användning som logotyp, bakgrundsbild vid skapandet av PDF eller dylikt.



3.5.11 FOW-011 Mötespublicering FOW

Mötespublicering FOW

FOW-011

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.11.1 Funktionell beskrivning

Via tjänsten FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter kan politiker, förtroendevalda eller andra mötesdeltagare som annars inte har tillgång till systemet, logga in och ta del av mötesinformationen med alla dess aktuella dokument. Tack vare att mötesdeltagarna via portalen själva 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.

W3D3 Mötesportal
Inloggad som: Bo Bosson

Nämnder | Mina uppgifter | Sok | Hjälp | Logga ut

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen

Mötesdatum: 2009-03-20 Klockan: 13:00
Möteslokal: Rådhuset [Tillbaka](#)

Mötets dokument

Filnamn	Handling
Kallelse.doc	Kallelse.doc
Protokoll.doc	Protokoll.doc

Föredragningslista

#1 Mötets öppnande
Föredragande: Ärendenummer:

Bifogade filer:

#2 Uppdrag - Ta fram förslag till kost- och måltidsservice för Linköpings kommun
Föredragande: Ärendenummer: KS 2008-606

Bifogade filer:
[Tjänsteskrivelse 1.doc](#)

I FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter, ges ledamöterna möjlighet att själva underhålla sina personuppgifter, läsa kallelser, protokoll och beslutsunderlag samt söka i äldre information vilket underlättar samt sparar tid - både för den enskilde förtroendevalde och organisationen.



3.5.11.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter är byggd för att kunna integreras med organisationens eller myndighetens hemsida, publiceras externt eller internt på ett intranät. Tjänsten i sig kräver således inget speciellt av de klienter som besöker det, förutom de krav som gäller för hemsidan i övrigt.

3.5.11.3 Säkerhet

FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter har en egen behörighetsmodell, kopplad till tjänsten FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW genom vilken behörig användare kan skapa inloggningar för registrerade ledamöter. Ledamöterna kan efter inloggning själva ändra sitt lösenord.

Vilken information som finns tillgänglig styrs av respektive ledamots behörigheter. Ledamoten har bara tillgång till de möten som ligger inom hans/hennes mandatperiod i respektive nämnd/beslutande organ.

FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter levereras med en färdig integration för FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW, FormPipe W3D3 Ärendehantering FOW och FormPipe W3D3 Diarieföring FOW.

3.5.11.4 Gränssnitt och integration

Utseendet för FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter kan konfigureras genom stilmallar (Cascading Style Sheets). Detta för att underlätta integration med organisationens eller myndighetens egen hemsida.

3.5.12 FOW-012 Ledamotspublicering FOW

Ledamotspublicering FOW

FOW-012

Verksamhetsstödande tjänster

3.5.12.1 Funktionell beskrivning

FormPipe W3D3 Ledamotspublicering FOW ger medborgarna möjlighet att på ett väldigt enkelt sätt se vilka nämnder som finns samt vilka förtroendemän som är aktiva i de olika organisationerna.

Tjänsten är helt webbaserad och kan publiceras på kundens intranät eller direkt på internet.



W3D3 Förtroendevalda

Nämnder	Organisationer
Nämnder:	
Barn- och utbildningsnämnden	
EU nämnden	
Familjerättsnämnden	
Individ- och omsorgsnämnden	
Kompetens- och försörjningsnämnden	
Kultur- och fritidsnämnden	
Socialnämnden	

W3D3 Förtroendevalda

Nämnder	Organisationer		
Förtroendevalda i Barn- och utbildningsnämnden.			
Mandatperiod: 2009-11-23 - 2013-03-21			
Sekreterare: Kajsa Varg			
Namn	Organisation	Ort	Uppdrag
Annie Johansson	Centerpartiet	Jönköping	Ledamot
Bodil Ceballos	Miljöpartiet	Gävle	Ledamot
Dan Kihlström	Kristdemokraterna	Karlstad	Ledamot
Hans Backman	Folkpartiet	Gävle	Ledamot
Marie Eneström	Vänsterpartiet	Karlstad	Ledamot
Max Andersson	Miljöpartiet	Göteborg	Ledamot
Per Bolund	Miljöpartiet	Stockholm	Ledamot
Ulrika Carlsson	Centerpartiet	Skövde	Ledamot
Jan Andersson	Centerpartiet	Halmstad	Ersättare
Marianne Beru	Vänsterpartiet	Malmö	Ersättare

3.5.12.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 Mötespublicering FOW för ledamöter är byggd för att kunna integreras med organisationens eller myndighetens hemsida, publiceras externt eller internt på ett intranät. Tjänsten i sig kräver således inget speciellt av de klienter som besöker det, förutom de krav som gäller för hemsidan i övrigt.

3.5.12.3 Säkerhet

FormPipe W3D3 Ledamotpublicering är byggd för anonym åtkomst (via internet eller intranät). Det finns därför inget rättighetssystem för användaråtkomst – ledamotpubliceringen tar helt enkelt inte hänsyn till vem som besöker tjänsten.

Vad som visas i tjänsten styrs av den nämnd- och ledamotsinformation som finns registrerad i tjänsten FormPipe W3D3 Mötesadministration FOW.

3.5.12.4 Gränssnitt och integration

Utseendet för FormPipe W3D3 Ledamotpublicering FOW kan konfigureras genom stilmallar (Cascading Style Sheets). Detta för att underlätta integrationen med organisationens eller myndighetens egen hemsida.

Vilka delar av tjänsten som ska användas är konfigurerbart.

3.5.13 FOW-013 Mina ärenden i SharePoint FOW

Mina ärenden i SharePoint FOW

FOW-013

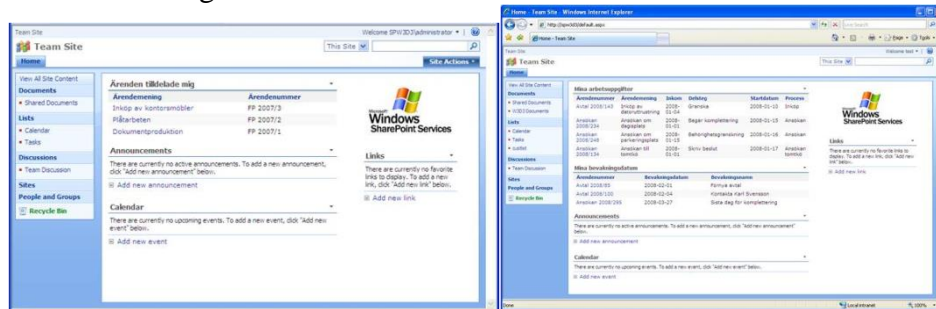
Verksamhetsstödjande tjänster

3.5.13.1 Funktionell beskrivning

Med tjänsten FormPipe W3D3 Mina ärenden i SharePoint FOW kan man på ett enkelt sätt integrera personlig information från tjänsten FormPipe W3D3 Diarieföring FOW och Ärendehantering FOW i SharePoint så att användaren direkt från SharePoint får en överblick över vilka ärenden, arbetsuppgifter och bevakningsdatum som är aktuella.



Detta skapar en smidig ingång till tjänsten Diarieföring FOW och Ärendehantering FOW från SharePoint.



3.5.13.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 Mina ärenden i SharePoint FOW har ett SharePoint-baserat gränssnitt.

3.5.13.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken mellan klient och server är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen.

Alla ändringar som sker i systemet, både under handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas en användare när denne loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3s tjänster.

3.5.13.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 Mina ärenden i SharePoint FOW har ett SharePoint-baserat gränssnitt som för användaren blir en integrerad del av organisationens SharePoint-plattform.

3.5.14 FOW-014 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW

Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW

FOW-014

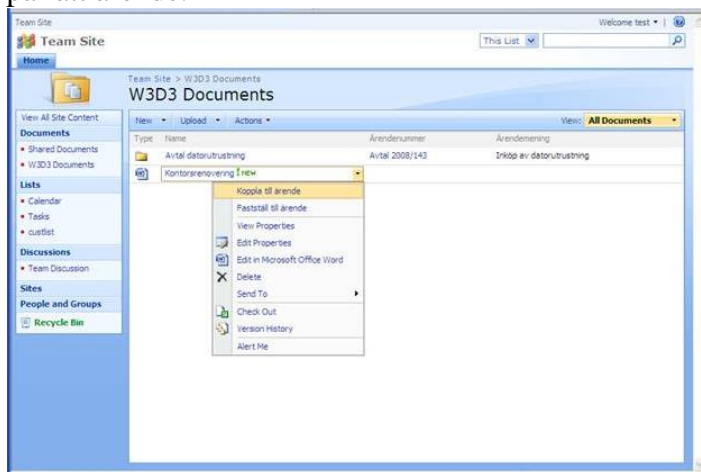
Verksamhetsstödande tjänster



3.5.14.1 Funktionell beskrivning

Med tjänsten FormPipe W3D3 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW ger man användarna möjlighet att använda SharePoint för arbetsdokumenthantering i tjänsten Diariehantering och Ärendehantering FOW.

Användaren kan koppla mappar och enskilda dokument, samtidigt som det är lätt att komma åt informationen från ärendet och att registrera dokument på rätt ärende.



3.5.14.2 Teknisk beskrivning

FormPipe W3D3 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW har ett SharePoint-baserat gränssnitt.

3.5.14.3 Säkerhet

FormPipe W3D3s tjänster kan användas med SSL, för att säkerställa att datatrafiken mellan klient och server är krypterad.

Ingen information kan raderas via användargränssnittet, utan endast flaggas som borttagen. Alla ändringar som sker i systemet, både under



handläggning och vid administration, loggas tillsammans med information om när ändringen gjordes och av vem. Utöver detta loggas när en användare loggar in, samt vilka ärenden, handlingar och filer denne öppnar.

FormPipe W3D3:s behörighetssystem är rollbaserat. En användare kan inneha en eller flera roller som i sin tur kan ge olika behörighetsnivåer i olika delar av systemet.

FormPipe W3D3:s tjänster kan synkroniseras med Active Directory eller eDirectory. Genom ett klientgränssnitt kan en administratör välja hur användare ska synkroniseras in i FormPipe W3D3s tjänster.

3.5.14.4 Gränssnitt och integration

FormPipe W3D3 Arbetsdokumenthantering i SharePoint FOW har ett SharePoint-baserat gränssnitt som för användaren blir en integrerad del av organisationens SharePoint-plattform.

3.6 Svit IS Tools

3.6.1 IST-003 Diarietjänst och ärendehantering baserad på IS Tools

Diarietjänst och ärendehantering baserad på IS Tools

IST-003

Verksamhetsstödjande tjänster

3.6.1.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stöder registrering och handläggning av ärenden med en dynamisk informationsmodell som snabbt och enkelt kan anpassas efter diarietjänst material. Logikmotor tillsammans med användargränssnitt möjliggör en kvalitetskontrollerad registrering av hantering av ärenden. Webbformulär används för enkel strukturering av- och åtkomst till registrerade handlingar. Logikmotor och åtkomstkontroll stödjer processtyrning och bevakning av ärenden och handlingar. Den dynamiska rapportmotorn kan också användas för bevakning, samt för visande/spårning av logg och diarietjänst material.

3.6.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är baserad på en standard web client server arkitektur.

För såväl klient som server är tjänsten plattformsoberoende avseende operativsystem och hårdvara.

Tjänsten är utvecklad för att svara mot de krav som en större organisation ställer på verksamhetskritiskt IT-stöd med många simultana användare. Serverdelen av tjänsten baseras på ett relationsdatabassystem (t.ex. Oracle) och en Java applikationsserver (t.ex. JBOSS). Tjänstens tekniska arkitektur inkluderar även andra tredjeparts programvarubibliotek och ramverk baserade på öppen källkod och i linje med gängse industristandard på området.



Tjänsten baseras på en tunn klient (HTML och JavaScript) som stödjer flertalet populära webbläsare. Ingen installation, utöver en webbläsare, krävs på klienten.

3.6.1.3 Säkerhet

All kommunikation mellan webbklient och server sker över en krypterad förbindelse.

Användare autentiserar sig medelst inloggning eller annan mekanism.

Autentiseringens validitet kontrolleras vid varje anrop.

Mot varje användare allokeras en eller flera roller i tjänsten.

Data klassificeras i informationsklasser, för vilka rollers åtkomst kan styras i detalj.

Tjänsten tillhandahåller mekanismer för spårbarhet på fält- och användarnivå.

Tjänsten stödjer integration med tredjeparts autentiseringslösningar

3.6.1.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten inkluderar funktionalitet för att importera och exportera godtycklig data till/från öppna standardformat.

Tjänsten innefattar ett öppet ”web service” gränssnitt för åtkomst och bearbetning av data. Detta interface är XML baserat och följer standarden SOAP (Simple Object Access Protocol) och beskrivs i WSDL (Web Services Description Language).

Integrationsgränssnittet följer samma system och mekanismer för behörighetskontroll och affärslogik som tjänsten i övrigt.

Integrationsgränssnittet är lämpligt för användning i en s.k. SOA-arkitektur.

Tjänsten inkluderar infrastruktur som understödjer tredjepartsautentisering av användare och anrop.

3.6.2 IST-004 Workflow/Processtyrning baserad på IS Tools

Workflow/Processtyrning baserad på IS Tools

IST-004

Verksamhetsstödande tjänster

3.6.2.1 Funktionell beskrivning

Ärendeflöden 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.

Åtkomstkontroll och autentisering säkerställer att data endast nås med rätt behörighet.



Åtkomstkontrollreglerad status för hanterad information kan för varje instans i flödet enkelt skapas och visas med rapportmotorn.

3.6.2.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten är baserad på en standard webb klient server arkitektur. För såväl klient som server är tjänsten plattformsoberoende avseende operativsystem och hårdvara.

Tjänsten är utvecklad för att svara mot de krav som en större organisation ställer på verksamhetskritiskt IT-stöd med många samtidiga användare. Serverdelen av tjänsten baseras på ett relationsdatabassystem (t.ex. Oracle) och en Java applikationsserver (t.ex. JBOSS). Tjänstens tekniska arkitektur inkluderar även andra tredjeparts programvarubibliotek och ramverk baserade på öppen källkod och i linje med gängse industristandard på området.

Förutom den funktion som krävs för tjänstens direkta nyttjande omfattar serverprogramvaran även sådana verktyg som krävs för storskalig drift och kundtjänst, t.ex. verktyg för systemövervakning, prestandaoptimering, felsökning samt gränssnitt för administration av applikationer och användare.

Tjänsten baseras på en tunn klient (HTML och JavaScript) som stödjer flertalet populära webbläsare. Ingen installation, utöver en webbläsare, krävs på klienten.

3.6.2.3 **Säkerhet**

All kommunikation mellan webbklient och server sker över en krypterad förbindelse.

Användare autentiserar sig medelst inloggning eller annan mekanism.

Autentiseringens validitet kontrolleras vid varje anrop.

Mot varje användare allokeras en eller flera roller i tjänsten.

Data klassificeras i informationsklasser, för vilka rollers åtkomst kan styras i detalj.

Tjänsten tillhandahåller mekanismer för spårbarhet på fält- och användarnivå.

Tjänsten stödjer integration med tredjeparts autentiseringslösningar

3.6.2.4 **Gränssnitt och integration**

Tjänsten inkluderar funktionalitet för att importera och exportera godtycklig data till/från öppna standardformat.

Tjänsten innefattar ett öppet ”web service” gränssnitt för åtkomst och bearbetning av data. Detta interface är XML baserat och följer standarden SOAP (Simple Object Access Protocol) och beskrivs i WSDL (Web Services Description Language).

Integrationsgränssnittet följer samma system och mekanismer för behörighetskontroll och affärslogik som tjänsten i övrigt.



Integrationsgränssnittet är lämpligt för användning i en s.k. SOA-arkitektur. Tjänsten inkluderar infrastruktur som understödjer tredjepartsautentisering av användare och anrop.

3.6.3 IST-005 Dokumenthantering baserad på IS Tools

Dokumenthantering baserad på IS Tools

IST-005

Verksamhetsstödande tjänster

3.6.3.1 Funktionell 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.

Öppna API möjliggör interaktion med andra kanaler.

3.6.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten inkluderar funktionalitet för att importera och exportera godtycklig data till/från öppna standardformat.

Tjänsten innefattar ett öppet ”web service” gränssnitt för åtkomst och bearbetning av data. Detta interface är XML baserat och följer standarden SOAP (Simple Object Access Protocol) och beskrivs i WSDL (Web Services Description Language).

Integrationsgränssnittet följer samma system och mekanismer för behörighetskontroll och affärslogik som tjänsten i övrigt.

Integrationsgränssnittet är lämpligt för användning i en s.k. SOA-arkitektur. Tjänsten inkluderar infrastruktur som understödjer tredjepartsautentisering av användare och anrop.

3.6.3.3 Säkerhet

All kommunikation mellan webbklient och server sker över en krypterad förbindelse.

Användare autentiserar sig medelst inloggning eller annan mekanism.

Autentiseringens validitet kontrolleras vid varje anrop.

Mot varje användare allokeras en eller flera roller i tjänsten.

Data klassificeras i informationsklasser, för vilka rollers åtkomst kan styras i detalj.

Tjänsten tillhandahåller mekanismer för spårbarhet på fält- och användarnivå.



3.6.3.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten inkluderar funktionalitet för att importera och exportera godtycklig data till/från öppna standardformat.

Tjänsten innefattar ett öppet ”web service” gränssnitt för åtkomst och bearbetning av data. Detta interface är XML baserat och följer standarden SOAP (Simple Object Access Protocol) och beskrivs i WSDL (Web Services Description Language).

Integrationsgränssnittet följer samma system och mekanismer för behörighetskontroll och affärslogik som tjänsten i övrigt.

Integrationsgränssnittet är lämpligt för användning i en s.k. SOA-arkitektur. Tjänsten inkluderar infrastruktur som understödjer tredjepartsautentisering av användare och anrop.



3.7 Svit CC

3.7.1 RIS-001 CC.EGo.Switch RIS

CC.EGo.Switch RIS

RIS-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.7.1.1 Funktionell beskrivning

CC.EGo.Switch RIS är en *back-end*-tjänst som kortfattat kan beskrivas som en informationsväxel att använda som för att koppla samman kontakt- och verksamhetsstödande tjänster till en väl fungerande helhet.

CC.EGo.Switch RIS hanterar självfallet regelstyrda körningar, transaktioner, kvittenser etc. men till skillnad från en s.k. *bus* kan

CC.EGo.Switch RIS även hantera konstruktion och sammanställande av de informationsobjekt som ska hanteras. Sammantaget möjliggör detta implementation av verksamhetsspecifika e-tjänstelösningar.

CC.EGo.Switch RIS hjälper helt enkelt till att binda ihop olika IT-stöd till de sammansatta tjänster som önskas.

CC.EGo.Switch RIS är baserad på ett koncept och ramverk för mallbaserad modelldriven e-tjänsteutveckling. Med dokumenterade anpassningsvägar och relevanta verktyg för att kunna utgå ifrån en färdig tjänst utan att göra avkall på att kunna anpassa den till en verksamhetsspecifik e-tjänstelösning.

CC.EGo.Switch RIS hanterar komplexa informationsstrukturer och regelverkbaserat insamlande av information och nya eller ändrade verksamhetsspecifika informationsobjekt som ska kunna hanteras modelleras enkelt med hjälp av gratisverktyget RISE Editor medan modeller för definition av överföringsfunktioner enkelt och strukturerat kan skapas med hjälp av Marshal.

Till CC.EGo.Switch RIS finns även en administrativ klient. Den gör att CC.EGo.Switch RIS kan användas även om organisationen inte har något naturligt mottagarsystem för inskickad information. Klienten kan anpassas för att tillåta registrering eller vidarebefordring av information på det sätt som verksamheten.

Utöver att den inskickade informationen sparas i CC.EGo.Switch-databasen kan överföringsfunktioner användas som innebär t.ex. att en ansökan och dess bilagor diarieförs automatiskt som en ny inkommen handling i kundens diariesystem. Registreringar sker i så fall typiskt i ett för detta automatiskt skapat ärende och med namngivningar och klassificeringar enligt regelverk. Alternativt kan ansökan hanteras i det administrativa klientprogrammet som hör till CC.EGo.Switch RIS.

Sammantaget innebär CC.EGo.Switch RIS att verksamheter på ett effektivt och användarvänligt sätt kan erbjuda e-tjänster till medborgare och företag i



en sammanhållen arkitektur med fullständig kontroll över det data verksamheten behöver för såväl handläggning som t.ex. statistikuttag.

3.7.1.2 Säkerhet

CC.EGo.Switch RIS är framtaget för att kunna användas av kunder valda certifikat-, autentiseringslösningar, kopplingar mot användarkataloger etc. men har även t.ex. särskilt framtagen katalogfunktion för att kunna fungera fristående.

CC.EGo.Switch RIS bygger på en flerskiktsarkitektur av s.k. SOA-typ vilket ger full frihet i valet av lämpliga säkerhetsnivåer genom t.ex. användning av brandvägg mellan olika applikationsservrar och genom kontrollerat tillgängliggörande av t.ex. s.k. *web services* för olika applikationers åtkomst till relevant data utan behov av direktexponering av databasen.

3.7.1.3 Gränssnitt och integration

CC.EGo.Switch RIS kan med dess egen databas användas fristående likväl som integrerat med t.ex. andra verksamhetssystem och infrastrukturella system, såsom användarkataloger. Att använda CC.EGo.Switch RIS för verksamhetens e-tjänster möjliggör fullständiga och dokumenterade gränssnitt för t.ex. import, export och integration.

CC.EGo.Switch RIS kan naturligtvis integreras med varje annat integrerbart system. För att underlätta finns färdiga integrationskomponenter för några vanligt förekommande system; såsom W3D3 och Sharepoint.

CC.EGo.Switch hjälper er att binda ihop era IT-stöd till de tjänster ni vill erbjuda.

3.7.2 RIS-002 Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff RIS

CC.Sheriff RIS

RIS-002

Verksamhetsstödande tjänster

3.7.2.1 Funktionell beskrivning

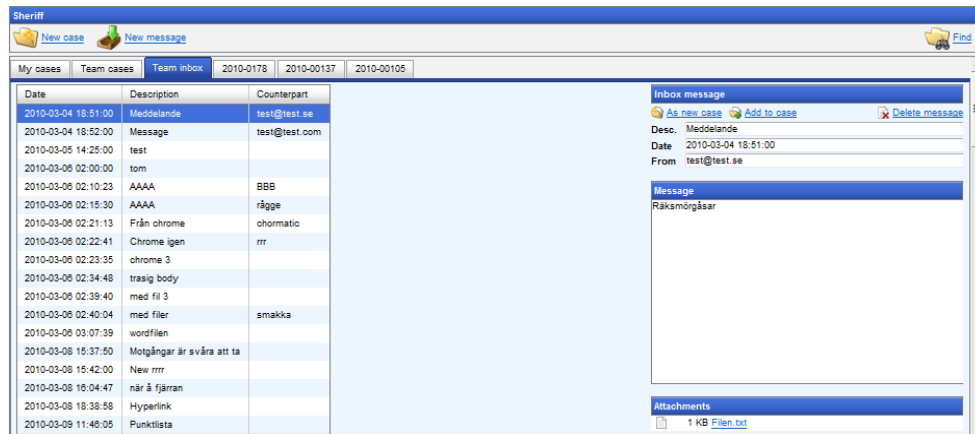
Diarietjänst och ärendehantering CC.Sheriff RIS bygger på ett koncept och ramverk med dokumenterade anpassningsvägar och relevanta verktyg för effektivt framtagande av verksamhetsspecifika ärendehanteringslösningar.

Case #	Description	Status	Class	Type	Severity	Priority	Investigators
2010-0178	Backdoor breach	Wait	Reports		Lvl 1		Ola Hellgren (Joar Swenning)
2010-00118	test j	Open	Other	Circulations/Considerations	Lvl 1		Joar Swenning
2010-00119	test k	Open	Advisoring	Auditing	Lvl 1		Joar Swenning (Ola Hellgren)
2010-00130	Tyrååler	Open	Services	PenTest	Lvl 2		Joar Swenning (Ola Hellgren)
2010-00131	joar och håkan	Open	Services	PenTest	Lvl 4		Joar Swenning
2010-00137	Illegal material on servers	Open	Reports	Abuse	Lvl 1		Joar Swenning (Ola Hellgren)
2010-00157	Allt ifyllt 1	Open	Reports	Observations	Lvl 1		Ola Hellgren (Joar Swenning)
2010-00163	Questions regarding implementation of product suit	Open	Other	Circulations/Considerations	Lvl 1		Joar Swenning (Ola Hellgren)

Figur 1 Exempel på "mina ärenden" i en incidenthanteringsstillämpning i CC.Sheriff RIS.

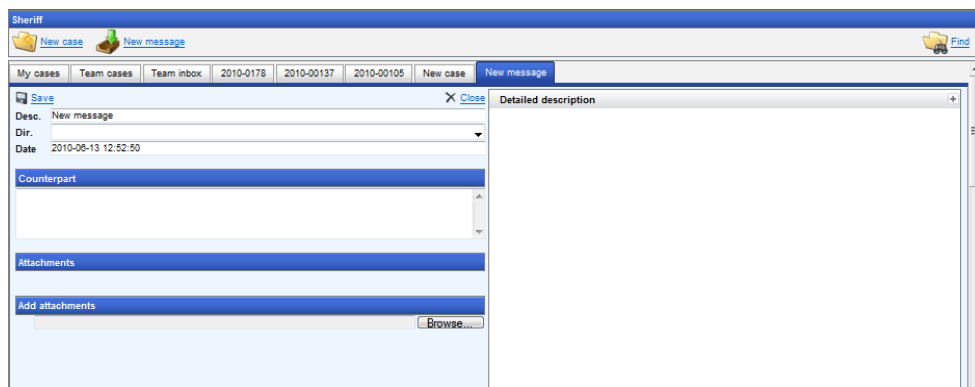


Med CC.Sheriff RIS fås redan från start en färdig körbar lösning men med friheten att kunna anpassa den efter specifika verksamhetsbehov.



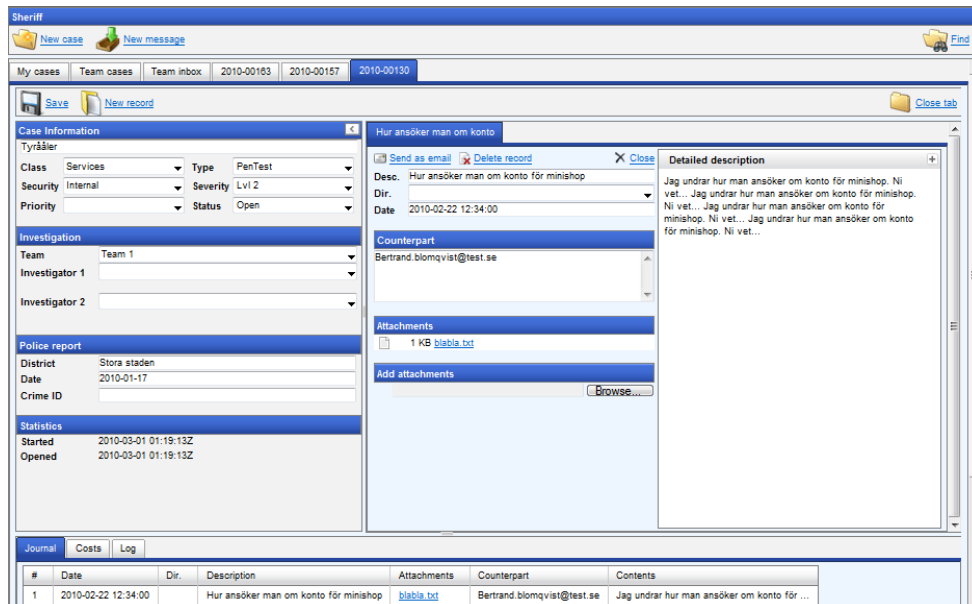
Figur 2 Exempel på meddelande i inkorgen i en incidenthanteringslösning i CC.Sheriff RIS.

CC.Sheriffs informationsmodell är utvecklad för att stödja de strikta formella krav som ställs t.ex. i samband med diarieföring, samtidigt som den tillåter utökningar och anpassningar för att ge bästa möjliga stöd för att hantera all nödvändig information på ett korrekt och sammanhållet sätt även för helt verksamhetsspecifika ärendehanteringslösningar.



Figur 3 Enkelt gränssnitt för registrering av nytt meddelande i CC.Sheriff RIS.

CC.Sheriff RIS fungerar således inte bara för diarium och generell ärendehantering utan kan enkelt anpassas till att lika effektivt användas för verksamhetens övriga mer specifika ärendehanteringsbehov.



Figur 4 Omedelbar överblick över all relevant information i ett generellt ärende i en incidenthanteringslösning i CC.Sheriff RIS. Några av handlingarna är öppnade och nertill ses såväl journalblad som flikar för logginformation och verksamhetsspecifik kostnadskalkylfunktionalitet.

Oavsett om det gäller Helpdesk, avtalshantering, incidentrapportering och avvikelshantering eller mer eller mindre omfattande registerhantering, är CC.Sheriff RIS den moderna effektiva lösningen.

CC.Sheriff RIS innehåller redan från start relevant funktionalitet för hantering av såväl användare och användargrupper, klassificeringar, hantering av dokument och meta-data som av inkomna meddelanden, fastslagna handlingar och interna och externa referenser. Dessutom finns självfallet såväl sökfunktionalitet som hantering av e-post.



The screenshot shows the CC.Sheriff RIS interface for an incident report. The form is divided into several sections: Case Information, Investigation, Police report, Reporting, and Costs. The Reporting section contains fields for General info, Incident, Reported, Where, Incident owner, Reporter, Business solution owner, Information solution owner, Source IP, and Target IP. The Costs section contains a table with columns for Calculation method, Type of cost, Amount, Unit cost, Currency, and Cost.

Calculation method	Type of cost	Amount	Unit cost	Currency	Cost
Damage cost	a1) Troubleshooting	2	750	SEK	1500
Damage cost	a2) Internal administration	1	750	SEK	750
		0	0	SEK	0

Figur 5 Exempel på ett incidentrapportärende med för ärendetypen helt anpassad uppsättning information.

Inte nog med att hela den bakomliggande informationsmodellen kan anpassas och vidareutvecklas för att t.ex. utökas med informationsobjekt som är specifika för verksamheten som ska stödjas; dessutom är CC.Sheriff RIS redan från början utvecklat för att vara fullt integrerbart med olika verksamheters andra verksamhetssystem och administrativa stödssystem.

The screenshot shows the Costs tab in the CC.Sheriff RIS interface. It contains a table with columns for Calculation method, Type of cost, Amount, Unit cost, Currency, and Cost.

Calculation method	Type of cost	Amount	Unit cost	Currency	Cost
Damage cost	a1) Troubleshooting	2	750	SEK	1500
Damage cost	a2) Internal administration	1	750	SEK	750
		0	0	SEK	0

Figur 6 Exempel på verksamhetsspecifik flik i incidentrapportärende. Exemplet visar en beräkningsflik för beräkning av kostnader i internationella incidenthanteringsärenden.

CC.Sheriff RIS erbjuder helt enkelt ett alternativ till specifika och svårpassade produkter och dyra och alltför generella plattformar på området. Med CC.Sheriff RIS kan specifika ärendehanteringsstöd som behövs i verksamheten uppnås utan de stora resurser som traditionellt är associerade med att utveckla verksamhetsspecifika lösningar.

3.7.2.2 Teknisk beskrivning

CC.Sheriff RIS bygger på en flerskiktsarkitektur av SOA-typ med en underliggande databasserver som tillgängliggörs av webbtjänster (SOAP).



Användarklienten är en s.k. Rich Internet Application som bygger på HTML och Javascript och som använder AJAX för kommunikation med systemets webbtjänster.

Modellering av nya definitioner av överföringsfunktioner kan enkelt och strukturerat hanteras med verktyget Marshal.

3.7.2.3 Säkerhet

CC.Sheriff RIS är framtaget för att kunna använda valda certifikat-, autentiseringslösningar, kopplingar mot användarkataloger etc. men har även t.ex. särskilt framtagen katalogfunktion för att kunna fungera fristående.

CC.Sheriffs arkitektur ger frihet i valet av lämpliga säkerhetsnivåer t.ex. genom kontrollerat tillgängliggörande av t.ex. s.k. *web services* för olika applikationers åtkomst till relevant data utan behov av direktexponering av databasen.

Vad som ska loggas kan definieras inom CC.Sheriffs egen informationsmodell vilket ger frihet att välja lämplig nivå för tillämpningen i fråga och ändå ha full kontroll över gjorda val.

3.7.2.4 Gränssnitt och integration

CC.Sheriff RIS kan användas självständigt likväl som integrerat med t.ex. andra verksamhetssystem och infrastrukturella system, t.ex. användarkataloger. Att använda CC.Sheriff RIS för verksamhetens diarium och ärendehanteringsbehov möjliggör fullständiga och dokumenterade gränssnitt för t.ex. import, export och integration.



3.8 Svit Site Vision

3.8.1 SEN-001 Portal baserad på SiteVision

Portal baserad på SiteVision

SEN-001

Verksamhetsstödande tjänst

3.8.1.1 Funktionell beskrivning

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. Tjänstens användarvänliga gränssnitt och möjligheterna till centralstyrd grafik gör det både enkelt och roligt att publicera information. Du kan skapa såväl sidor som mallar utan att behöva några programmeringskunskaper. Tjänsten är uppbyggd på etablerade standarder vilket ger dig möjlighet att integrera organisationens interna tjänster eller informationssystem med de externa tjänster eller system som används. Du får därigenom en samlad och lättöverskådlig vy över all den information som din organisation behöver och du får det på ett säkert sätt. Ett rollbaserat behörighetssystem med en stark användaridentifiering gör att informationen skyddas från obehörig åtkomst. Portalen kan anpassas helt utifrån din organisations behov. Tjänsten ger tillgång till informationen utifrån ett rollbaserat system, där din roll och de behörighetsgrupper du tillhör styr vilken information du ser. Du som enskild användare anpassar själv din vy av webbplatsen genom personliga val efter behov. Ett säkert åtkomstskydd skyddar både din information och din funktionalitet.

Det individuellt anpassade gränssnittet gör att du hela tiden arbetar i en miljö som du känner dig hemma i – som är enkel och bekväm. Det gör arbetet på webbplatsen både stimulerande och roligt. Tjänsten har stor flexibilitet, exempelvis anpassade behörigheter och flerspråkighet, gör att du själv kan bestämma i vilken omfattning, till vad och hur tjänsten ska användas. Allt arbete, oavsett om du ändrar eller skapar innehåll, bygger mallar eller administrerar behörigheter, sker i webbläsaren.

En mängd lättillgängliga och tydliga funktioner effektiviserar ditt arbete på webbplatsen. Funktionaliteten förstärks också av tjänstens möjlighet till centralstyrd grafisk form, som tillsammans med flexibla mallar gör att webbsidan får ett enhetligt utseende. Har du rätt behörighet kan du snabbt och lätt göra både enklare uppdateringar eller genomgripande förändringar av den grafiska miljön. För den vanlige användaren innebär det att fokus



kan ligga enbart på publicering av information, istället för teknik och programmering. Tjänstens öppna standarder möjliggör att du efterhand kan bygga till funktionalitet eller integrera nya tjänster utifrån behov. Med tjänsten finns förutsättningar att växa – på ett enkelt sätt. Tjänsten kräver inte någon längre utbildning eller inlärningsstid för den enskilda användaren. Det sparar både tid och pengar. Tjänsten stödjer användaren att publicera material som är tillgängligt för alla besökare, oavsett funktionshinder eller webbläsare. Tjänsten är även anpassad för att kunna användas med olika hjälpmedel – exempelvis läsverktyg och textförstoring – enligt svenska och internationella riktlinjer.

3.8.1.2 Teknisk beskrivning

All administration och hantering av information sker med marknadens vanligaste webbläsare. Från gränssnittet finns tillgång till smart on-line-hjälp för varje enskild funktion. På on-line-hjälpen finns lathundar för att utföra många av de vanligast förekommande konfigureringarna, exempelvis skapande av publiceringsflöden. Mallar skapas och underhålls i verktyget utan behov av programmeringskunskap.

3.8.1.3 Säkerhet

För att erhålla åtkomst till administration och hantering av information så krävs inloggning. Tjänsten kan kommunicera med alla kataloger som hanterar LDAP. Behörigheter och godtyckligt antal roller sätts upp i tjänsten och kopplas mot användare/grupper i katalogtjänsten. Det går även att skapa virtuella grupper som skapas via sökningar i katalogtjänsten. I tjänsten så kan information skyddas via tillämpning av HTTPS och exempelvis LDAP över SSL. Tjänsten har flera olika möjligheter till att göra automatisk inloggning och även koppla på färdiga säkerhetsramverk för att autentisera användare.

3.8.1.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten har stora möjligheter att integrera andra externa tjänster eller applikationer. Genom att använda SiteVisions proxytjänst är det möjligt att integrera hela eller delar av en bakomliggande webbapplikation eller webbsida. Det finns även stöd för att importera information från RSS-källor och RDF/XML eller information från en godtycklig datakälla genom att skriva egna server side Javascript eller portlets. Genom att använda sig av SiteVisions proxytjänst är det möjligt att integrera hela eller delar av en webbapplikation eller webbsida. Innehållet på den bakomliggande applikationen kan filtreras och modifieras innan den visas på sidan för att passa in i sidans grafiska form.

3.8.2 SEN-007 SiteVision AddThis



SiteVision AddThis

SEN-007

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.2.1 Funktionell beskrivning

Med AddThis-tjänsten 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 tjänst kan man styra vilka ikoner man vill visa och hur det ska ut, utan att behöva lägga till detta med en html - eller skriptmodul. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.2.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.2.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.2.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.3 SEN-008 SiteVision Bildbank

SiteVision Bildbank

SEN-008

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.3.1 Funktionell beskrivning

Bildbanken hanterar högupplösta bilder och skalar automatiskt om dem till ett antal fördefinierade storlekar som man ställer in i tjänsten. 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. Tjänsten hanterar bilduppladdning av bilder till bildarkivet via ett formulär. Vid uppladdning av en ny bild, går det också att lägga till bildbeskrivning (metadata) samt övriga obligatoriska metadata som finns på bildmappen. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.3.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.3.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001



3.8.3.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.4 SEN-009 SiteVision Bildspel

SiteVision Bildspel

SEN-009

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.4.1 Funktionell beskrivning

Med tjänsten 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. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.4.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.4.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.4.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.5 SEN-013 SiteVision Personkatalog

SiteVision Personkatalog

SEN-013

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.5.1 Funktionell beskrivning

Personkatalog är en sökfunktion som kopplas mot befintlig katalogtjänst. Används för att göra kontaktinformation om medarbetarna sökbar på ett enkelt sätt genom användargränssnittet. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.5.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.5.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001



3.8.5.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.6 SEN-014 SiteVision PDF-utskrift

SiteVision PDF-utskrift

SEN-014

Verksamhetsstödjande tjänster

3.8.6.1 Funktionell beskrivning

Följande funktionalitet finns för funktionen att skapa PDF-utskrift av HTML-sida:

- Omvandlar text, bild och tabeller på webbsidor till PDF-utskrifter.
- 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
- Kan ställa in kapitel
- Kan ställa in om innehållsförteckning skall visas
- Kan ställa in sidfot och sidhuvud
- Kan ställa in andra typsnitt för utskriften.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.6.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.6.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.6.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.7 SEN-015 SiteVision Prenumeration

SiteVision Prenumeration

SEN-015

Verksamhetsstödjande tjänste

3.8.7.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision Prenumeration innebär att det på ett enkelt sätt ska gå att skapa en valbar prenumeration för besökaren på webbplatsen. Tjänsten har följande funktionalitet:

- Avgöra vilka sidor besökaren kan anmäla prenumeration p
- Importera prenumeranter
- Visa länk till förändra prenumerationer där man kan avbryta prenumeration eller ändra vad man prenumererar på



Besökaren kan då enkelt själv administrera sina prenumerationer på webbplatsen genom några enkla kryssrutor.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.7.2 **Teknisk beskrivning**

Se tjänst SEN-001

3.8.7.3 **Säkerhet**

Se tjänst SEN-001

3.8.7.4 **Gränssnitt och integration**

Se tjänst SEN-001



3.8.8 SEN-017 SiteVision Replikering

SiteVision Replikering

SEN-017

Verksamhetsstödjande tjänster

3.8.8.1 Funktionell beskrivning

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.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.8.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.8.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.8.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.9 SEN-018 SiteVision Selfservice

SiteVision Selfservice

SEN-018

Verksamhetsstödjande tjänster

3.8.9.1 Funktionell beskrivning

En tjänst där besökaren själv kan starta ett registreringsflöde. Efter godkännande kan användaren själv administrera sin profil samt funktion för hantering av glömt/ändring av lösenord.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.9.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.9.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.9.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.10 SEN-019 SiteVision Snabbpublicering

SiteVision Snabbpublicering

SEN-019

Verksamhetsstödjande tjänster



3.8.10.1 Funktionell beskrivning

Med tjänsten SiteVision Snabbpublicering kan man skapa artiklar online. Artikeln kommer att hamna under ett arkiv som är utpekad 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. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.10.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.10.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.10.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.11 SEN-020 SiteVision SMS (prenumeration personkatalog)

SiteVision SMS (prenumeration personkatalog)

SEN-020

Verksamhetsstödjande tjänster

3.8.11.1 Funktionell beskrivning

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 personkatalogen 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 notifieras via SMS. Övriga prenumeranter notifieras via e-post. Det går att skicka SMS till personer som finns med i personkatalogen (via katalogtjänsten). För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001.

3.8.11.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001.

3.8.11.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001.

3.8.11.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001.

3.8.12 SEN-022 SiteVision Twitter-sökning

SiteVision Twitter-sökning

SEN-022



Verksamhetsstödande tjänster

3.8.12.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision Twitter-sökning möjliggör att söka i twitter som är en mikroblogg, där man bloggar max 140 tecken. Skriver man # framför ett ord eller en förkortning man söker efter, blir lätt att hitta meddelanden som handlar om detta ord. Med hjälp av Twitter-sökningen ställer man en fråga som söker på dessa sökord.

För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.12.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.12.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.12.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.13 SEN-023 SiteVision Valideratext

SiteVision Valideratext

SEN-023

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.13.1 Funktionell beskrivning

Valideratext är en tjänst som validerar text mot skrivregler och läsbarhetsindex. Funktionen valideratext innebär att man får tillgång till ytterligare en ikon. När man klickar på ikonerna skickas texten till valideratext.se för att testa den mot läsbarhetsindex och skrivregler. Resultatet öppnas i ett nytt fönster. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.13.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.13.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.13.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.14 SEN-024 SiteVision Youtube

SiteVision Youtube

SEN-024

Verksamhetsstödande tjänster



3.8.14.1 Funktionell beskrivning

Med tjänsten SiteVision YouTube kan du visa klipp från YouTube. Fyll bara i adressen till klippet och ange vilken storlek klippet skall visas i så är det klart. Med denna tjänst fyller man bara id till klippet utan att behöva lägga till kod med en html- eller skriptmodul. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.14.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.14.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.14.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.15 SEN-025 SiteVision Kartmodul Sweco

SiteVision kartmodul Sweco

SEN-025

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.15.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision Kartmodul Sweco är en tjänst som presenterar kartmaterial utifrån kundens kartdata. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001

3.8.15.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.15.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.15.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001

3.8.16 SEN-026 SiteVision Kartmodul Google

SiteVision kartmodul Google

SEN-026

Verksamhetsstödande tjänster

3.8.16.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SiteVision Kartmodul Google är en tjänst som presenterar kartmaterial från Google. För att använda funktionen behövs tjänsten SEN-001



3.8.16.2 Teknisk beskrivning

Se tjänst SEN-001

3.8.16.3 Säkerhet

Se tjänst SEN-001

3.8.16.4 Gränssnitt och integration

Se tjänst SEN-001



3.9 Svit 360°

3.9.1 SOF-001 360° Diarietjänst med enbart metadatarregistrering

360° Diarietjänst med enbart metadatarregistrering

SOF-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.1.1 Funktionell beskrivning

Med denna tjänst har registrator eller motsvarande möjlighet att hantera de minimikrav som ställs på myndigheten samtidigt som tjänsten erbjuder en modern och effektiv arbetsplats med kraftfulla uppföljningsmöjligheter.

- 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

I 360° kan skrivborden roll- eller individanpassas. I nedanstående exempel är det en registrators skrivbord med dokument som ska fördelas till handläggare, postlista samt avdelningens öppna ärenden.



Avsändare	Typ	Beskrivning
Anders Palm	I - Dokument in	Ansökan föreningsbidrag
Rune Pedersen	I - Dokument in	Ansökan om sponsring
Rune Pedersen	I - Dokument in	Medborgarförslag - mer teater i skolan

Visa	Postlista	Välj org.enhet	Kulturförvaltningen	Inkl. underl. org.enheter	Från datum	Till datum	Handter...	
<input type="checkbox"/>	Arbetsgivaren vill lägga ut namn på före...	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00023	1	2009-03-27	J
<input type="checkbox"/>	Motion ny cykelbana	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00019	1	2009-03-12	J
<input type="checkbox"/>	Motion ny väg	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00020	1	2009-03-12	J
<input type="checkbox"/>	Motion om nytt gräs i stadsparken	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00021	1	2009-03-12	J
<input type="checkbox"/>	Motion nytt bibliotek	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00022	1	2009-03-12	J
<input type="checkbox"/>	Motion vackrare betonghänder	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00017	1	2009-03-11	J
<input type="checkbox"/>	Motion ny stadion	Anders Palm	Hans Svenner	I	09/00018	1	2009-03-11	J

Ärende nr:	Ärendetitel
08/00007	Personalärende @ Anders Palm
08/00008	Ansökan om stöd
08/00009	Medborgarförslag - mer teater i skolan
08/00010	Bygg av nya tvättstugor
08/00011	Ansökan om sponsring
08/00012	Uthyrning av biograf
08/00013	Uthyrning av sessionssalen
09/00001	Ansökan om stöd

Figur 1 Registrators skrivbord

När ett nytt ärende skapas eller redigeras kommer man till inmatningsformuläret som innehåller ett antal fält som är grupperade i olika steg och gäller ärendet som objekt. Ärendet kan sedan knytas till en mängd olika objekt såsom dokument, kontakt, andra ärenden, aktiviteter mm. Inmatningsformulären kan anpassas efter önskemål.



Figur 2 Inmatningsformulär för nytt ärende, steg Generellt

I detaljbilden visas detaljerad information om ärendet samt olika flikar innehållande relaterad information.

Figur 3 Detaljbild för ärende

Under respektive flik finns möjligheten att utföra funktioner, t ex under ”Dokument” kan man skapa nya dokument och under ”Anteckningar” kan man lägga till anteckningar.

I ärendets kontextmeny finns möjligheten för användaren att utföra olika operationer som berör ärendet. Innehållet i kontextmenyn varierar beroende på vilken roll och vilka rättigheter den inloggade användaren har, samt vad det är för status på ärendet. T ex valet ”redigera egenskaper” visas inte om den inloggade användaren inte har rättigheten att redigera ett ärende.



Figur 4 Ärendet kontextmeny

När ett nytt dokument skapas eller redigering görs i ett befintligt dokument kommer man till inmatningsbilden. Inmatningsbilden innehåller ett antal fält som är grupperade i olika steg.

Dokumentet kan kopplas till ett ärende eller vara fristående.

Det är möjligt att anpassa bilderna efter önskemål.

Figur 5 Inmatningsformulär för nytt diariedokument, steg Generellt

I dokumentets detaljbild visas detaljerad information om dokumentet samt olika flikar innehållande relaterad information.



Figur 6 Detaljbild dokument, visning av fler flikar

Möjligheten finns att registrera bevakningar på samtliga objekt i systemet. Detta kan vara aktuellt i sammanhang då det är aktuellt med en påminnelse om att exempelvis skulle ringa en kontakt, besvara ett dokument eller att följa upp ett ärende.

Figur 7 Bevakning i ärendedetaljvy

Olika webbdelar kan användas för att skapa översikt över egna och andras bevakningar/uppgifter på skrivbordet:
Man kan också abonnera på ändringar via s k RSS feeds (dvs. få varsel om bevakningar som närmar sig deadline)



Sök

För snabbsök och avancerad sök väljer man först objekt som man ska söka på och får sökresultatet enbart på det objektet.

Man kan räkna antal träffar, kopiera eller exportera innehållet i en träfflista till MS Excel eller direkt skriva ut. Det är även möjligt att spara sökkriterier, s k favoritsökningar.

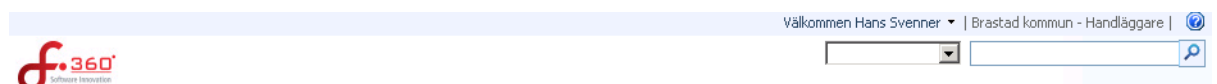
Intern sök

Det finns flera olika typer av sökningar i 360°. Global sök, Avancerad sök och snabbsök.

- Global sök, söker på samtliga objekt samtidigt.
- Snabbsök söker på all metadata för ett objekt.
- Avancerat sök specificerar användaren sin sökning per metadatafält där det finns oändliga möjliga kombinationer.

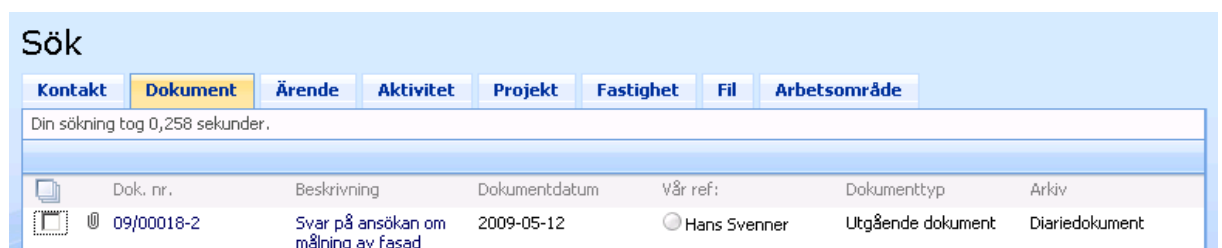
I 360° är alla fält sökbara. Det är möjligt att söka i varje objekt (ärende, dokument m.m.) för sig.

Fältet för globalt sök finns alltid tillgänglig längst upp till höger på användarens skrivbord. Funktionen söker på alla fält i databasen och en fritextsökning på filinnehåll.



Figur 8 Global sök

Sökresultatet visar träff per objekt i olika flikar.



Figur 9 Sökresultat global sök

Sökresultat för avancerad sök och snabbsök

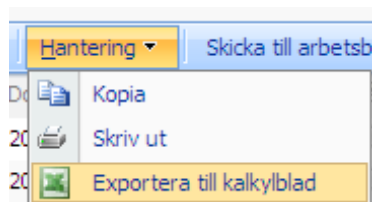
Efter sökningen kan man navigera tillbaka till sökresultatet genom att klicka på brödsmlulelänken [Sök.] utan att behöva söka igen. Man kan stega sig



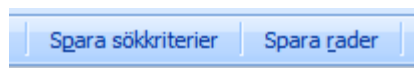
igenom sökresultatet utan att behöva gå tillbaka till sökresultatet, använd bara pilarna framåt och bakåt.



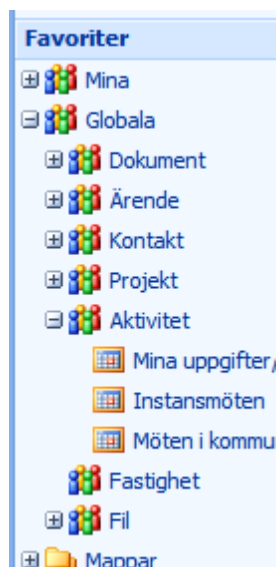
Sökningar kan skrivas ut eller exporteras dem till Excel för att vidare arbeta med dem.



360° sökningar kan sparas i två former, dynamiskt och statiskt.



Sökningar kan grupperas och nås direkt från skrivbordet.



Dessa sparade sökningar går att skapa webbdelar och lägga på skrivbordet.



3.9.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare

3.9.1.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.1.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnda funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.2 SOF-002 360° Diarietjänst med utökade möjligheter

360° Diarietjänst med utökade möjligheter

SOF-002

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.2.1 Funktionell beskrivning

- 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

I 360° kan skrivborden roll- eller individanpassas. I detta exempel är det en registrators skrivbord med dokument som ska fördelas till handläggare, postlista samt avdelningens öppna ärenden.



The screenshot shows the 360° software interface. On the left is a navigation menu with sections: **Ärende** (Avslutad av handläggare, Historik), **Dokument** (Registrerat som färdigt från handläggare, Diariefört utan fil, Filer utcheckade till andra, Historik), **Historik** (Projekt, Kontakt, Aktivitet, Fastighet), **Favoriter** (Mina, Globala, Mapper, Rapporter), and **Webbplatshierarki** (Gemensamt skrivbord, Personliga skrivbord, Roller, Papperskorgen). The main area is titled "Min avdelnings öppna ärenden" and contains a table of cases:

Ärende nr:	Ärendetitel
<input type="checkbox"/> 10/00001	Ansökan om stöd
<input type="checkbox"/> 10/00002	Ärende för nämnden
<input type="checkbox"/> 10/00003	bygg
<input type="checkbox"/> 10/00004	Ny fartkontrollskamera
<input type="checkbox"/> 10/00006	Fler gatlyktor i parkerna

Below the table is a "Dokumentöversikt" section with filters for "Visa", "Postlista", "Välj org. enhet" (Kulturförvaltningen), "Inkl. underl. org. enheter", "Från datum" (2010-05-27), and "Till datum" (2010-06-03). It states "Inga rader finns inom givna kriterier". The "Dokument till fördelning" section includes fields for "Kopia till", "Intern notering", "Handläggare notering", "Ansvarig enhet", "Ansvarig person", "Kopia till", "Åtkomstgrupp", "Skyddskod", "Paragraf", "Avgradering", and "Bevakningsdatum". There are "Lägg till" buttons and a "Lägg till" button.

Figur 10 Exempel på registratörsskrivbord

När ett nytt ärende skapas eller redigering görs i ett befintligt kommer man till den s.k. inmatningsbilden. Inmatningsbilden innehåller ett antal fält som är grupperade i olika steg.

Det är fullt möjligt för kund att anpassa bilderna efter önskemål.

The screenshot shows the "Ny Ärende" (New Case) input form. On the left is a "Nytt ärende" sidebar with categories: **Generellt ***, **Parter**, **Vårt team**, **Fastighet**, and **Kommentar**. The main form fields are:

- Titel ***: Text input field.
- Projekt**: Text input field with a help icon.
- Åtkomstgrupp ***: Dropdown menu with "Alla" selected.
- Skyddskod ***: Dropdown menu with "Allmän handling - Offentlig" selected.
- Ansvarig ***: Text input field with placeholder "Skriv in namnet på ansvarig enhet eller person." and a help icon.
- Status ***: Dropdown menu with "B - Behandlas" selected.
- Diarienummer**: Text input field.
- Delarkiv**: Text input field.
- Sparat på papper/media**: Checkbox (unchecked).
- Diarienummer ***: Text input field with "0 - Organisation och administration" selected and a help icon.

Figur 11 Inmatningsbild för ärende

I detaljbilden visas detaljerad information om ärendet samt olika flikar innehållande relaterad information.



Ansökan om stöd till plantering av blommor i stadsparken
Ärende: 09/00018 Datum: 2009-10-01 Arkivstatus: Behandlas Typ: Ärende

Detaljer Dokument (0) Aktiviteter (0) Fastigheter Parter Anteckningar (0) **Andra**

Sista aktivitetsdatum:

Ansvarig enhet: [Kulturförvaltningen](#)
Ansvarig person: Hans Svenner

Parter:

Projekt:

Åtkomstgrupp: [Alla](#)
Skyddskod: Offentlig

Diarienummer: Centralarkiv
Delarkiv: Ärendearkiv - Ärendearkiv
På papper: Nej
Diarienummer: 0 - Organisation och administration

Kommentar: Kom ihåg att detta även är aktuellt i samband med..

- Checklista
- Behandlingar
- Arbetsområde
- Rättigheter
- Vårt team
- Logg
- Ärendereferenser
- Dokumentreferenser

Figur 12 Detaljbild för ärende



Figur 13 Ärendets kontext meny

Under respektive flik finns möjligheten att utföra funktioner, t ex under ”Dokument” kan man skapa nya dokument och under ”Anteckningar” kan man lägga till anteckningar.

I ärendets kontextmeny finns möjligheten för användaren att utföra olika operationer som berör ärendet. Innehållet i kontextmenyn varierar beroende på vilken roll och vilka rättigheter den inloggade användaren har, samt vad det är för status på ärendet. T ex valet ”redigera egenskaper” visas inte om den inloggade användaren inte har rättigheten att redigera ett ärende.

När ett nytt dokument skapas eller redigering görs i ett befintligt kommer man till inmatningsbilden. Inmatningsbilden innehåller ett antal fält som är grupperade i olika steg.

Dokumentet kan kopplas till ett ärende eller vara fristående.



Figur 14 Inmatningsbild för ett diariedokument

Det är möjligt att anpassa bilderna efter verksamhetens önskemål. I steget ”filer” finns möjlighet att lägga in elektroniska dokument. Det kan exempelvis vara skannade dokument eller dokument som myndigheten själv

Figur 15 Inmatningsbild för att ladda upp fil till diariedokument

upprättar. I dokumentets detaljbild visas detaljerad information om dokumentet samt olika flikar innehållande relaterad information.



Sök ärende >
Svar på ansökan om stöd till plantering av blommor i stadsparken
Dokument: 09/00018-1 Dokumentdatum: 2009-10-01 Typ: Dokument ut Status: Reserverad Profil: Diariedokument

Ärende

- Mina öppna ärenden
- Historik

Dokument

- Obsvarade
- Under arbete
- Till fördelning
- Dokumentöversikt
- Utcheckade filer
- Historik

Projekt

- Mina öppna projekt
- Historik

Fastighet

- Historik

Ärende: 09/00018 Ansökan om stöd till plantering av blommor i stadsparken

Ansvarig enhet: Kulturförvaltningen

Ansvarig person: Hans Svenner

Kontakter: Avsändare Hans Svenner
Mottagare Ina Citizen

Avsändarens ref.:

Åtkomstgrupp: Alla

Skyddskod: Offentlig

Sparat på papper/media: Ja

Antal bilagor:

Kommentar: Kom ihåg att detta...

Behandlingar **Rättigheter** **Andra**

- Logg
- Dokumentreferenser
- Ärendereferenser

Figur 16 Detaljvy på ett diariedokument med visning av fler flikar

Möjligheten finns att registrera bevakningar på samtliga objekt i systemet. Detta kan vara aktuellt i sammanhang då det är aktuellt med en påminnelse om att exempelvis skulle ringa en kontakt, besvara ett dokument eller att följa upp ett ärende.

Sök ärende >
Plantering av blommor
Ärende: 09-6 Datum: 2009-10-02 Arkivstatus: Avslutad Typ: Upphandling

Ärende

- Mina öppna ärenden
- Historik

Dokument

- Obsvarade
- Under arbete
- Till fördelning
- Dokumentöversikt
- Utcheckade filer
- Historik

Projekt

- Mina öppna projekt
- Historik

Fastighet

- Historik

Kontakt

- Historik

Sista aktivitetsdatum: 2009-10-05 11:31

Ansvarig enhet: Kulturförvaltningen

Ansvarig person: Hans Svenner

Parter: Leverantör Ikea
Leverantör Folkhemmet
Leverantör Bola

Projekt:

Kategori: Leverans

Diarieenheter:

Delarkiv:

På papper: Ja

Bevakningar: 2009-11-18 Mote med IT

Inköpsnivå:

Fas:

Kommentar:

Figur 17 Ärendedetaljvy, markerad bevakning

Olika webbdelar kan användas för att skapa översikt över egna och andras bevakningar/uppgifter på skrivbordet:



Beskrivning	Bevakningsdatum	Gäller för typ	Bevakning för
<input type="checkbox"/> Ring ärendeparten	2009-11-18	Ärende	Ansökan om bygglov

Beskrivning	Bevakningsdatum	Gäller för typ	Bevakning för	Ansvarig person	Ansvarig enhet
<input type="checkbox"/> Möte med IT	2009-11-18	Upphandling	Plantering av blommor	Matt Anderson	Global Corp
<input type="checkbox"/> Ring kunden	2009-11-18	Företag	Bolia		Global Corp
<input type="checkbox"/> Ring ärendeparten	2009-11-18	Ärende	Ansökan om bygglov	Administrator, 360	Global Corp
<input type="checkbox"/> Datum för färdigställning	2009-11-25	Ärende	Test ärende för Gnesta Kommun	Matt Anderson	Global Corp

Figur 18 Exempel på bevakningswebbdelar på skrivbord

Man kan också abonnera på ändringar via RSS feeds (dvs. få varsel om bevakningar som närmar sig deadline)

I Outlook installeras automatiskt en rad med mappar som motsvarar de arbetslistor som användaren har uppsatt i sin 360° webbgränssnittet i snabbvalsmenyn. Härifrån har man tillgång till alla de 360° funktioner som kan användas från webbgränssnittet. Genom ”drag och släpp” eller en knapptryckning kan e-post arkiveras i 360°.

Besikt	Dok.	Beskrivelse	Dok. dato	Ansvarig	Dok. type
<input type="checkbox"/> 12.02.2009 17:28	09-11	Franks Generelle dokument	11.02.2009	Frank Johannessen	Referat
<input type="checkbox"/> 10.02.2009 17:11	09/200001-3	Inngående dokument på KJELLS TESTSAK I	04.02.2009	150 R&D	Dokument inn
<input type="checkbox"/> 10.02.2009 17:00	09/200021-3	Nytt fra DNT Oslo og Omegn	09.02.2009	Alette N.L. Orlik	E-post inn

Figur 19 Visning av en arbetslista i Outlook

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SOF-001.

3.9.2.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare



3.9.2.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.2.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnade funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.3 SOF-003 360° Ärendehantering

360° Ärendehantering

SOF-003

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.3.1 Funktionell beskrivning

Med 360° Ärendehantering ges organisationens roller handläggare, chef och liknande ett stöd i sin verksamhetsutövning.

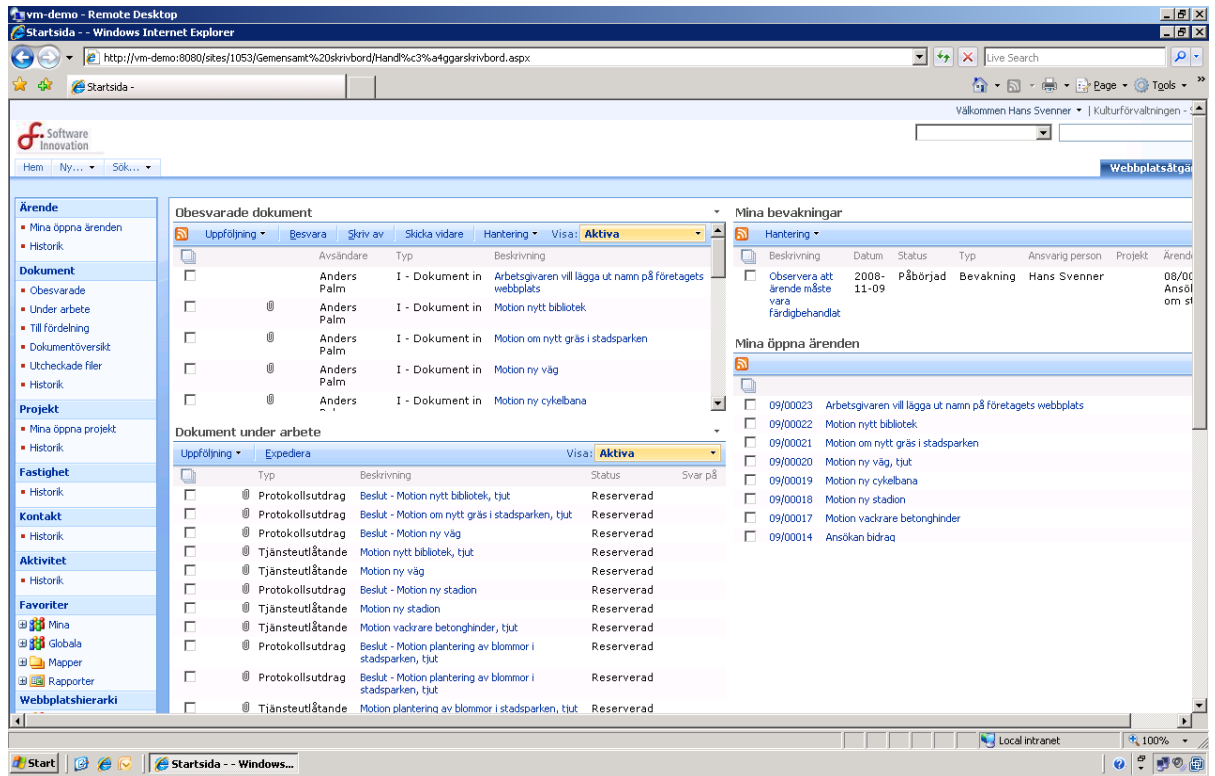
I detta ligger:

- 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

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 kan skapas där dokumentationen som är relaterad till projektet hålls samlad.

I 360° kan skrivborden roll- eller individanpassas. I detta exempel är det en handläggares skrivbord med dokument som ska besvaras, dokument under arbete, mina bevakningar samt mina öppna ärenden.

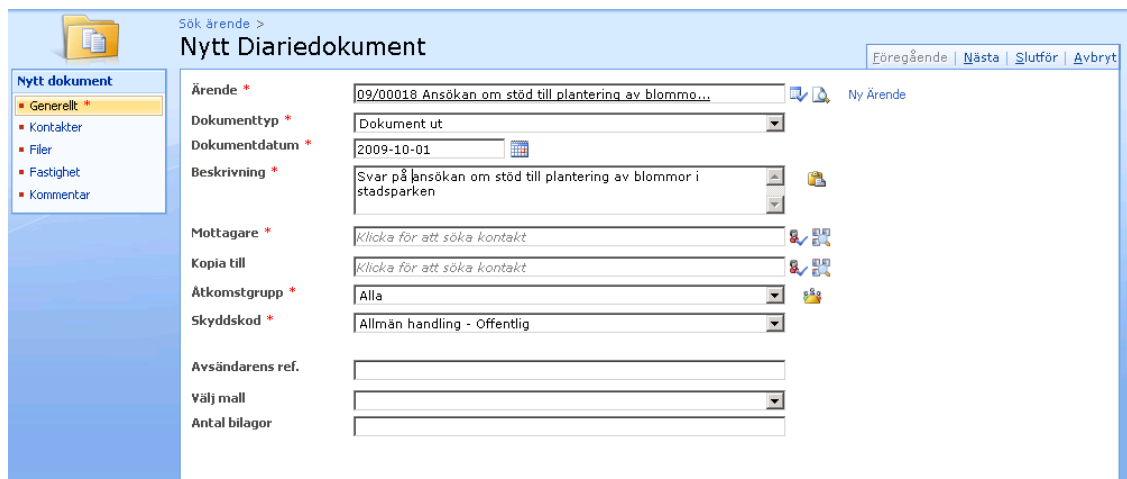


Figur 20 Exempel på handläggarskrivbord

När man skapar ett nytt dokument eller redigerar ett dokument kommer man till inmatningsbilden. Inmatningsbilden innehåller ett antal fält som är grupperade i olika steg.

Dokumentet kan kopplas till ett ärende eller vara fristående.

Möjlighet att anpassa bilderna efter verksamhetens önskemål är fullt möjligt.

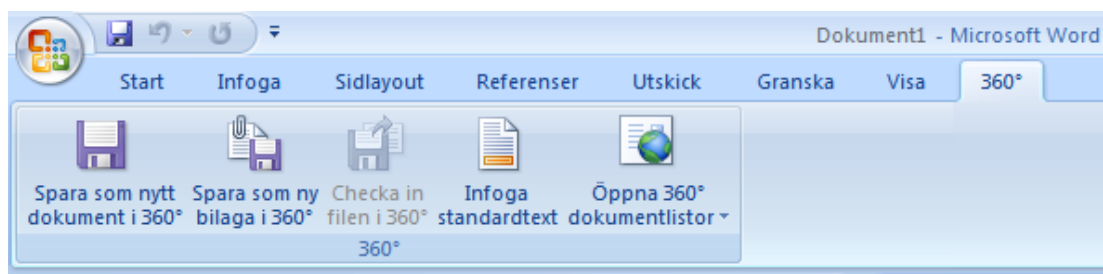


Figur 21 Inmatningsbild för ett diariedokument

Regelverk kan definieras så att beroende på typ av dokument så startas rätt dokumentmall. Information förs över till mallen från 360°.

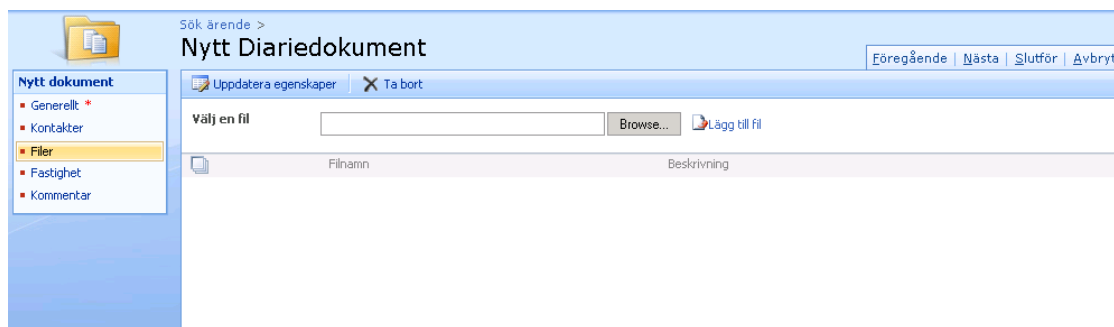
För Office 2007 och senare finns följande funktioner på menyraden i Word, Excel och PowerPoint.

Det är olika funktioner för att spara dokument i 360° och incheckning av fil. Det är också möjligt att öppna dokumentlistor i 360° utan att lämna Office-programmet.



Figur 22 Fliken 360° i Word 2007

I steget filer finns möjlighet att lägga in andra elektroniska dokument. Dokument som inte skapas utifrån 360°.



Figur 23 Inmatningsbild för diariedokument, ladda upp fil

I dokumentets detaljbild visas detaljerad information om dokumentet samt olika flikar innehållande relaterad information.



Sök ärende >
Svar på ansökan om stöd till plantering av blommor i stadsparken
Dokument: 09/00018-1 Dokumentdatum: 2009-10-01 Typ: Dokument ut Status: Reserverad Profil: Diariedokument

Ärende: 09/00018 Ansökan om stöd till plantering av blommor i stadsparken
Ansvarig enhet: Kulturförvaltningen
Ansvarig person: Hans Svenner

Kontakter: Avsändare Hans Svenner
Mottagare Ina Citizen

Avsändarens ref.:
Åtkomstgrupp: Alla
Skyddskod: Offentlig

Sparat på papper/media: Ja
Antal bilagor:
Kommentar: Kom ihåg att detta...

Figur 24 Detaljvy för diariedokument med visning av fler flikar

Dokumentet kan med systemets affärslogik sändas till exempelvis en chef för godkännande.

Möjligheten finns att registrera bevakningar på samtliga objekt i systemet. Detta kan vara aktuellt i sammanhang då det är aktuellt med en påminnelse om att exempelvis ringa en kontakt, besvara ett dokument eller följa upp ett ärende.

Sök ärende >
Plantering av blommor
Ärende: 09-6 Datum: 2009-10-02 Arkivstatus: Avslutad Typ: Upphandling

Sista aktivitetsdatum: 2009-10-05 11:31
Ansvarig enhet: Kulturförvaltningen
Ansvarig person: Hans Svenner

Parter: Leverantör Ikea
Leverantör Folkhemmet
Leverantör Bola

Projekt: Kategori: Leverans

Diarieenhets: Delarkiv: Ja
På papper: Ja

Bevakningar: 2009-11-18 Möte med IT

Inköpsnivå: Fas:
Kommentar:

Figur 25 Detaljvy av ärende med bevakning markerad



Olika webbdelar kan användas för att skapa översikt över egna och andras bevakningar/uppgifter på skrivbordet:

Mina bevakningar				
Beskrivning	Bevakningsdatum	Gäller för typ	Bevakning för	
Ring ärendeparten	2009-11-18	Ärende	Ansökan om bygglov	

Bevakningar						
Från datum	2009-11-18	Till datum	2009-11-25	Visa:	Aktiva	
Beskrivning	Bevakningsdatum	Gäller för typ	Bevakning för	Ansvarig person	Ansvarig enhet	
Möte med IT	2009-11-18	Upphandling	Plantering av blommor	Matt Anderson	Global Corp	
Ring kunden	2009-11-18	Företag	Bolia		Global Corp	
Ring ärendeparten	2009-11-18	Ärende	Ansökan om bygglov	Administrator, 360	Global Corp	
Datum för färdigställning	2009-11-25	Ärende	Test ärende för Gnesta Kommun	Matt Anderson	Global Corp	

Figur 26 Exempel på bevakningswebbdelar

Man kan också abonnera på ändringar via RSS feeds (dvs. få varsel om bevakningar som närmar sig deadline)

I Outlook installeras automatiskt en rad med mappar som motsvarar de arbetslistor som användaren har uppsatt i sin 360° webbgränssnittet i snabbvalsmenyn. Härifrån har man tillgång till alla de 360° funktioner som kan användas från webbgränssnittet. Genom ”drag och släpp” eller en knapptryckning kan e-post arkiveras i 360°.

Besikt	Dok.	Beskrivelse	Dok. dato	Ansvarlig	Dok. type
12.02.2009 17:28	09-11	Franks Generelle dokument	11.02.2009	Frank Johannessen	Referat
10.02.2009 17:11	09/200001-3	Inngående dokument på KJELLS TESTSAK I	04.02.2009	150 R&D	Dokument inn
10.02.2009 17:00	09/200021-3	Nytt fra DNT Oslo og Omegn	09.02.2009	Alette N.L. Orlin	E-post inn

Figur 27 Arbetslista sedd från Outlook

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SOF-001.



3.9.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare

3.9.3.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.3.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnade funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.4 SOF-004 360° Ärendehantering kommun

360° Ärendehantering kommun

SOF-004

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.4.1 Funktionell beskrivning

Med 360° Ärendehantering kommun ges kommunens roller handläggare, chef och liknande ett stöd i sin verksamhetsutövning.

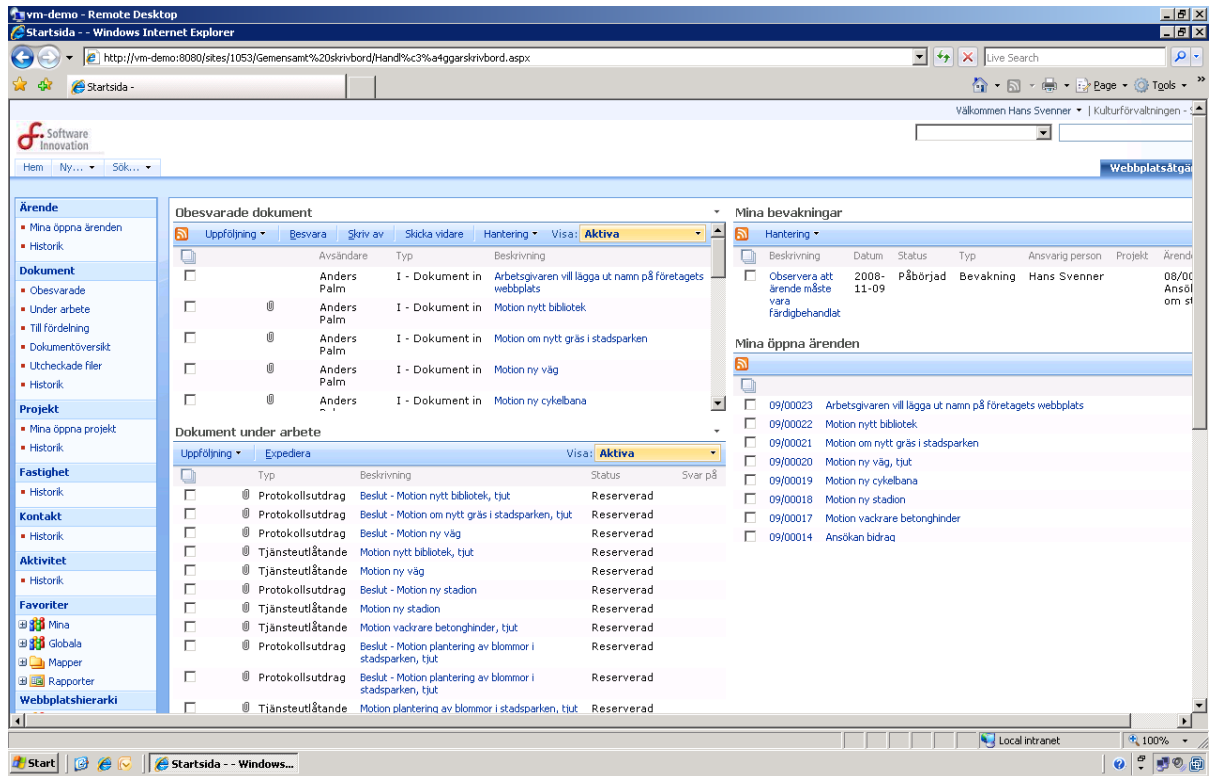
I detta ligger:

- Möjligheten att få en överblick över egna, arbetsgruppens, avdelningens ärenden
- Möjlighet att sätta bevakning på egna ärenden
- Möjlighet att skapa, versionshantera, upprätta, fastställa och godkänna handlingar i ärenden
- Möjlighet att fördela ärenden
- Möjlighet 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.

Projekt kan etableras där dokumentationen hålls samlad och relaterad till projektet.

I 360° Ärendehantering kommun ingår möjlighet att dela upp lösningen för att möjliggöra olika serier för respektive nämnd/förvaltning.

I 360° kan skrivborden roll- eller individanpassas. I detta exempel är det en handläggares skrivbord med dokument som ska besvaras, dokument under arbete, mina bevakningar samt mina öppna ärenden.

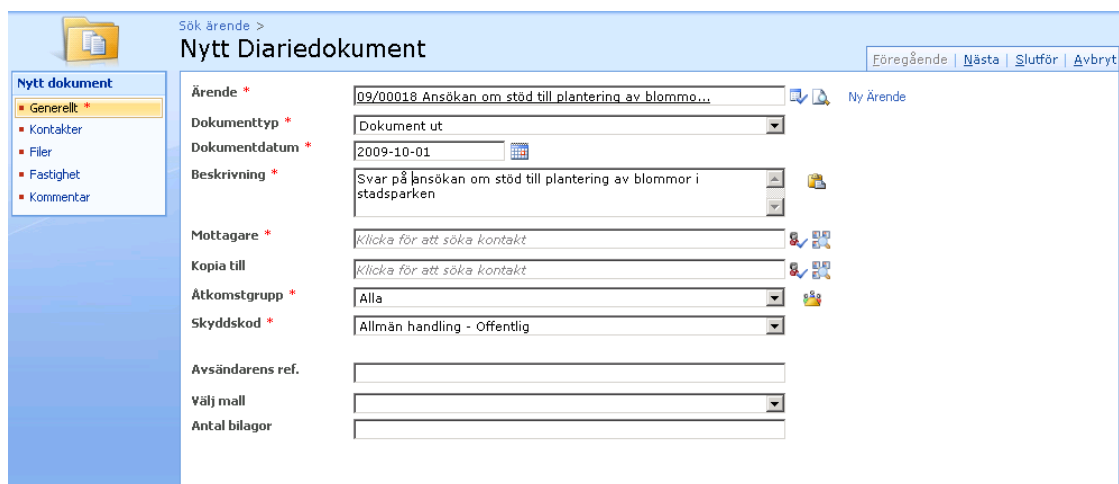


Figur 28 Exempel på handläggarskrivbord

När ett nytt dokument skapas eller redigering görs i ett befintligt kommer man till inmatningsbilden. Inmatningsbilden innehåller ett antal fält som är grupperade i olika steg.

Dokumentet kan kopplas till ett ärende eller vara fristående men ändå innefattas av diarieföringsregler.

Möjlighet att anpassa bilderna efter verksamhetens önskemål är fullt möjligt.

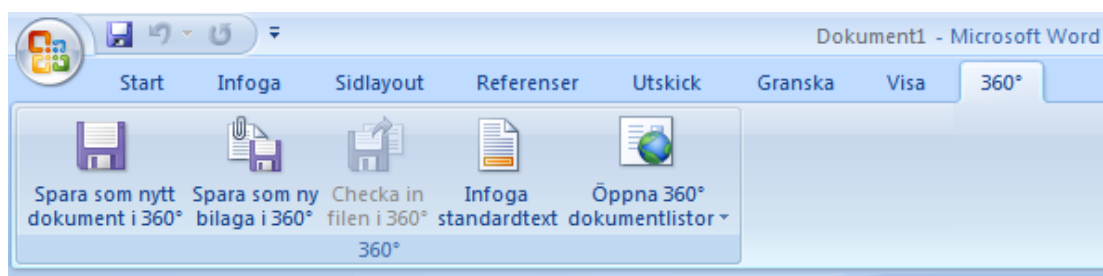


Figur 29 Inmatningsbild av diariedokument

Regelverk kan definieras så att beroende på typ av dokument så startas rätt dokumentmall. Information förs över till mallen från 360°. Detta kan t ex gälla att ta fram tjänsteskrivelse och att lämna ärendet till nämnsadministrationen.

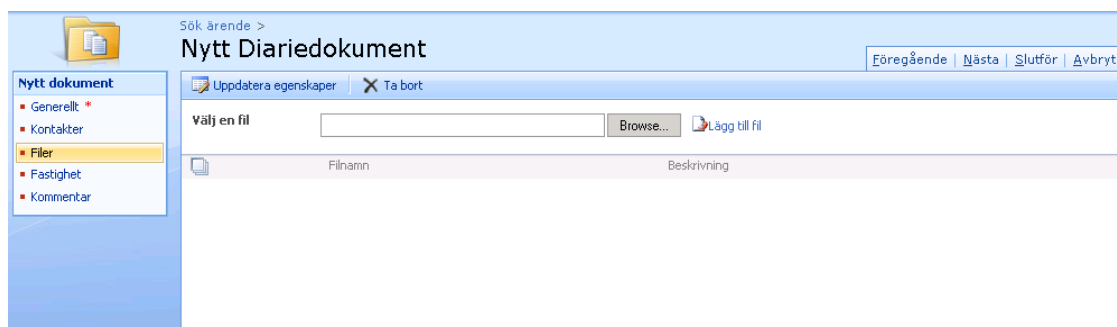
För Office 2007 och senare finns följande funktioner på menyraden i Word, Excel och PowerPoint.

- olika funktioner för att spara dokument i 360° och incheckning av fil.
- möjlighet att öppna dokumentlistor i 360° utan att lämna Office-programmet.



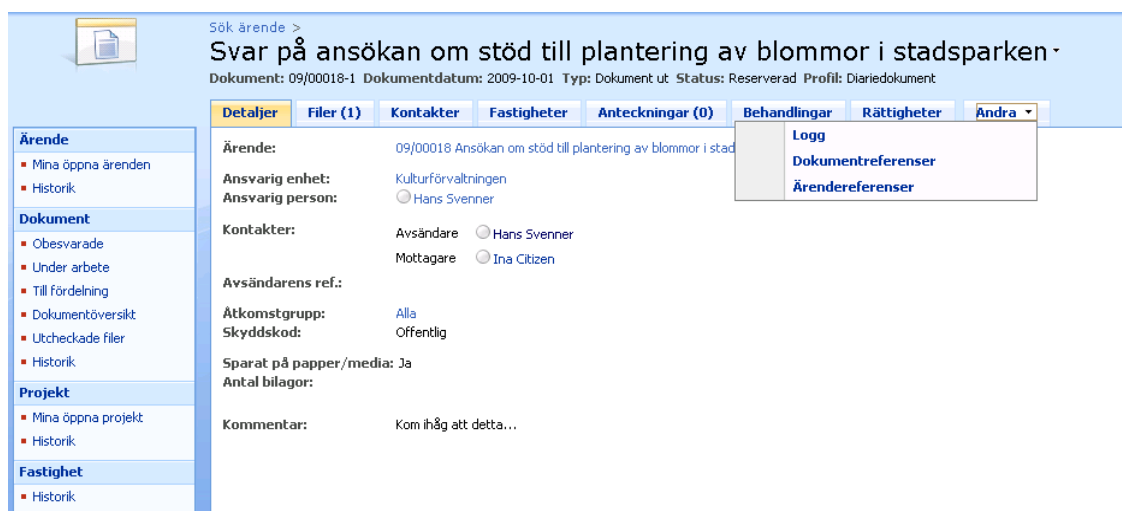
Figur 30 360° menyrad i Word

I steget filer finns möjlighet att lägga in andra elektroniska dokument som inte är skapade från 360°.



Figur 31 Ladda upp filer till 360° dokument

I dokumentets detaljbild visas detaljerad information om dokumentet samt olika flikar innehållande relaterad information.



Figur 32 Dokumentkort, vy detaljbild med visning av andra flikar

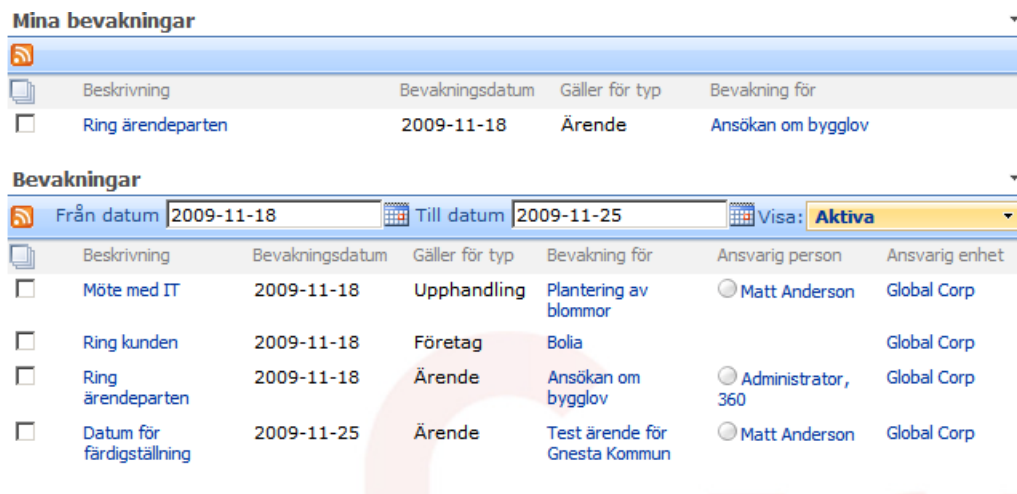
Dokumentet kan med systemets affärslogik sändas till exempelvis en chef för godkännande.

Möjligheten finns att registrera bevakningar på samtliga objekt i systemet. Detta kan vara aktuellt i sammanhang då det är aktuellt med en påminnelse om att exempelvis skulle ringa en kontakt, besvara ett dokument eller att följa upp ett ärende.



Figur 33 Bevakningsinformation på dokumentkort

Olika webbdelar kan användas för att skapa översikt över egna och andras bevakningar/uppgifter på skrivbordet:



Figur 34 Bevakningswebbdelar (exempel)

Man kan också abonnera på ändringar via RSS feeds (dvs. få varsel om bevakningar som närmar sig deadline)

I Outlook installeras automatiskt en rad med mappar som motsvarar de arbetslistor som användaren har uppsatt i sin 360° webbgränssnittet i snabbvalsmenyn. Härifrån har man tillgång till alla de 360° funktioner som



kan användas från webbgränssnittet. Genom ”drag och släpp” eller en knapptryckning kan e-post arkiveras i 360°.



Figur 35 Historiklista sedd från Outlook

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SI-001.

Nämndsadministration

Beskrivning av flödet av händelser och objekt.

1. En nämndsekreterare har registrerat en nämnd i 360° med förtroendevalda och ett eller flera möten med en dagordning.
2. En handläggare kan då skapa en tjänsteskrivelse och lägga upp för behandling till nämndens planerade möte.
3. Nämndsekreteraren ser handläggarens tjänsteskrivelse när denne senare arbetar med att färdigställa kallelsen och dokumentet följer automatiskt med i kallelsen.
4. Nämndsekreteraren sammanställer kallelsen/föredragningslistan automatiskt med aktuella skrivelser och sparar den i 360° och därifrån kan den distribueras elektroniskt eller skrivas ut.
5. Mötet genomförs.
6. Protokoll skapas automatiskt av nämndsekreteraren med stöd av dagordningen och beslutstexterna kommer automatiskt och papperslöst tillbaka till handläggarens ärende. Ärenden kan bordläggas, dras tillbaka mm.



Nämnden

Period från: 2010-03-29 Period till: 2012-12-23 Instanskod: n

Detaljer Möten (2) Medlemmar (1) Dokument (0) Arbetsområde Kontaktstruktur

Rättigheter Andra

Söknamn: Nämnden (2010-03-29 - 2012-12-23)
Kategori: Instans
Org. enhet:
Sekretariat:
Aktivera: 2 - Internet, aktiv instans
Ärende för mötesdok.: 10/00002 Ärende för nämnden
Sortering:
Färgkod:
Vald av:
Åtkomstgrupp: Alla
Adress:
Kommunikation:
Kommentar:

Figur 36 Detaljvy för instans

Nämnden

Period från: 2010-03-29 Period till: 2012-12-23 Instanskod: n

Detaljer Möten (2) Medlemmar (3) Dokument (0) Arbetsområde Kontaktstruktur Rättigheter Andra

Visa alla

	Namn	Företag	Roll	Nr.	Aktiv	Från datum	Till datum	Partimedlem	Representerar parti
<input type="checkbox"/>	Jens Månsson	Miljöpartiet	Ordförande	1				Miljöpartiet	
<input type="checkbox"/>	Kyle Miller	KF	Medlem	2		2010-04-19	2011-09-01	Miljöpartiet	Miljöpartiet
<input type="checkbox"/>	Konrad Elsbro	Miljöpartiet	Medlem	3				Miljöpartiet	

Figur 37 Medlemmar i en instans



Nämnden: 2010-06-15

Punkter på dagordningen

Flytta Ny Redigera Ta bort

Instansärende	Dagordning	Dokumentstatus
<input checked="" type="checkbox"/>	Mötet öppnas	
<input type="checkbox"/>	Val av ordförande, sekreterare och justeringmän	
<input type="checkbox"/>	Behandling av mötesärende	
<input type="checkbox"/>	Delegerade ärenden	
<input type="checkbox"/>	Mötet avslutas	

Förslag till punkter på dagordningen

Till dagordning Visa Alla

Diarieärende	Behandling	Dokumentstatus	Handläggare	Be
--------------	------------	----------------	-------------	----

Figur 38 Skapa/redigera dagordning

Handläggare skapar tjänsteutlåtande och lägger upp för behandling

Redigera Diariedokument

Föregående Nästa Slutför Avbryt

Redigera egenskaper

- Generellt *
- Behandlingsplan
- Kontakter
- Kommentar

Ärende: 10/00002 Ärende för nämnden

Dokumenttyp: Tjänsteutlåtande

Dokumentdatum: 2010-06-15

Beskrivning: Medborgarförslag

Åtkomstgrupp: Alla

Skyddskod: Allmän handling - Offentlig

Ansvarig enhet: KF

Ansvarig person: Mia Styrlund

Figur 39 Skapa tjänsteutlåtande

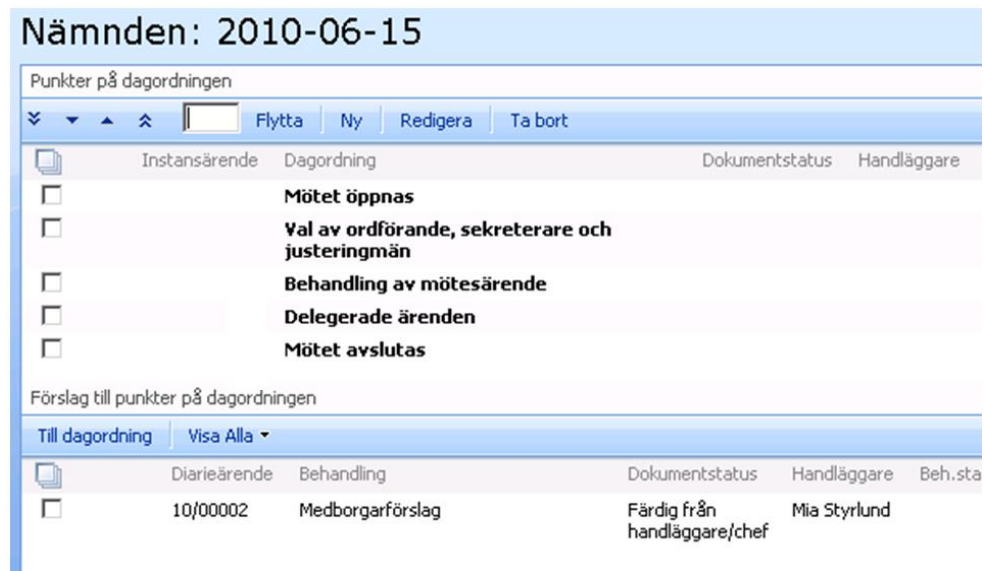
Redigera Diariedokument

Föregående Nästa Slutför Avbryt

Ny Redigera egenskaper Ta bort Lägg till behandlingsmall

Nr.	Behandlingar	Typ	Mötestidspunkt	Instansärende	Status
<input type="checkbox"/> 1	Behandlas i Nämnden	Behandling av mötesärende			

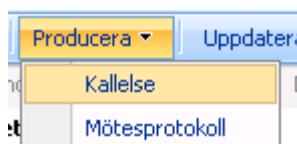
Figur 40 Lägger till instans för behandling



Figur 41 Mötessekreterare får upp tjänsteskrivelse som en punkt att lägga till på dagordning



Figur 42 Dagordning uppdaterad med tjänsteskrivelse



Figur 43 Mötessekreterare producerar kallelse/protokoll från 360°

Kallelse och mötesprotokoll är avancerade mallar som hämtar information från flera dokument i 360° och som även skapar protokollsutdrag, ytterligare ett dokument som när det är skapat finns i handläggarens ärende.



De förtroendevalda kan hanteras i 360°:s förtroendemannasystem. I förlängningen kan även Software Innovations OneNote-lösning för papperslös nämndsadministration användas.

3.9.4.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare

3.9.4.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.4.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnda funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.5 SOF-005 360° Bevarande, avställning och gallring

360° Bevarande, avställning och gallring

SOF-005

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.5.1 Funktionell beskrivning

Lagring och hantering av elektroniska handlingar med tillhörande metadata sker i 360° på ett tryggt och säkert sätt. Möjligheter att upprätta förteckning av och koder för olika nivåer i lagringsstrukturen finns. 360° har utvecklats för att stödja Moreq (krav för elektroniska arkiv) och nationella strikt detaljerade krav som exempelvis NOARK 5.

Uttag kan ske i XML-format. Valfria upplägg kan skapas. Anrop och integration med tjänsten kan ske med tillgängliga och dokumenterade gränssnitt (webbservices). Konfigurering kan ske för överföring till andra system för exempelvis central e-arkivering. Vanliga format som OAIS definition SIP, egendefinierade XML m.fl. hanteras.

Gallring kan styras på ett överordnat sätt med gallringsfrister. Gallringregler kan sättas upp i arkivplanen, då ärvs gallringsregler från diarietypen/ärendeprocessmallen. Regler kan också anges per handlingstyp och även matas in manuellt. Vid gallring skiljs handlingens filer från registreringen vartefter den inte längre är möjlig att nå.

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SI-001.



3.9.5.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare

3.9.5.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.5.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.6 SOF-006 360° Processtyrning

360° Processtyrning

SOF-006

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.6.1 Funktionell 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.

3.9.6.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare

3.9.6.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.6.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker Standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.7 SOF-007 360° Dokumenthantering

360° Dokumenthantering

SOF-007

Verksamhetsstödande tjänster



3.9.7.1 Funktionell beskrivning

I 360° Dokumenthantering finns stöd för dokumenthantering med bl.a. följande funktionalitet:

- 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
- Automatiskt fältuppdatering från Office 2007 filer till 360° metadatafält (Content controls)
- Fullständig loggning
- PUL/Sekretesshantering
- Hantering av livscykel med arkivering och gallring

Dokumenthantering för dokument och handlingar relaterade till diariet och ärendehanteringsprocesser ingår i dessa respektive tjänster.

Skapa/redigera dokument

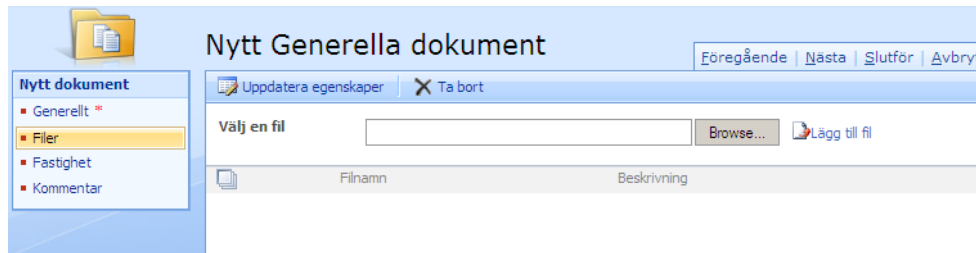
När du skapar eller redigerar ett dokument startas en vägvisare med flera olika steg där fält är grupperade per steg. Du kan gå fram och tillbaka mellan de olika stegen. Det går att anpassa innehållet.

Nytt Generella dokument	
Dokumenttyp *	Protokoll
Dokumentdatum *	2010-06-15
Beskrivning *	
Projekt	
Avsändarens ref.	
Status *	
Välj mall	
Antal bilagor	

Figur 44 Nytt generellt dokument

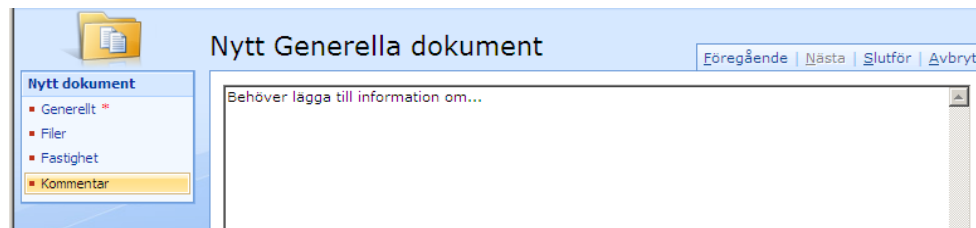


Du kan lägga till flera filer till ett dokumentkort i steg ”Filer”.



Figur 45 Ladda upp fil

Till varje objekt kan du lägga till en kommentar. Den kommer att visas på dokumentets detaljvy. Kommentaren kan jämföras med en ”post it” lapp. Det registreras inte vem som skrev den, den går att redigera och radera av vem som helst.



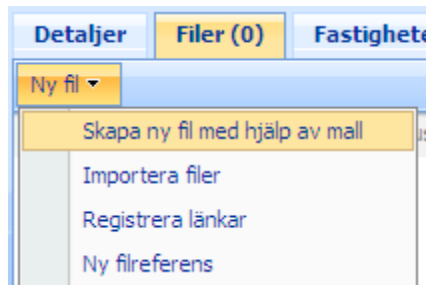
Figur 46 Dokumentkommentar

När du skapat eller redigerat ditt dokument kommer du automatiskt till dokumentkortet.



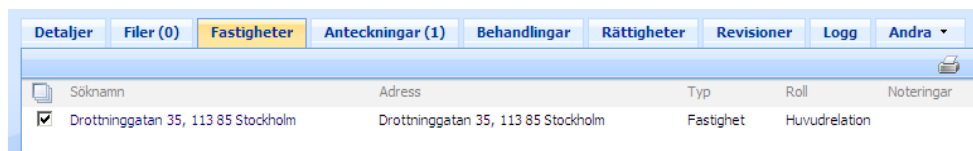
Figur 47 Dokumentkort

Nu kan du börja koppla andra objekt till dokumentet. I fliken ”Filer” kan du skapa nya filer, importera dem, länka eller referera till andra filer.



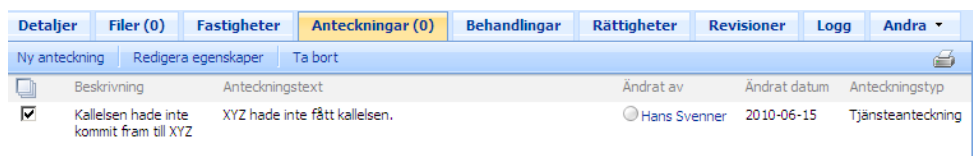
Figur 48 arbeta med filer på dokumentkort

I fliken ”Fastighet” ser du relaterade fastigheter.



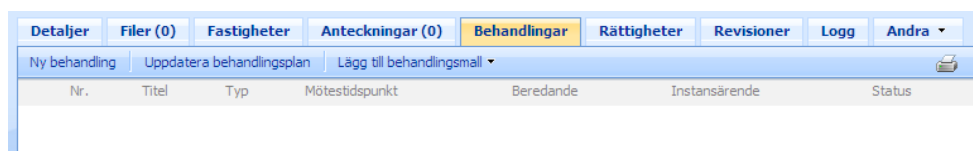
Figur 49 Fastighetsflik

I fliken ”Anteckningar” kan du göra en tjänsteanteckning till ett dokument.



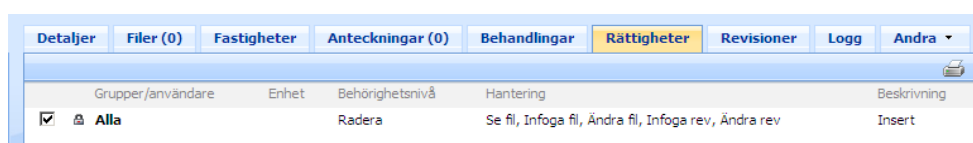
Figur 50 Exempel på en tjänsteanteckning

I fliken ”Behandlingar” kan du se om dokumentet ska eller har behandlats i ett möte (läs mer om detta i Nämndhantering).



Figur 51 Behandlingsfliken

I fliken ”Rättigheter” kan du enkelt dela ut rättigheter till andra 360° användare, förutsatt att du är behörig.



Figur 52 Rättighetsfliken



I fliken revisioner ser du de tillgängliga revisionerna, vilken som är den aktuella och du kan skapa nya revisioner. En revision är en utgåva av dokumentkortet.

Revision	Revisionsbeskrivning	Skapad datum	Stängd datum	Revisionsstatus	Skapad av
<input type="checkbox"/> 02	Kontrollerad enligt paragraf 17	2010-06-15		Under konstruktion	<input type="radio"/> Hans Svenner
<input type="checkbox"/> 01	01	2010-06-15		Under konstruktion	<input type="radio"/> Hans Svenner

Figur 53 Revisionsfliken

I loggfliken ser du de händelser som registreras i loggen för varje objekt. Vad som loggas kan anpassas.

Datum	Händelse	Utfört av
<input type="checkbox"/> 2010-06-15 14:00	Revision är skapad med status Under konstruktion	<input type="radio"/> Hans Svenner
<input type="checkbox"/> 2010-06-15 13:57	Dokument uppdaterat	<input type="radio"/> Hans Svenner
<input type="checkbox"/> 2010-06-15 13:45	Dokument skapat 10-17	<input type="radio"/> Hans Svenner

Figur 54 Loggflik

Under fliken dokumentreferenser kan du referera till ett annat dokument.

Dok. nr.	Beskrivning	Relation	Noteringar
<input type="checkbox"/> 10/00006-1	Delegationsbeslut	Underobjekt	

Figur 55 Dokumentreferensfliken

I aktivitetsfliken kan du registrera olika aktiviteter till ett dokument, exempelvis bevakningsdatum. Det går att lägga till egna typer av aktiviteter.

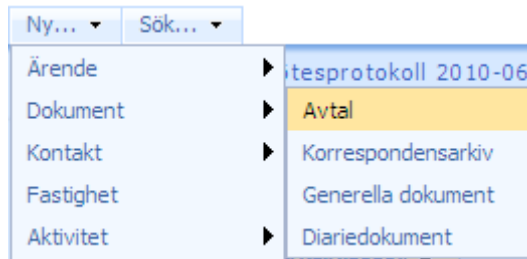
Beskrivning	Startdatum	Status	Typ	Handläggare
<input checked="" type="checkbox"/> Deadline för justering	2010-06-15	Öppen	Bevakning	<input type="radio"/> Hans Svenner

Figur 56 Aktivitetsfliken



Dokumenttyper med verksamhetsregler

Logiken och verksamhetsreglerna som finns i 360° bygger på avancerade regelverk. 360° kan hantera standarder som NOARK och FESD.



Figur 57 Exempel på dokumenttyper

Det finns logik och funktioner för de olika dokumenttyperna som exempelvis inkommande brev måste ha en extern avsändare och intern avsändare. Om en handläggare svarar på ett inkommande diarietäckt brev kommer automatiskt avsändaren på det brevet att bli mottagare av brevet som skapas som ett diariedokument.

Man kan koppla dokumenttyper till dokumentarkiv där man på en organisatorisk nivå bestämmer gallringsregler som då användare av systemet inte behöver känna till.

Skanning och filimport

Skannade dokument går att lägga till i systemet. Inskanning med teckentolkning ger fritextsökbara filer. Stöd i dokumentintagsprocessen genom skanningen kan konfigureras på olika sätt som exempelvis central skanning och decentraliserad registrering. Filimporten från skanningen sker med verktyget 360 Import och dokumentsepareringen med 360 Streckkodsgenerering.

Använda mall och integration med Office

När du skapar ett dokument och väljer att använda en mall kommer Word automatiskt att öppnas när du har registrerat ditt dokumentkort färdigt. Nedan är ett exempel på en mall där följande metadata har hämtats ifrån dokumentkortet:

- Dokumentnummer
- Datum
- Dokumentbeskrivning

Fältet "Beskrivning" är en content control vilket innebär att förändringar i det fältet i Word kommer att förändra informationen i 360°.

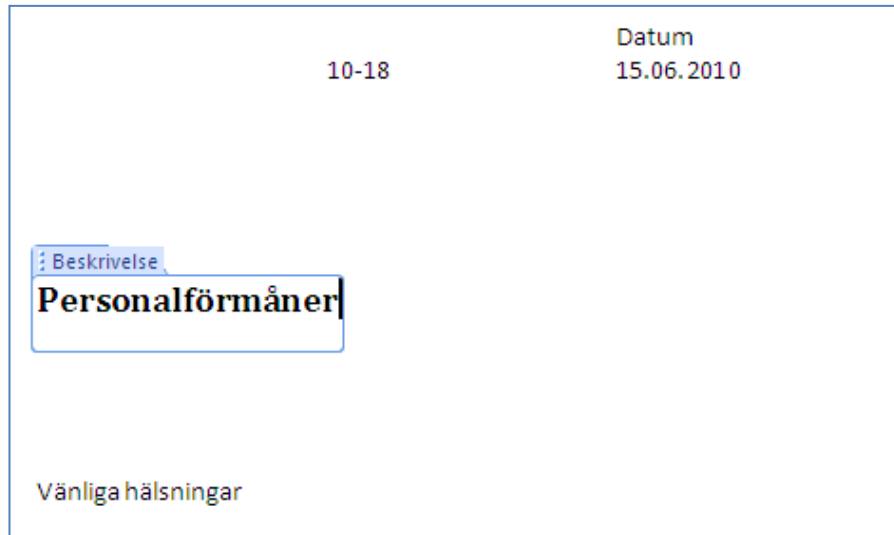


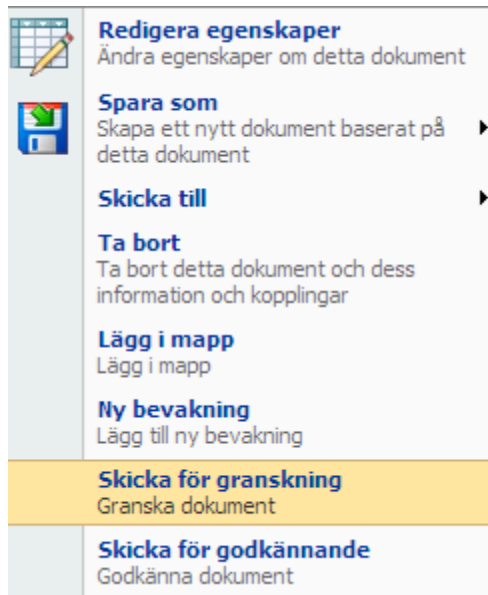
Figure 58 Wordmall i 2007 med content control

Versionskontroll, revisionskontroll, checka ut och checka in

Varje gång en fil i ett dokument blir ut- och sedan incheckat skapas automatiskt en ny version. Detta kan spåras till vem, var och vad som ändrades. Du kan välja vilken av versionerna som ska gälla. En utcheckad fil kan inte redigeras av någon annan än den som har checkat ut det. En revision är en utgåva av ett dokument.

Godkännande-/granskningsflöde

Det finns processer för att skicka ett dokument för godkännande eller granskning till en annan 360° användare.



Figur 59 Kontextmeny för dokument

PUL/Sekretess, loggning och behörigheter

Ett sätt att hantera PUL är att lägga upp personuppgifter som en oregistrerad kontakt på ett dokument. Uppgifterna följer då med dokumentet, och läggs inte in i kontaktregistret. När dokumentet gallras/exporteras följer uppgifterna med.

Skyddskod går att ange på dokumentet och endast de användare som är behöriga kan se informationen. Även om dokumentet inte är sekretesskyddat går det att med behörighetsmatrisen styra mycket detaljerat vilka som kan läsa, skapa, redigera, radera olika dokument beroende på globala, grupp- eller individrättigheter. Dessa regler går dessutom att kombinera. Ex en utomstående läsare ska enligt en global regel kunna läsa dokument när de är färdiga, men en specifik utomstående användare ska även kunna redigera vissa blanketter.

Händelser, automatiska eller användarstyrda, kan loggas och registreras i dokumentloggen.

3.9.7.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare

3.9.7.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.



3.9.7.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnda funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.8 SOF-008 360° Formatrendering

360° Formatrendering

SOF-008

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.8.1 Funktionell 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:

- 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.

3.9.8.2 Teknisk beskrivning

Renderingen sker i en egen miljö och startas från uppsatta regelverk.

3.9.9 SOF-009 360° Avtalshantering

360° Avtalshantering

SOF-009

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.9.1 Funktionell beskrivning

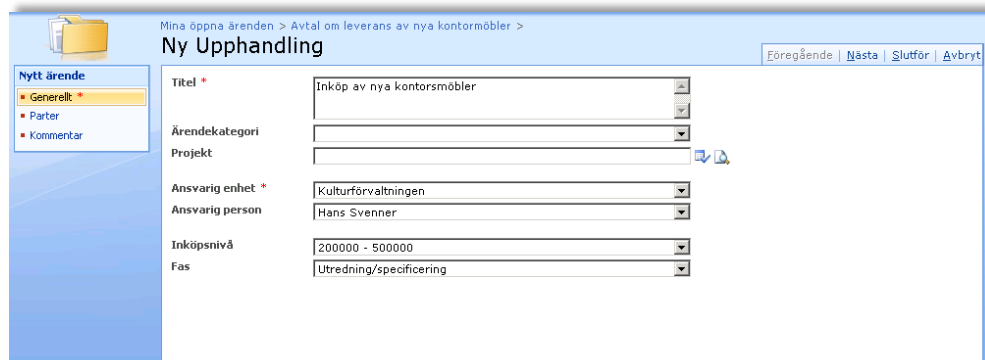
Hantera utmaningarna kring avtalshantering enkelt med 360 som ger full kontroll med funktioner som:

- Versionshantering
- Revisionshantering
- Check-in och check-ut
- Revisionshantering
- Standardtexter
- Mallar
- Kontakter
- Historik

- Checklistor
- Möten
- Granskningsflöde
- Godkännandeflöde
- Hantera processer för uppföljning
- Bevakningar för uppsägning/granskning/förnyelse
- Hantera korrespondens
- Hantera e-post
- Elektronisk signering

Avtalsupphandlingsprocess/-ärende

Man kan skapa ett upphandlingsärende med relevanta fält.



Figur 60 Upphandlingsärende

När upphandlingsärendet är skapat kan man relatera viktig information för att få överblick och kontroll över relaterade leverantörer, verksamheter, avtalsdokument, aktiviteter, korrespondens projekt mm.



Figur 61 detaljbild på upphandlingsärende

Version och revision av avtal

Med hjälp av 360° funktioner för revision och versionskontroll är det möjligt att dokumentera alla ändringar som görs. Spårbarheten säkras och det är möjligt att etablera nya "Officiella revisioner" av dokumenten. På så sätt vill det inte finnas någon tvekan om vilket dokument som är det gällande för tillfället.



Figur 62 se versionsnumret i fliken filer



Figur 63 Se revisionsstatus i fliken revision



Standardtexter

Att i avtalstexter bibehålla lydelse enligt en intern standard ger enhetliga avtal och kontrollerat innehåll. 360° Avtalshantering erbjuder att kunna producera avtalsdokument med hjälp av fraser från ett frasregister.

Checklista

Som stöd för upphandlingsprocessen kan checklistemallar nyttjas.

Inköp av nya kontorsmöbler
Ärende: 09-5 Datum: 2009-10-02 Arkivstatus: Behandlas Typ: Upphandling

Detaljer Dokument (0) Aktiviteter (0) Parter Anteckningar (0) **Checklista**

Ny checklista Radera checklista

Titel	Stängd datum	Ansvarig	Noteringar
<input type="checkbox"/> Upphandling			
<input type="checkbox"/> Bjud in deltagare		<input type="radio"/> Hans Svenner	
<input type="checkbox"/> Förhandling			
<input type="checkbox"/> Värdera de sökande		<input type="radio"/> Hans Svenner	
<input type="checkbox"/> Övervakning			
<input type="checkbox"/> Förnya avtal			

Figur 64 Exempel på en checklista på ett upphandlingsärende

Samarbeta med externa parter

Samarbetsrum

Startsida

Visa allt webbplatsinnehåll

Ärende

- Mina öppna ärenden
- Historik

Dokument

- Obesvarade
- Under arbete
- Till fördelning
- Dokumentöversikt
- Utcheckade filer
- Historik

Projekt

- Mina öppna projekt
- Historik

Fastighet

- Historik

Kontakt

- Historik

Aktivitet

- Historik

Papperskorgen

Delade dokument

Typ	Namn	Ändrad av
	Kravspecifikation NRT!	Hans Svenner

Lägg till nytt dokument

Meddelanden

Välkommen att lämna in anbud **NRT!** 2009-10-05 11:54 av Hans Svenner

Lägg till nytt meddelande

Kalender

2009-10-05 12:00 Genomgång av kravspecifikation **NRT!**

2009-10-05 12:00 Inlämning av anbud **NRT!**

Lägg till ny händelse

Länkar

Det finns inga Favoritlänkar att visa. Om du vill lägga till en ny länk klickar du på Lägg till ny länk nedan.

Lägg till ny länk

Figur 65 Exempel på projektrum kring ett upphandlingsärende

Godkännande av dokument

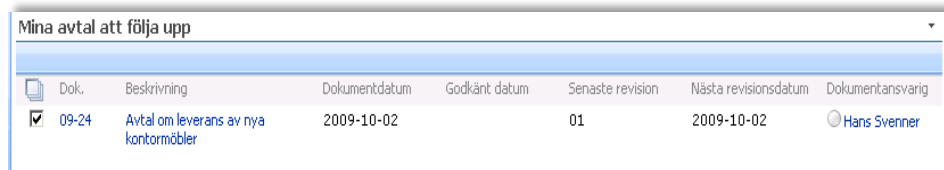
Det finns en process i 360° för att godkänna dokument.



Figur 66 Skicka en dokumentrevision för godkännande

Följa upp avtalsdokument

Det finns logik för avtalsuppföljning baserat på uppföljningsdatum.



Figur 67 Exempel på webbdel kring "mina avtal att följa upp"

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SOF-001.

3.9.9.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.9.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.9.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webservice. Nämnade funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.10 SOF-010 360° Remisshantering

360° Remisshantering
SOF-010



Verksamhetsstödande tjänster

3.9.10.1 Funktionell beskrivning

Förutsatt att olika organisationsdelar har Public 360° kan man få en säker papperslös remisshantering med enkel uppföljning.

Med konfigurering i behörighetssystemet kan regelverks sättas upp för vilka som tillåts skapa remisser och vilka som är mottagare. Hos den mottagande parten skapas en registrering av en inkommande handling med uppgifter exempelvis om den avsändande organisationen, diarienumret och svarsfrist. Den mottagande organisationen kopplar detta till ett nytt eller befintligt ärende. Från detta ärende skapas sedan remissvaret som genererar en registrering av en inkommande handling hos ursprungsorganisationen.

3.9.10.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.10.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.10.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.



3.9.11 SOF-011 360° Arbets- och projektrum

360° Arbets- och projektrum

SOF-011

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.11.1 Funktionell beskrivning

Modulen för arbetsrum i 360° ger användare möjligheten att skapa en Sharepoint webbplats för ett specifikt objekt (som projekt, ärende, möte etc) där medlemmarna på webbplatsen kan vara interna 360 användare eller interna 360° användare och externa användare som loggar in.

I webbplatsen kan samarbete i en så kallad Web 2.0 miljö ske kring:

- meddelanden
- dokument
- kalendrar
- diskussionsforum
- wiki
- bilder
- kontakter
- länkar
- uppgifter
- undersökningar
- formulär
- Presentationsbibliotek (slide library)

3.9.11.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.11.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.11.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.12 SOF-012 360° Papperslös möteshantering

360° Papperslös nämndshantering

SOF-012

Verksamhetsstödande tjänster



3.9.12.1 Funktionell beskrivning

Att kombinera 360° mötesadministration med Microsoft OneNote gör att det inte längre behövs några papper och processen blir såväl effektiv hanterings- och kostnadsmässigt.

Samtliga elektroniska handlingar paketeras i tjänsten i ett format som gör att mottagaren, den förtroendevalda, får en elektronisk ”bok” med samtliga handlingar strukturerade enligt dagordningen. På och i anslutning till respektive handling kan anteckningar, kommentarer, markeringar och skisser göras. Boken lagras i tjänsten och kan när som helst hämtas.

3.9.12.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.12.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.12.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.13 SOF-014 360° Ärendenav

360° Ärendenav

SOF-014

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.13.1 Funktionell beskrivning

Med 360° Ärendenav skapas organisationens plattform för att aggregera och hålla samman ärendeinformation som kan ha sitt ursprung i olika verksamhetssystem. Ärendenavet kan såväl ta mot ärendeinformation från exempelvis en e-tjänst för medborgare som att publicera och tillgängliggöra densamma. I ärendenavet är det enkelt att finna information om ärenden oavsett i vilken verksamhetsgren och verksamhetssystem ärendet handläggs. Ärendenavet ger stora möjligheter till integration och konfigurering.

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SOF-001.

3.9.13.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare



3.9.13.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.13.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.14 SOF-015 360° Contact Center

360° Contact Center

SOF-015

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.14.1 Funktionell beskrivning

Med 360° Contact Center kan en användarmiljö skapas där användaren dels når information på ett enkelt sätt dels erbjuds en anpassad och enkel registreringsmiljö. Användaren i ett Contact Center kan snabbt registrera en uppkommen fråga eller en annan uppgift som ett enkelt ärende. Ärendet kan relateras till uppgifter om frågeställaren för att successivt bygga en informationsbas om ärenden som har en relation till frågeställaren. Ärenden kan vidareföras i 360° för traditionell handläggning när detta beslutas. 360° Contact Center kan med fördel kombineras med 360° Ärendenav.

Sökningar

För detaljer kring sökning se beskrivning av Sök i tjänsten SOF-001.

3.9.14.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.14.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.14.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.15 SOF-016 360° Kontakthantering

360° Kontakthantering

SOF-016



Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.15.1 Funktionell beskrivning

Uppgifter om personer i deras roll som förtroendevalda hanteras i 360° Kontakthantering. Såväl adress och personuppgifter som uppgifter om vilka uppdrag och roller personen har och har haft inom organisationen samt uppgifter om i vilka forum och möten personen har deltagit i hanteras.

3.9.15.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.15.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.15.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.16 SOF-017 360° Import

360° Import

SOF-017

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.16.1 Funktionell beskrivning

Att importera en större mängd filer och i importen adressera dem till rätt kopplingar i 360° underlättas med 360° Import. I samband med inskanning och med modulen 360° Streckkodsgenerering bildas en automatisk hantering av kopplingen mellan inskannad fil och gjord registrering.

3.9.16.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.16.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.16.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.



3.9.17 SOF-018 360° Streckkodsgenerering (Bar code)

360° Streckkodsgenerering (Bar Code)

SOF-018

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.17.1 Funktionell beskrivning

Registrerade uppgifter kan överföras till ark med streckkoder för att nyttjas i efterföljande dokumentintagsprocesser såsom inskanning. Respektive registrering och inskannat material kopplas samman med automatik tack vare den utskrivna streckkoden. Metoden kan också konfigureras för att låta streckkoden fördela den registrerade handlingen i organisationen.

3.9.17.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.17.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.17.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.

3.9.18 SOF-019 360° Ledningsanalys

360° Ledningsanalys

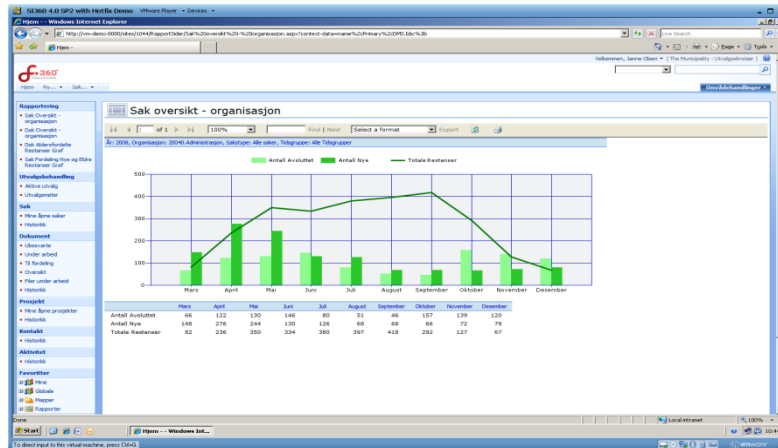
SOF-019

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.18.1 Funktionell beskrivning

Med 360° Ledningsanalys nås styr- och ledningsinformation från dokument- och ärendehantering. Översikt över status, statistik antal, antal fördelat över tiden är exempel på nytta med tjänsten.

360° behörighetssystem påverkar åtkomsten och ger rätt person rätt information. Rapporter presenteras integrerat i 360° eller kan nås från andra portaler.



3.9.18.2 Teknisk beskrivelse

Tjensten anvendes fra en webbläsare.

3.9.18.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationer och funktioner.

3.9.18.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker sömlöst. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices.



3.9.19 SOF-020 360° Federerad sök

360° Federerad sök

SOF-020

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.19.1 Funktionell beskrivning

Med 360° Federerad sök kan sökningar och presentationer ske och visas parallellt från flera olika källor såsom:

- Filytor
- Public folders i Exchange(publika foldrar som nås ifrån mailklienten)
- SharePoint sites (sharepoint sidor)
- Intranät
- Andra källor

3.9.19.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.19.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.19.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnade funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö. Tjänsten konfigureras och integreras utifrån det konkreta behovet.

3.9.20 SOF-021 360° Suite

360° Suite

SOF-021

Verksamhetsstödande tjänster

3.9.20.1 Funktionell 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 ovan.

3.9.20.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.20.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.20.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnade funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.9.21 SOF-022 360° Suite kommun

360° Suite kommun

SOF-022

Verksamhetsstödjande tjänster

3.9.21.1 Funktionell 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 ovan.

3.9.21.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten används från en webbläsare.

3.9.21.3 Säkerhet

Åtkomst till tjänsten sker genom tjänsteleverantörens åtkomstsystem och därmed en central inloggning i den konkreta tjänsten. I tjänstens



behörighetssystem finns möjlighet att på ett finfördelat sätt sätta upp åtkomsten till informationsmängder och funktioner.

3.9.21.4 Gränssnitt och integration

En integration mellan de olika tjänsterna i 360° serien sker standardmässigt. Integrationer till tjänsten från andra tjänster kan ske genom webbservices. Nämnda funktioner med MS Office och MS Outlook kräver en koppling till organisationens egna programvaror. Kopplingen konfigureras och är beroende av åtkomsten till organisationens klientmiljö.

3.10 Mottagning och utskick, integration

3.10.1 ERI-001 Ericsson CoordCom

Ericsson CoordCom

ERI-001

Verksamhetsstödande tjänster

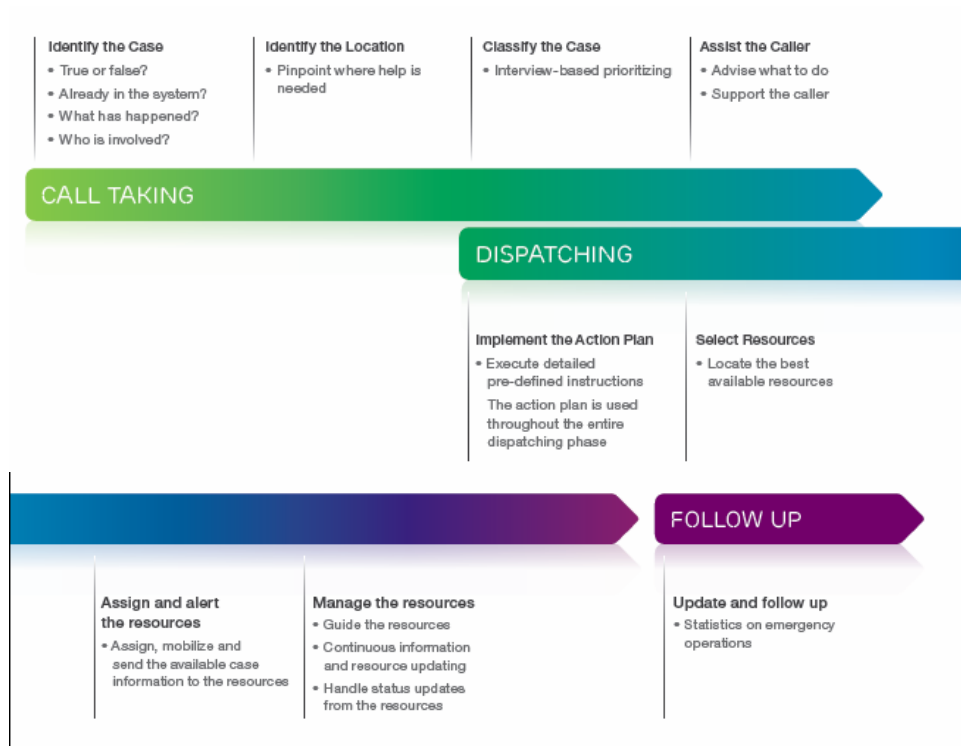
3.10.1.1 Funktionell beskrivning

CoordCom™ kan användas för att ta emot ärenden via olika kommunikationskanaler, telefoni, data, eller radio. Tjänsten integrerar ärendehantering med resurshantering och beslutstöd. CoordCom™ gör det möjligt att kommunicera ärendeinformation till alla involverade parter i realtid. På så sätt hjälper tjänsten användarna att ta ett underbyggt beslut i alla situationer.

CoordCom™ kan kontrollera och koordinera hela aktivitetskedjan för ärenden från att ta emot samtal, identifiera och klassificera dem till att skicka ut rätt resurs, beroende på typ av ärende.

CoordCom™ kan också användas för arbetsprocesser för att förbättra verksamheten, då tjänsten kan analysera hur olika ärenden har behandlats.

CoordCom™ kan integreras till existerande kommunikationstjänster och infrastruktur inom radio, telefoni och data kommunikation.



Workflow/Processtyrning

CoordCom™ kan sättas upp att ha ett antal fördefinierade ärendetyper och inkommande ärenden kan lätt klassificeras enligt dessa. Olika ärendetyper har olika aktivitetsplaner, som den mottagande operatören/användaren kan använda sig av i hanteringen. Vissa aktiviteter kan vara automatiska, om så önskas, t.ex. skapa ett mejl eller sms. Olika resurser kan allokeras till ärendet och all inkommande information kan spelas in och registreras mot ärendet för senare uppföljning.

CoordCom™ är bland annat en tjänst för ärendehantering där man definierar upp en struktur av möjliga händelser/flöden enligt en indexstruktur. Baserat på vilket val som görs i detta formuleras en plan/åtgärdslista. Detta kan innebära att olika roller blir inkopplade i ärendet.

Dessa roller, indexstruktur, planer m.m. definieras upp i CoordCom™ Administrator och lagras ner i en databas. I detta verktyg ges även individer behörighet till roller och funktioner i tjänsten.

CoordCom™ stödjer de allra flesta arbetssätt och kan sättas upp att hantera olika ärenden. I samband med att man definierar i tjänsten hur ärenden hanteras, görs lämpligen en översyn av arbetssätt och processerna för att se om det finns optimeringar att göra (konsulttjänst).

CoordCom™ tillåter även olika arbetssätt/processer i samma tjänst.



3.11 Diarietjänst och ärendehantering

3.11.1 ABO-002 Myndighetsautomaten ABO

Myndighetsautomaten ABO

ABO-002

Verksamhetsstödjade tjänster

3.11.1.1 Funktionell beskrivning

Med denna tjänst är Myndighetsportalen ABO kompletterad med en workflowmotor som använder myndighetsportalen ABO på ett nytt, innovativt sätt där kompletteringar och beslutsattesteringar kan göras direkt på myndighetsportalen ABO. 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. Handläggaren kan välja Godkänn, Avslå eller För komplettering samt ge en kommentar. Hela handlägningsprocessen är automatisk förutom denna knapptryckning, vilket sparar mycket tid för kommunen.

Tjänsten är också kopplat till en automatisk e-arkivering. Korrekt metadata sätts redan i portalens e-tjänster med rätt typ av gallringsinstruktioner, på så sätt skapas en komplett kedja av informationshantering ända in i e-arkivet. Innan informationen skickas över konverteras kvarstående filer till beständiga format som PDF-A och TIFF. E-arkivet har idag begränsningar i sökfunktioner och gallringsmetoder.

För att använda denna tjänst krävs att man har tjänsten ABO-001 Myndighetsportalen ABO.

3.11.1.2 Teknisk beskrivning

Myndighetsautomaten är en modulbaserad tjänst utvecklat på Microsoft.NET 4.0 ramverket och körs på i IIS (Internet Information Server). Plattformen använder sig av WF4 (Windows Workflow Foundation 4) för att exekvera/hantera olika ärendeprocesser.

Myndighetsautomaten använder sig av Microsoft Server AppFabric för att monitorera, hosta samt persistera WF4 workflows direkt i IIS.

Myndighetsautomaten använder sig av en SQL 2008 databasserver men kan även använda sig av andra databasserverar genom att vi använder oss av NHibernate ORM (object-relational mapper).

3.11.1.3 Säkerhet

Myndighetsautomaten har två typer av användare: kunden (medborgare, företag och föreningar) och handläggare/administratörer.

Kunden loggar in i tjänsten genom att använda sin e-legitimation. Vid första inloggningen hämtas kundens information från Skatteverket via Navet och sedan lagras den informationen i tjänsten för snabbare uppslagning. Vi



använder oss av SSL certifikat. när vi kommunicerar mellan webbklient och server.

Myndighetsautomaten har egen behörighetshantering med användare och roller. Tjänsten kan även använda sig av externa AD (Active Directory) om det önskas.

3.11.1.4 Gränssnitt och integration

Myndighetsautomaten har utbyggbara extensionspunkter där man kan bygga in stöd för de integrationer man behöver. Informationen i portalen kan hämtas/abonneras på via standard SOAP-tjänster.

3.11.2 ADO-001 Virtuellt mötesplats - Adobe Connect Meeting

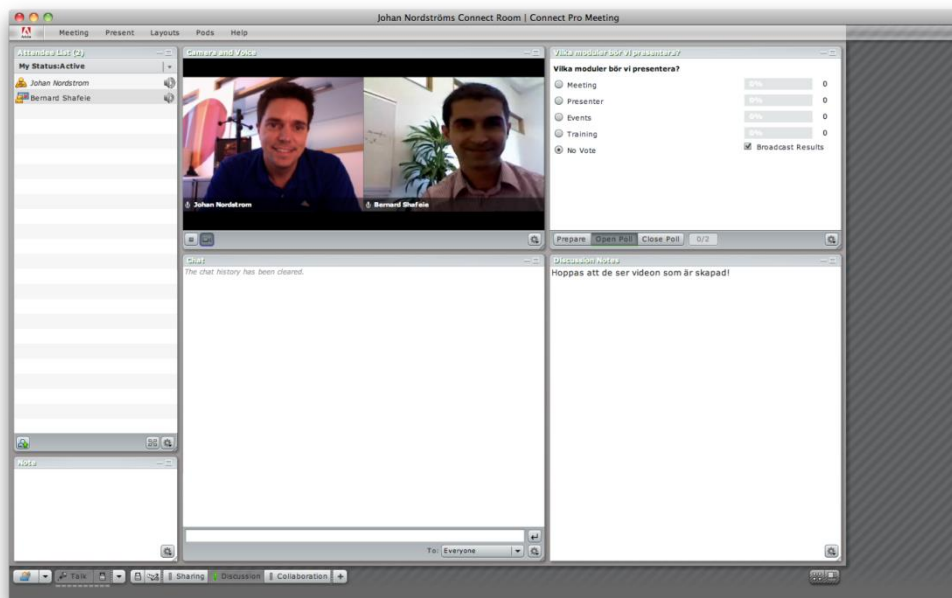
Virtuell mötesplats - Adobe Connect Meeting

ADO-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.11.2.1 Funktionell beskrivning

Adobe Connect är en mycket intuitiv webbmötesplattform som är lätt och snabb att komma igång med. Samtidigt är Adobe Connect extremt kraftfullt, robust, skalbart och säkert.



Här ser vi hur ett Connectrum ser ut för den som håller mötet. Det grå området med lite extra kontroller syns inte för de övriga deltagarna utan används för att styra mötesrummets utseende och funktionalitet.



Adobe Connect erbjuder interaktiva webbmöten i realtid, virtuella klassrum, webbpresentationer, onlinekurser, webcam, VOIP samt gruppsamarbeten över internet.

Adobe Connect erbjuder möjligheten att effektivt dela en stor olika mängd data och filer, exempelvis MS PowerPoint, PDF, realtidsvideo, inspelad video, (informations)rik media, realtidsdelning av desktops (användarens skrivbord), dela applikationer, ljud och multianvändarchatt.

Adobe Connect är dessutom expanderbart med nya funktioner. Detta är ytterligare en stark differentiator gentemot de flesta andra webbkommunikationsplattformar.

För att göra en analogi kan man säga att Adobe Connect är precis som riktiga konferensrum. Personer möts virtuellt och kan utbyta erfarenheter, idéer och dokument. Det kan finnas stora eller små konferensrum. 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 stängd. Man har tillgång till video (en eller flera kan dela ut sin webcam eller inspelad video) och ljud (mic eller inspelat ljud). Man har tillgång till en whiteboard och kan anteckna på allt man delar – inklusive videor. Allt som händer i rummet kan spelas in för att spelas upp senare. När man spelar upp senare kan man hoppa och spola fram och tillbaka i mötet.

3.11.2.2 Teknisk beskrivning

För att koppla upp sig mot Adobe Connect behöver man endast en webbläsare samt Flash Player – en uppsättning som idag är installerat på mer än 98% av alla Mac, PC och Linux. Dessutom finns Adobe Connect tillgängligt för mobiltelefoner där man installerar en s.k. App.

För att hålla ett möte behöver man en plugin.

3.11.2.3 Gränssnitt och integration

Det går att koppla Adobe Connect till existerande telefonkonferenssystem samt till videokonferenssystem.

Det går att expandera Adobe Connect med nya funktioner med hjälp av ett SDK.

3.11.3 CCE-156 e-Samarbete Open Source

e-Samarbete Open Source

CCE-156

Verksamhetsstödande tjänster

3.11.3.1 Funktionell beskrivning

Cybercoms tjänst e-Samarbete erbjuder myndigheten samarbete mellan handläggare, medborgare, organisationer och företag. Tjänsten innebär att



man kombinerar funktioner från dokumenthantering, ärendehantering och workflow i första hand.

Handläggare kan lägga upp dokument som utpekade användare/organisationer/företag kan komma åt att läsa. Sedan är det möjligt att dela ut ”uppgifter” att utföra på något/några av dokumenten, eller kommentera informationen. På så vis kan man samarbeta på ett enkelt sätt mellan de olika parterna, med handläggaren som ansvarig.

För att använda tjänsten behövs tjänsten Dokumenthantering Open Source, CCE-009H.

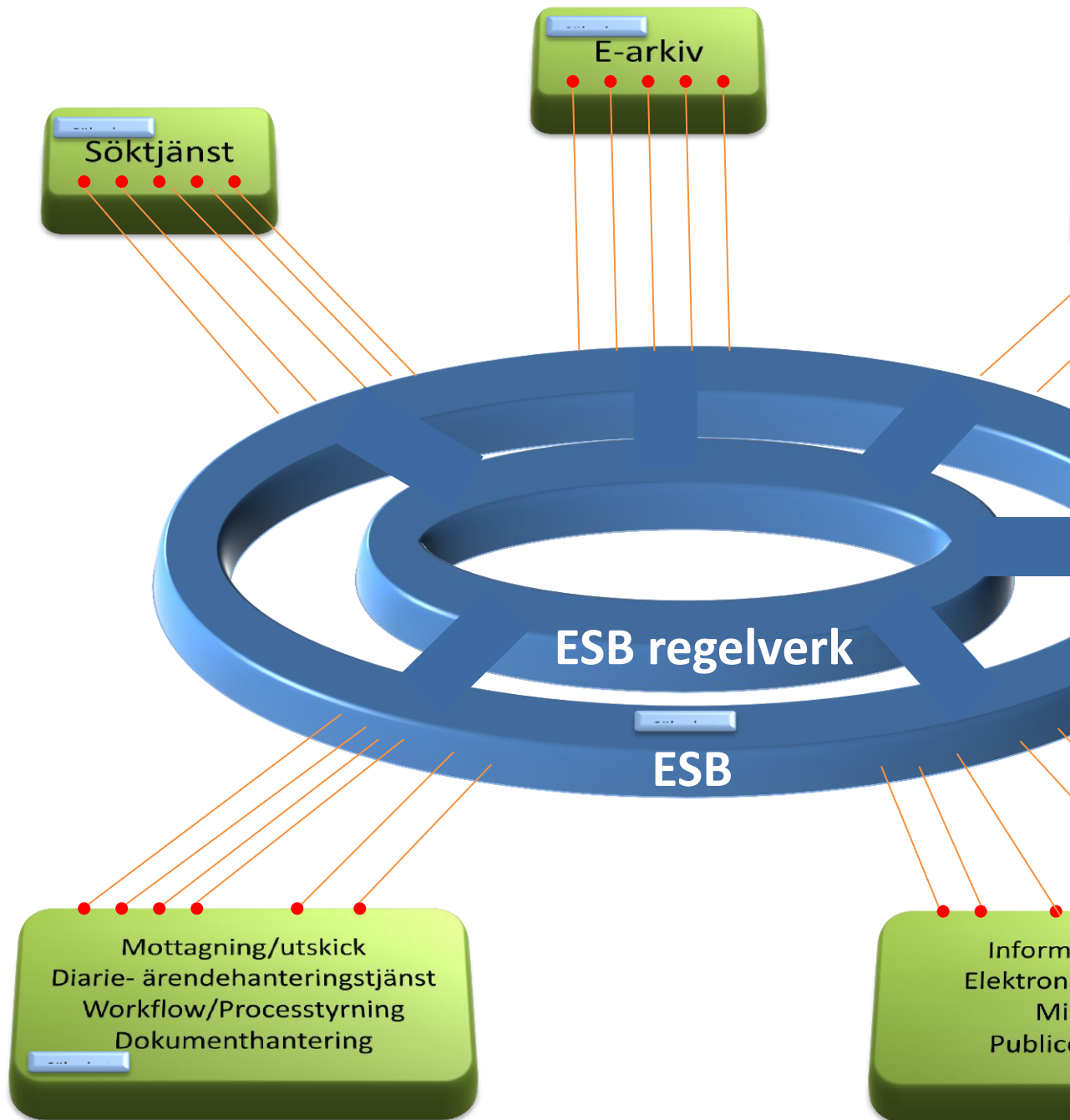
3.11.3.2 Teknisk beskrivning

e-Samarbete är en tjänst i den tjänsteorienterade arkitektur som Cybercom erbjuder. Tjänsten levereras som ett tillägg till Dokumenthantering Open Source, CCE-009H, men har ett väl utvecklat gränssnitt mot andra tjänster. Tjänsten har också färdiga integrationer mot övriga tjänster via öppna och standardiserade gränssnitt (SOAP, REST m.fl.)

De tjänster som e-chatt har integration mot är:

- Informationstjänster, CCE-001H
- Elektronisk datafångst, CCE-0002H
- Mina Sidor, CCE-003H
- Söktjänster, CCE-004H
- Mottagning/utskick, CCE-005-H
- Diarium och Ärendehantering, CCE-006H
- e-Arkiv, CCE-007H
- Processhantering/Workflow, CCE-008H
- Dokumenthantering, CCE-009H
- Publicering, CCE-010H

Till detta kommer en integrationsplattform för att kommunikationsflödena mellan tjänsterna ska kunna fungera på ett standardiserat och tjänsteorienterat sätt. I och med att tjänsterna bygger på öppna standarder så förenklas integrationen mot befintliga system i de olika organisationerna.



Cybercoms lösning är byggd kring öppen källkod samt testad för att användas av följande webbläsare: Mozilla Firefox, Internet Explorer 8, Safari, Google Chrome. Även andra webbläsare går använda.



Arkitekturen bygger på välkända och standardiserade komponenter och har stora möjligheter att skala upp för att möta krav på tillgänglighet, prestanda, samtliga användare, transaktionsmängder mm.

Den tekniska plattformen utvecklas kontinuerligt genom en ”Open Source Community”. Utvecklingen sker modulärt, varför tjänstens kärna alltid går att uppgradera till nya versioner oavsett vilka nya moduler som tillkommit. Detta gör att tjänsten är extremt stabil, säker och ständigt ger möjlighet till den allra senaste tekniken för webbaserade tjänster.

Tjänsten körs på en LAMP-plattform (Linux, Apache, MySQL, PHP).

3.11.3.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter som kan sättas samman till roller, går det att kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Rättigheter styr i vilken utsträckning en användare får se, skapa och modifiera innehåll i tjänstens olika delar.

All aktivitet som sker i tjänsten loggas i tjänstens databas och kan läsas och filtreras direkt i administrationsgränssnittet. Loggarna visar vilka förändringar som skett, vem/vilket system som gjort förändringarna och tidpunkt för förändringarna.

Loggning av kommunikation mellan integrerade tjänster loggas i tjänstens databas och kan där läsas av för att se vilka förändringar som skett. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.11.3.4 Gränssnitt och integration

Den arkitektur Cybercom erbjuder bygger på att samtliga tjänster har ett standardiserat gränssnitt att interagera mot.

Flera av tjänsterna ingår i sviter för att förenkla arbetet för användarna, genom ett enhetligt utseende och integrerat flöde. Det gör det även mindre komplext att underhålla då tjänsterna delar data på ett enklare vis.

Även om tjänsterna ingår i sviter, kan de anropas som individuella tjänster genom det öppna och standardiserade gränssnitten (SOAP, REST med flera).

För att man ska kunna hantera alla dessa tjänster utan att skapa direkta beroenden, så behöver en integrationsplattform introduceras.

I bilden ovan finns tjänsterna utplacerade, antingen separata eller grupperade i sviter. I mitten knyter en ESB (Enterprise Service Bus) ihop alla tjänster. Tjänsterna för säkerhet kommer att användas av samtliga andra



tjänster i någon form. Tjänsterna för säkerhet läggs till som en extra komponent i varje tjänst eller svit.

Som bilden visar så finns det ett par sviter med tjänsteområden. En fördel med det är att användarna får ett enhetligt utseende på tjänsterna. I bakgrunden ligger dock tjänster som går att komma åt från andra tjänster/system, om man har rätt behörighet.

Målsättningen med integrationsplattformen:

- Integrera befintliga tjänster/system placerade hos beställare eller annan leverantör.
- Upprätthålla tjänster i portalen som har många bakomliggande källor.
- Möjliggöra 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.



3.11.4 GOO-001 Sökning med Google Search Appliance (GSA)

Sökning med Google Search Appliance (GSA)

GOO-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.11.4.1 Funktionell beskrivning

Med Google Site Search tar det bara några minuter får du en sökmotor för ditt företags webbplatser. Viktiga funktioner:

Bättre indextäckning. Bättre indextäckning garanterar omfattande sökresultat på dina webbplatser genom att genomsöka och indexera mer innehåll, även på sidor som ligger djupt på en webbplats.

Synonymer. Gör det möjligt för besökare att hitta dokument som innehåller relaterade termer, utan att behöva köra flera frågor. Det är lätt att lägga upp synonymordböcker som är specifika för din webbplats. Exempelvis (en sökning på [bil] kommer nu att omfatta [bilar]). Det är lätt att lägga upp en egen synonymordbok (en sökning på [fa] skulle inkludera [fasta avgifter] i sökresultaten).

Datumpolarisering. Från och med nu kan administratörer påverka sökrangordningen baserat på dokumentets ålder (t.ex. ett nyare produktdatablad ges större vikt än ett äldre). Det går att inaktivera funktionen och administratörer kan välja på vilken nivå de vill påverka sina webbplatser (låg, medelhög, hög eller högsta).

Toppresultatpolarisering. Med Google Site Search kan du rikta in de högsta sökresultaten från specifika avsnitt på din webbplats (t.ex. produktkatalogen).

Användarfunktioner

Google-sökning relevans och hastighet

Algoritmer som har optimerats för att leverera snabba, relevanta resultat från företagsnät och offentliga webbplatser.

Google användarvänlighet

En sökning gränssnitt som liknar Google.com erfarenheter som de redan känner till.

Inga annonser

Integration med företagets versioner av Google Desktop och Google Toolbar

Tillgång till sökresultat från skrivbordet, företagets nätverk och på nätet från ett enda Google sökgränssnitt.

Ny! Personliga sökresultat

Nytt poängsystem policy tillåter administratörer att anpassa sökresultat för olika användargrupper, baserat på avdelning eller funktion

Ny! Alerts

Anställda kan prenumerera på e-postmeddelanden för ämnen och dokument av intresse, välja en timme, dag eller vecka alert schema



Innehåll som kan sökas säkert

Högsta antal dokument per Appliance (kan utökas med fler sammankopplade GSA/mini)

Offentliga webbplatser

Intern webbservrar och filresurser

220 + filtyper Sök HTML, Microsoft Office, PDF, PostScript, Word Perfect, Lotus och många andra.

Realtidsdata från alla källor med OneBox

Med Google OneBox för företag funktionen kan du få tillgång till upp-till-den senaste informationen mellan praktiskt taget alla tillämpningar och tjänster.

Databaser

Sök data som lagras i dina relationsdatabaser genom sökning i innehållet direkt från databasen. Stöds databaserna Oracle, IBM DB2, Microsoft SQLServer, MySQLoch Sybase.

Content Management Systems

Microsoft SharePoint 2003 och 2007

3: e parts

Söker material som icke är tillgängligt via nätet från portaler, content management system, eller filresurser genom att trycka in den i Google sökverktyg med en enkel XML-konvertering.

Lotus Notes och Domino-servrar

Connector

Med ett omfattande connectorramverk kan du nativt söka Share Point, Documentum, File Net, Open Text och Live Link. För andra system, kan du använda tilläggslösningar, eller skapa egna kontakter.

Administrationsfunktioner

Enkel installation

Slutför den inledande konfigurationen av Google sökverktyg på mindre än en timme.

Webbaserad administrationskonsol

Hantera din sökmotor (s) genom en säker webbaserad administrationskonsol.

Anpassningsbara gränssnitt för sökresultat

Anpassa utformningen av sökresultatsidan med hjälp av XSLT formatmallar. tillhandahålla olika användargränssnitt för olika delar av webbplatsen.

Obegränsade collections och anpassningsbara användargränssnitt

Effektiv sökning över flera platser med ökad säkerhet och kontroll över användargränssnittet på varje plats.

Sökmatchning

Ställ in din egna "annonser" för sökord. Dessa "annonser" visas ovanför de naturliga sökresultaten för sökord som du anger. De är inte annonser i sig, men som kan nyttjas ungefär som de sponsrade länkar som du ser på google.com.



Synonymer

Definiera synonymer för företagsspecifika akronymer eller termer och låt dessa termer visas som förslag på alternativa sökningar.

Lokaliserad administration

Administrera Google sökverktyg världen över på 16 olika språk.

Kontinuerlig sökning & genomsökningskö rapportering

Nytt innehåll genomsöks fortlöpande, så att nytt innehåll visas snabbt i sökresultaten. Och du kan se var sökroboten kommer härnäst.

SNMP-övervakning

Övervaka systemets hälsa, crawl, och visningsstatistik via ett standardgränssnitt för SNMP.

Fjärrdiagnostik

Förenkla underhåll med hjälp av frivillig fjärrdiagnostik genom Google-stöd.

Polarisering av källa

Val enkelt identifiera organisationens officiella innehållskällor för att öka relevansen i sökresultat.

Datum biasing

Välj att Bias sökresultaten mot nyare eller äldre innehåll.

Metadata biasing

Välj att Bias dina sökresultat baserat på metadata - som filtyp, författare etc.

Dynamisk Resultat Clustering

Möjligt för användarna att bläddra ner på ett särskilt område och lättare att förfina sina sökningar genom automatisk gruppering av sökresultat efter ämne.

Query expansion

Förbättra relevans och generera ytterligare sökresultat med stavningskontroll och synonymer, -ordböcker för engelska, franska, italienska, tyska och spanska och portugisiska.

Avancerad rapportering

Spåra varje fråga och varje klick från alla användare

RAID

Redundans på vitala komponenter, vilket ökar tillförlitligheten och drifttiden.

Metadata

Intern och extern metadata

Säkerhet och åtkomstkontroll

Säkert webbinnehåll

Aktivera säker sökning av information som skyddas av grundläggande HTTP-verifiering, NTLM version 1 och 2

Enterprise Single Sign-On

Integrera med formulärbaserade enkla inloggningssystem säkerhetssystem, inklusive Oblix och Netegrity, för att möjliggöra sömlös sökning i säkert innehåll.

Inbyggt stöd för Kerberos

Utnyttja Kerberos för tyst autentisering erfarenhet med olika innehåll system



API för säkert innehåll

Sök i säkert innehåll med hjälp av Googles SAML SPI att integrera i befintliga styrsystem tillgång.

X509- klientcertifikat

Visa säkra resultat för användarna genom ömsesidigt verifierade x509-klientcertifikat.

Lotus Domino-säkerhet

Integrera med Lotus Notes-miljö genom snabb och effektiv genomsökning av Lotus Domino-servrar.

Ytterligare information

Support

Schemaläggning Crawler

Analysera med Google Analytics

Stavningskontroll

3.11.5 GOO-002 Högre tillgänglighet med GSA HotBackup

Högre tillgänglighet med GSA HotBackup

GOO-002

Verksamhetsstödjande tjänster

3.11.5.1 Funktionell beskrivning

För att öka tillgängligheten till sökfunktionerna med GSA kan man även komplettera med en ytterligare GSA-tjänst. Alla förändringar i data lagrat på den primära GSA:en replikeras då automatiskt över nätet till GSA HotBackup:en.

3.11.6 GOO-003 Sökning med Google Search Appliance Mini (GSA Mini)

Sökning med Google Search Appliance Mini (GSA Mini)

GOO-003

Verksamhetsstödjande tjänster

3.11.6.1 Funktionell beskrivning

Google tillhandahåller också en version av Google Search Appliance som är begränsad i funktionalitet, men också enklare att införa. Se funktionalitet nedan.

Användarfunktioner



Google-sökning relevans och hastighet

Algoritmer som har optimerats för att leverera snabba, relevanta resultat från företagsnät och offentliga webbplatser.

Google användarvänlighet

En sökning gränssnitt som liknar Google.com erfarenheter som de redan känner till.

Inga annonser

Integration med företagets versioner av Google Desktop och Google Toolbar

Tillgång till sökresultat från skrivbordet, företagets nätverk och på nätet från ett enda Google sökgränssnitt.

Innehåll som kan sökas säkert

Högsta antal dokument per Appliance (kan utökas med fler sammankopplade GSA/mini)

Offentliga webbplatser

Intern webbservrar och filresurser

220 + filtyper Sök HTML, Microsoft Office, PDF, PostScript, Word Perfect, Lotus och många andra.

Realtidsdata från alla källor med OneBox

Med Google OneBox för företag funktionen kan du få tillgång till upp-till-den senaste informationen mellan praktiskt taget alla tillämpningar och tjänster.

Administrationsfunktioner

Enkel installation

Slutför den inledande konfigurationen av Google sökverktyg på mindre än en timme.

Webbaserad administrationskonsol

Hantera din sökmotor genom en säker webbaserad administrationskonsol.

Anpassningsbara gränssnitt för sökresultat

Anpassa utformningen av sökresultatsidan med hjälp av XSLT - formatmallar. tillhandahålla olika användargränssnitt för olika delar av webbplatsen.

Obegränsade collections och anpassningsbara användargränssnitt

Effektiv sökning över flera platser med ökad säkerhet och kontroll över användargränssnittet på varje plats.

Sökmatchning

Ställ in din egna "annonser" för sökord. Dessa "annonser" visas ovanför de naturliga sökresultaten för sökord som du anger. De är inte annonser i sig, men som kan nyttjas ungefär som de sponsrade länkar som du ser på google.com.

Synonymer

Definiera synonymer för företagsspecifika akronymer eller termer och låt dessa termer visas som förslag på alternativa sökningar.

Lokaliserad administration

Administrera Google sökverktyg världen över på 16 olika språk.

Kontinuerlig sökning & genomsökningsskö rapporter



Nytt innehåll genomsöks fortlöpande, så att nytt innehåll visas snabbt i sökresultaten. Och du kan se var sökroboten kommer härnäst.

SNMP-övervakning

Övervaka systemets hälsa, crawl, och visningsstatistik via ett standardgränssnitt för SNMP.

Fjärrdiagnostik

Förenkla underhåll med hjälp av frivillig fjärrdiagnostik genom Google-stöd.

Polarisering av källa

Val enkelt identifiera organisationens officiella innehållskällor för att öka relevansen i sökresultat.

Datum biasing

Välj att Bias sökresultaten mot nyare eller äldre innehåll.

Metadata biasing

Välj att Bias dina sökresultat baserat på metadata - som filtyp, författare etc.

Metadata

Endast intern metadata

Säkerhet och åtkomstkontroll

Säkert webbinnehåll

Aktivera säker sökning av information som skyddas av grundläggande HTTP-verifiering, NTLM version 1 och 2

Ytterligare information

Support

Endast online-support för GSA Mini

Schemaläggning Crawler

Analysera med Google Analytics

Stavningskontroll

Endast engelsk stavningskontroll ingår i GSA Mini

3.11.7 GOO-004 e-Samverkan

e-Samverkan

GOO-004

Verksamhetsstödjande tjänster



3.11.7.1 Funktionell 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 till rummet. e-Samverkan innehåller Gmail för företag, Google Dokument, Google Kalender, Google Sites och mer funktioner.

Google Mail

Gmail för företag och organisationer har 25 GB lagringsutrymme per användare, kraftfull skräppostfiltrering, kompatibilitet med BlackBerry och Outlook samt garanti om 99,9 % driftsäkerhet.

E-post, snabbmeddelanden samt röst- och video chatt.

- Varje användare får 25 GB lagringsutrymme för e-post och snabbmeddelanden (50 gånger mer än branschstandarden).
- Du har åtkomst till e-posten när som helst och överallt.
- Gmail drivs säkert via webben så att du kan vara produktiv vid skrivbordet, under resan, hemma och via mobilen – till och med när du är off line.

Kompatibilitet med Outlook och Blackberry

- Använd andra e-postgränssnitt som du är bekant med tills du känner dig redo att gå över helt till Gmail.

Sök efter och hitta e-postmeddelanden direkt

- Ägna mindre tid åt att organisera e-post och hitta snabbt e-postmeddelanden med Googles sökfunktioner för Inkorgen.
- Få mindre skräppost
- Kraftfull skräppostfiltrering i Gmail hjälper dig att fokusera på det som är viktigt.
- Med filtrering i Postini kan du anpassa ditt skräppostskydd.

Hantera möten online med Google Kalender

Ett webbaserat kalenderprogram där kollegor kan samarbeta effektivt till lägre kostnad och med färre IT-problem.

Enkel schemaläggning av möten

- Jämför flera kalendrar för att se när andra är tillgängliga.
- Google Kalender skickar inbjudningar och hanterar svarsförfrågningar.

Integrera med ditt e-postsystem

- Google Kalender är integrerat i Gmail och kan användas tillsammans med populära kalenderprogram.

Delat projektkalendrar



- Kalendrar kan delas inom företag eller med utvalda kollegor.
- Ett antal kontroller för delningsbehörigheter hjälper dig att upprätthålla säkerhet och sekretess.

Åtkomst med din mobila enhet

- Visa och redigera händesdetaljer, lägg till nya händelser och bjud in gäster på mobila enheter som t.ex. BlackBerry och iPhone.
- Du kan till och med ta emot kalenderaviseringar via SMS.

Publicera kalendrar

- Offentliggör externa företagshändelser genom att publicera en kalender som är sökbar i galleriet i Google Kalender. Badda enkelt in kalendrar på webbsidor.

Google Docs (dokument, kalkylblad och presentationer)

Google Dokument – onlinedokument med funktioner för samarbete i realtid
Webbaserade dokument, kalkylark och presentationer som gör det möjligt för användarna att redigera samma fil samtidigt, så att du alltid har den senaste versionen.

Du får åtkomst till ditt arbete när som helst

- Google Dokument drivs säkert via webben och ger dig flexibilitet så att du kan vara produktiv vid skrivbordet, under resan, hemma och via mobilen – till och med när du är off line.

Fungerar med olika operativsystem

- Google Dokument fungerar i webbläsaren på PC-, Mac- och Linux-datorer
- Det har stöd för populära format som .doc, .xls, .ppt och .pdf.

Säkra åtkomstkontroller

- Administratörer kan hantera systemomfattande behörigheter för fildelning och dokumentägare kan när som helst dela och återkalla filåtkomst.

Google Sites

Skapa dynamiska webbsidor lika enkelt som du skriver ett dokument.

Google Sites är ett enkelt sätt att skapa säkra webbsidor för intranät och teamprojekt. Ingen kodning eller HTML krävs.

Organisera all information på en central plats

- Använd Google Sites när du vill samla dokument, kalkylark, presentationer, videoklipp, bildspel och mer för att hålla teamen organiserade.

Åtkomst när som helst, var som helst

- Google Sites drivs säkert via webben så att du kan få åtkomst till företagssidor från skrivbordet, under resan, hemma och via mobilen.

Fungerar med olika webbläsare



- Google Sites fungerar i webbläsaren på PC-, Mac- och Linux-datorer.

Säkerhetskontroller på system- och webbplatsnivå

- Administratörer kan hantera företagsomfattande behörigheter för fildelning och skribenter kan när som helst dela och återkalla filåtkomst.

Med videolösningen från Google sparar du tid och pengar

Google är värd för och strömmar dina videoklipp på ett säkert sätt, så att medarbetarna inte behöver dela videoklipp via e-post eller belasta IT-avdelningen med en avancerad lokal videolösning.

En videokanal för ditt företag

- Videodelning gör viktig kommunikation som intern utbildning och företagsmeddelanden mer engagerande och effektiva.

Håll videoklippen skyddade och privata

- Medarbetarna kan dela videoklipp på ett säkert sätt med utvalda kollegor utan att konfidentiell information blir offentlig.

Åtkomst när som helst, var som helst

- Google Video drivs säkert via webben så att du kan få åtkomst till företagsvideoklipp på jobbet, under resan och hemma.

Fungerar med olika operativsystem

- Google Video fungerar i webbläsaren på PC-, Mac- och Linux-datorer.

3.11.7.2 Teknisk beskrivning

Följande ingår i tjänsten: Gmail, inklusive integrerade IM och röst- och video-chatt, Google Calendar, Google Docs (ordbehandling, kalkylprogram och presentationer), Google Sites och Google Video. Gmail, Google Kalender, Google Docs och Google Sites

3.11.8 IBM-004 Smart ärendehantering

Smart ärendehantering

IBM-004

Verksamhetsstödjande tjänst

3.11.8.1 Funktionell beskrivning

Hur mycket skulle produktiviteten öka och kostnaderna minska om du kunde automatisera rutinärenden och fokusera på effektiv hantering av undantag? Tänk om du kunde förbättra kundservicen och förkorta handläggningstiderna genom att ha en enda bild om kunden eller ärendet hela vägen från självbetjäning till automatiserad ärendehantering. Hur mycket tid och pengar skulle du kunna spara om du endast behövde hantera de ärenden som avviker eller tack vara inbyggda regler och riktlinjer



selekerats ut för granskning eller komplettering? Tänk om du kunde ha produktionsstyrning av ärenden baserat på exempelvis certifiering, kompetens och arbetsbelastning ner på handläggarnivå. Tjänsten ”smart ärendehantering” kan möjliggöra att alla ovanstående scenarier och många fler blir till en verklighet.

Tjänsten ”smart ärendehantering” innefattar genomlysning och lösningsframtagning inom områdena: Självbetjäning och automatiserad ärendehantering inklusive produktionsstyrning.

Aktiviteter som ingår i tjänsten ”smart ärendehantering” och som genomförs är:

- Identifiering av lämplig process samt dess integrationer och beroenden
- Dokumentering av process, integrationer och beroenden
- Modellering och exekvering av en pilot process i processmotor
- Framtagande av lösningsförslag inklusive nyttoanalys för fullskalig implementation

Tjänsten/lösningen ”smart ärendehantering” kan medverka till att ge:

- Högre kvalitet i indata från självbetjäning till handläggningen ger förenklad eller automatiserad handläggningsprocess med högre träffsäkerhet
- Automatisk utsortering av avvikande ärenden för granskning eller komplettering
- Nödvändiga kontroller görs automatiskt eller serveras som aktiviteter till handläggaren
- Fullständig överblick över var alla ärenden finns samt tidsåtgång för hela ärenden eller delmoment
- Ärendestyrning baserat på exempelvis certifiering, kompetens och arbetsbelastning, regelstyrd eller manuell
- Revision och uppföljning – alla beslut registreras, fullständig beslutskedja (regler och processer) återges

3.11.8.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är baserad på IBM:s väl beprövade Web Sphere mjukvara. De ingående programvarukomponenterna som denna tjänst vilar på är en integrerad teknisk plattform i form av Web Sphere.

3.11.8.3 Säkerhet

Säkerhetsmässiga aspekter som t.ex. identifiering av användare, behörigheter och behörighetshantering hanteras genom att kombineras med andra tjänster i Cybercoms anbud.



3.11.9 MIC-002 e-Relation

e-Relation

MIC-002

Verksamhetsstödande tjänster

3.11.9.1 Funktionell beskrivning

e-Relation är en plattformstjänst för att hantera relationer med kunder/medborgare/företag.

e-Relation innehåller verktyg för:

- Kundsegmentering
- Planering och genomförande av informationskampanjer
- Analyser och rapporter
- Hantering av ärenden och affärsmöjligheter
- Hantering av kontakter
- Handläggning av ärenden
- Servicerapportering och analys
- Snabb åtkomst till grunddata

e-Relation kan användas för extern ärendehantering i kontakt med medborgare och företag.

e-Relation kan användas som ett internt ärendehanteringssystem.

Tjänster som bygger på e-Relation utvecklas för att stödja de vanligaste webbläsarna, inklusive mobila webbläsare.

e-Relation stödjer de vanligaste standarderna för tillgänglighet Tjänsten stödjer också att innehåll och gränssnitt presenteras på olika språk.

3.11.9.2 Teknisk beskrivning

e-Relation bygger på produkten Dynamics CRM.

e-Relation ställer inga krav på, men integrerar med de mest förekommande kontorsprogramvarorna.

3.11.9.3 Säkerhet

e-Relation har en egen katalog för användare, behörigheter mm.

e-Relation ställer inga krav på, men kan integreras med den avropande organisationens Active Directory eller motsvarande användarkatalog för att hantera användare, behörigheter mm.

Känslig webbftrafik kan krypteras med SSL-certifikat.

Känslig data kan lagras i krypterad form.

3.11.9.4 Gränssnitt och integration

e-Relation innehåller en rad definierade och öppna gränssnitt som möjliggör integration med andra verksamhetssystem såsom sökmotorer, ärendehanteringssystem, databaser, workflow system mm. Standarderna bygger på xml och öppna webbtjänster.



3.11.10 MIC-004 e-Samarbete

e-Samarbete

MIC-004

Verksamhetsstödjande tjänster

3.11.10.1 Funktionell beskrivning

e-Samarbete är en plattformstjänst i molnet för avancerade samarbets- och kommunikationstjänster.

Tjänsten MIC-001 e-Publicering, som erbjuds separat är en av de tjänster som ingår i e-Samarbete. Exempel på annan funktionalitet:

- Stöd för live chat
- Stöd för närvaro ”presence” kan byggas in i övriga tjänster
- Delning av kalendrar, bokning av resurser
- Stöd för onlinekonferenser med flera deltagare, inklusive video, ljud och delade dokument.
- Stöd för att integrera full mailfunktionalitet i övriga tjänster, inklusive kalendrar, 25GB lagring per användare, kontaktlistor mm.

3.11.10.2 Teknisk beskrivning

e-Samarbete ställer inga krav på, men integrerar med de mest förekommande kontorsprogramvarorna. Viss funktionalitet t.ex. videokonferens kan kräva att lokal programvara installeras på klienten.

3.11.10.3 Säkerhet

Tjänsten har en egen katalog för användare, behörigheter m.m. men kan synkroniseras med avropande organisationers kataloger.

Känslig webbttrafik kan krypteras med SSL-certifikat.

Data krypteras

3.11.10.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten innehåller flera definierade och öppna gränssnitt som möjliggör integration med andra verksamhetssystem såsom sökmotorer, ärendehanteringssystem, databaser, workflow system mm. Standarderna bygger på xml och öppna webbtjänster.

Tjänsten innehåller funktionalitet för att exportera och importera dokument i en rad format inklusive pdf, pdf/a, rtf, doc, xps osv.

3.11.11 SAL-003 Ärendehantering SAL

Ärendehantering SAL

SAL-003

Verksamhetsstödjande tjänster



3.11.11.1 Funktionell beskrivning

Ärendehantering bygger på ärenderegistrering (fånga in rätt information), ärendetilldelning (rätt resurs utför ärendet), kunskapsdatabas (öka effektiviteten hos resurs som utför ärendet), eskaleringsstöd (säkerställer servicenivån) samt analys och rapportering (säkerställa optimerad servicenivå). Ärendehantering har fullt utbyggt kanalstöd såsom telefoni, e-post, webbformulär och sociala medier. Den har färdiga komponenter för integration med sociala medier som Twitter och Facebook. Vidare finns det en utvecklad kollaborationsfunktion inbyggd i tjänsten. Det ger användarna möjlighet att prenumerera på nyheter från kollegor, applikationer och information. Enklaste jämförelsen för att beskriva denna kollaborationsfunktion är jämföra den med en intern Facebook för verksamhetens anställda.

3.11.11.2 Teknisk beskrivning

Ärendehantering är baserad på Salesforce plattform Force.com. Det är en säker, skalbar och framtidsäkrad infrastruktur. Gränssnittet mot tjänsten är baserad på webbservices. Det finns ett väl utbyggt språkstöd.

3.11.11.3 Säkerhet

Användare hanteras i databasen. Integrationer mot olika behörighetssystem kan ske via delegerad autentisering till befintliga katalogtjänster. All trafik till och från tjänsten krypteras och skickas över SSL. Status på tjänsten kan följas via publik webbsida.

3.11.11.4 Gränssnitt och integration

Gränssnittet mot tjänsten är baserad på webbservices.

3.11.12 TEK-001 E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet TEK

E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet TEK

TEK-001

Verksamhetsstödjande tjänster

3.11.12.1 Funktionell beskrivning

E-tjänst Tillsyn- och kontrollverksamhet TEK 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. Tjänsten kännetecknas av enkelhet, överskådlighet och flexibilitet och består av en grundtjänst med en komplett ärendehanteringstjänst som kan tillhandahålla olika information och register där nödvändig information om olika tillsynsverksamheter samlas.



Tjänsten är anpassad för att användas inom olika skeden av en verksamhet sett över en längre tidsperiod.

3.11.12.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten följer WS Basic Profile 1.1 vilket ger god kompatibilitet med såväl äldre som nyare tekniker. Implementationen av tjänsten ligger i en sammansättning (assembly) som exponeras via WCF (Windows Communication Foundation)

3.11.13 **TEK-002 E-tjänst TIS-Registrering TEK**

E-tjänst TIS-Registrering TEK

TEK-002

Verksamhetsstödande tjänster

3.11.13.1 **Funktionell beskrivning**

E-tjänst TIS-Registrering TEK är en ärendehanteringstjänst som stödjer verksamheten inom olika former av tillsyn och registrering för bl.a. de kommunala miljö- och hälsoskyddskontoren men kan även användas för andra former av tillsyn och uppföljningsverksamhet. Tjänsten kännetecknas av enkelhet, överskådlighet och flexibilitet. Tjänsten hanterar skapande av ärenden samt registrering och lagring av information kopplad till ärendet. Tjänsten är anpassad för att användas inom olika skeden av en verksamhet sett över en längre tidsperiod.

3.11.13.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten följer WS Basic Profile 1.1 vilket ger god kompatibilitet med såväl äldre som nyare tekniker. Implementationen av tjänsten ligger i en sammansättning (assembly) som exponeras via WCF (Windows Communication Foundation).

3.11.14 **TEK-003 E-tjänst TIS-Ansökan TEK**

E-tjänst TIS-Ansökan TEK

TEK-003

Verksamhetsstödande tjänster

3.11.14.1 **Funktionell 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. Tjänsten kännetecknas av enkelhet, överskådlighet och flexibilitet. Tjänsten hanterar skapande av ärenden, lagring av information kopplad till ärendet samt återkoppling till sökanden.



Tjänsten är anpassad för att användas inom olika skeden av en verksamhet sett över en längre tidsperiod.

3.11.14.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten följer WS Basic Profile 1.1 vilket ger god kompatibilitet med såväl äldre som nyare tekniker. Implementationen av tjänsten ligger i en sammansättning (assembly) som exponeras via WCF (Windows Communication Foundation)

3.11.15 **TEK-004 E-tjänst Ärende Publicering TEK**

E-tjänst Ärende publicering TEK

TEK-004

Verksamhetsstödjande tjänster

3.11.15.1 **Funktionell beskrivning**

E-tjänst Ärende publicering TEK är en ärendehanteringstjänst som stödjer publicering av ärenden och integrationer mellan verksamhetsorienterade ärendessystem och generella ärendessystem. Tjänsten kännetecknas av enkelhet, överskådlighet och flexibilitet och består av en grundtjänst som tillhandahåller ärendefakta.

Tjänsten är anpassad för att användas inom olika skeden av en verksamhet sett över en längre tidsperiod. Tjänsten utgör ett effektivt verktyg för integrationer mellan olika ärendessystem.

3.11.15.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten följer WS Basic Profile 1.1 vilket ger god kompatibilitet med såväl äldre som nyare tekniker. Implementationen av tjänsten ligger i en sammansättning (assembly) som exponeras via WCF (Windows Communication Foundation)

3.12 **E-arkiv/System för bevarande**

3.12.1 **GOO-006 Arkivera e-post med Google Message Discovery**

Arkivera e-post med Google Message Discovery

GOO-006

Verksamhetsstödjande tjänster

3.12.1.1 **Funktionell beskrivning**

Lägg till verktyg från Postini för arkivering och upptäckt av e-post för att spara e-posten i en central, sökbar katalog.

Med lagringspolicyer som sträcker sig upp till 10 år kan du:

- 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
- Med en enkel och automatiserad aktiveringsprocess kan du snabbt och enkelt lägga till funktioner för e-postsäkerhet och efterlevnad i din domän.

3.12.1.2 Gränssnitt och integration

Google tillhandahåller stor mängd API:er för integration med andra system, lokala eller molnbaserade. Det finns även API:er för import och export av stora datamängder.

3.12.2 SIG-005 Prototyp arkivredovisning SIG

Prototyp arkivredovisning SIG

SIG-005

Verksamhetsstödjande tjänster

3.12.2.1 Funktionell beskrivning

För en djupare beskrivning av funktion, teknik och arbetsmetoder se tjänsten SIG-008 E-arkiv SIG.

En prototyp för arkivredovisning för hantering av arkivredovisning enligt RA 2008:4 med utvecklade grafiska gränssnitt, gör det möjligt för arkivarier att utforska principer, funktion och praktiska arbetssätt för hantering av arkivbeskrivning, klassificeringsstruktur, handlingsslag och andra centrala koncept.

Målet är att genomföra en komplett cykel för en arkivredovisning, dvs. processmodellering, arkivering, återsökning, visa rätt version av klassificeringsstruktur för ett visst informationsobjekt, samt navigering inom en klassificeringsstruktur.

Arbetet genomförs under en begränsad tid och i en miljö som görs tillgänglig för verksamheten.

3.12.2.2 Teknisk beskrivning

Då lösningen är baserad på Javateknik och byggd för att hantera olika miljöer kan dessa bytas ut under ett kommande projekt. Exempel på miljöer/databaser som kan användas är MS Windows Server, Linux, MS SQL Server, Oracle, Sybase, MySQL eller annan SQL-databas.

3.12.3 SIG-008 E-arkiv SIG

E-arkiv SIG

SIG-008

Verksamhetsstödjande tjänster



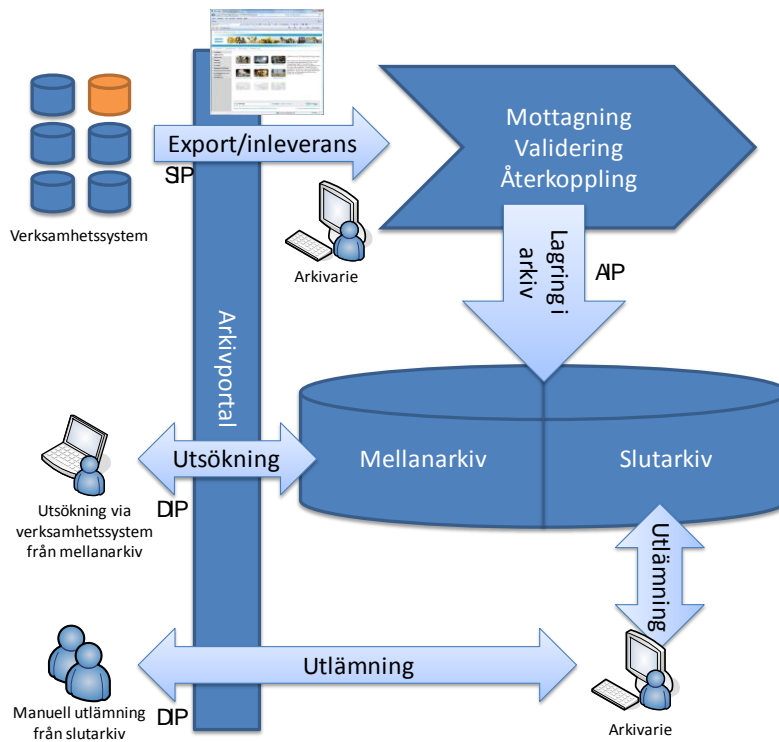
3.12.3.1 Funktionell beskrivning

En lösning för arkivorganisationer och arkivarier

Tjänstens bygger på *Open e-Archiving Framework* (OEF) som är ett ramverk för e-arkiv. För att säkerställa digitalt bevarande, stödjer OEF arkivorganisationer och arkivarier inom flera viktiga aspekter:

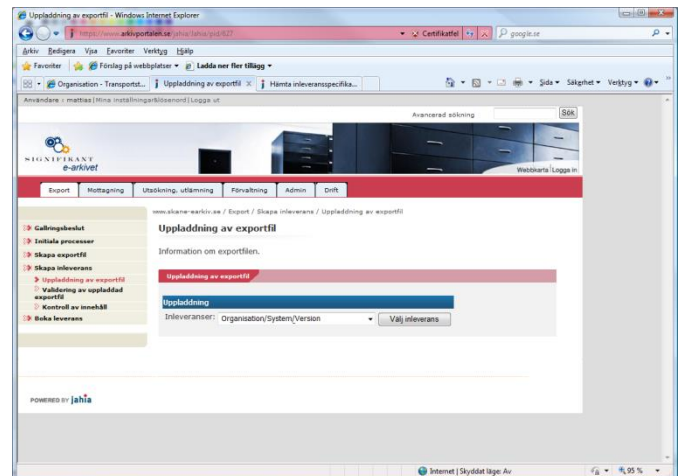
- Metadatamodeller och strukturer för långsiktigt bevarande.
- Processororienterad portal mot arkivet för alla individer och roller för att göra funktioner och information tillgänglig.
- Integrerad ärendehantering och workflow för att stödja det dagliga arbetet i arkivet och dess kommunikation med informationsägare och andra intressenter.
- Fullt integrerade och dokumenterade processer utifrån de faktiska processerna hos ert arkiv (OAIS föredras) i portalen och motsvarande funktioner tillgängliga direkt från processerna i portalen.
- Enterprise content management-funktioner (hantera ostrukturerad information bl.a.) som ger möjlighet att publicera dokumentation, information, nyheter, evenemang och annan information för användare och intressenter.
- Optimering för att hantera mycket stora volymer av inkommande information på ett effektivt sätt.

Tjänsten är utformad för vara ett verktyg för arkiveringsexperter och samtidigt stödja informationsägare och andra intressenter att få tillgång till arkivet i deras dagliga arbete. Arkivet följer relevanta delar av Riksarkivets rekommendationer och riktlinjer för arkivering av digitala handlingar (RAFS 2009:1 och 2009:2), samt arkivredovisning (RAFS 2008:4, se separat tjänst).



Arkivering - datalagring

Lagringen bygger på en traditionell SQL databas och på principerna om flexibilitet och hög prestanda. Databasen struktureras utifrån de principer och strukturer som anges av SIP-kontraktet (inleveransspecifikationen). Tredje partslösningar för att hantera olika format undviks för att skapa en långsiktig struktur optimerad för ett arkiv. Resultatet är en extrem hög prestanda med överlägsen stabilitet vid import och arbete med stora volymer av arkiverad information.



Lång- och mellantidsarkivering

OEF stöder koncepten lång- och mellantidsarkivering. Långtidsarkivering avser traditionell arkivering, där ägandet av arkiverad information placeras i



arkivorganisationen och innehållet kontrolleras av de vanliga OAIS processerna.

Mellantidsarkivering möjliggör lagring av information som fortfarande används i organisationen, men som behöver placeras i arkivet. Detta kan vara fallet för t.ex. senaste posterna placerade i ett system på väg att fasas ut. I ett sådant fall kan informationen inte lämnas över till arkivorganisationen, utan måste flyttas från det gamla systemet och fortfarande vara tillgänglig för användarna.

Portal

Funktionerna i arkivet är tillgängliga i en portal. Portalen, som har en rollbaserad behörighetshantering, är en gemensam ingång för alla intressenter mot arkivet. Arkivarier får ett gränssnitt med relevanta funktioner för denna roll, användare i verksamheten får tillgång till sina funktioner, administratörer till underhållsfunktioner etc. Samma portal kan även användas för att göra delar av informationen tillgänglig för bredare grupper av användare.

Funktionslista

OEF har utvecklats under en längre tid och används idag inom flera offentliga organisationer. Vid sidan av de normala funktionerna som behövs för digital arkivering så finns även en portal tillgänglig för att ge en samlad bild, stödja användare med support, riktlinjer och manualer, hantera incidenter och till och med stöd för arkivering av programkod från IT-projekt.

3.12.3.2 Teknisk beskrivning

Öppet ramverk för e-arkiv SIG

Tjänstens plattform för e-arkiv SIG, OEF, är ett ramverk för e-arkiv SIG som gör det möjligt för flera verksamheter att nyttja samma tjänst, men ändå tillföra sina egna unika funktioner. Centralt i tjänsten är alltså att alla verksamheters arkiv bygger på samma tjänst, men att varje verksamhets arkiv byggs ihop från olika byggblock för att skapa rätt anpassning. Tjänsten är utvecklad enligt de principer som råder för öppen källkodsutveckling, och källkoden är öppen för alla verksamheter. Systemlösningen baseras på Java med en SQL-databas för datalagring. Arkitekturen följer moderna principer för skiktning och moduluppdelning för att enkelt kunna ansluta olika datakällor. Klienterna är helt webbaserade och finns tillgängliga i en portal som även kan användas för annan typ av information så som driftinformation, support, användarhandledningar, nyheter, ärendehantering m.m. Lösningen bygger på OAIS.

Teknisk plattform



Plattformen är baserad på modern Java-baserad teknik och ger möjlighet till olika att använda olika plattformar. Tekniken är J2E och olika applikationsservrar kan användas.

3.12.3.3 Säkerhet

OEF bygger på en portallösning som är en gemensam ingång till arkivet. Beroende på roll så får användaren tillgång till de funktioner som krävs. Integration med LDAP/AD är möjlig.

För tillgång till information sker kontroll i anslutande system, som genomför behörighetskontroll.

Loggning sker på flera nivåer. Portalen tillhandahåller besöksstatistik för själva portalen och tillhandahåller analys- och statistikfunktioner baserade på Google Analytics. För loggning av känslig information tillhandahåller arkivet funktionalitet för vilka användare som har hämtat ut klassificerad information. Denna funktion är frekvent använd för ex. arkiverad journalinformation. Slutligen erbjuder plattformen möjlighet att arkivera accessloggar och andra loggar från externa system.

3.12.3.4 Gränssnitt och integration

Ett e-arkiv är ett mycket dynamiskt system med ett stort behov av integrationer med andra system och tjänster för både producenter och konsumenter av information. OEF har ett väl utvecklat stöd för integration, där ny information kan arkiveras baserad på tydliga specifikationer. Dessa specifikationer följer principerna från OAIS, men fungerar även som en dokumentation av informationen.

Inleverans av SIP kan ske som uppladdning av SIP, vilket ofta är lämpligt vid större leveranser som måste kvalitetssäkras noga. För mer frekventa mindre leveranser kan det istället vara mer lämpligt att leverera SIP genom att integrationer skapas mot Webservice-gränssnitt. Dessa gränssnitt gör det möjligt att skapa automatiserade inleveranser.

På konsumentensida, ger e-arkivets portal åtkomst till e-arkivet beroende på användarens roll. E-arkivet kan även integreras med befintliga lösningar, som ger läsrättigheter. Denna integrering syftar till att ge organisationen direkt tillgång från valfritt system till e-arkivet utan att frångå rättigheterna som har definierats i dessa system.

Arkivredovisningen är också integrerad i e-arkivet genom att redovisningsinformation och sökfunktioner är tillgängliga i portalen.

En översikt över integrationerna:

- e-arkivtjänst - portaltjänst

Färdig integration. Alla funktionerna i e-arkivtjänsten är tillgängliga genom den integrerade portalen med hjälp av standardportlets som kommunicerar med det funktionella skiktet. Standardportlets kan anpassas enligt specifika kundönskemål.



- e-arkivtjänst - supporttjänst / ärendehantering
Färdig integration. All support och ärendehantering i samband med användning och förvaltning av e-arkivtjänsten sker genom den integrerade support/ärendehanteringstjänsten. Support och ärendehantering är fullständigt konfigurerbart enligt specifika kundönskemål.
- e-arkivtjänst - arkivredovisningstjänst
Färdig integration. All sök och presentation i arkivredovisningen görs ifrån e-arkivtjänsten.
- e-arkivtjänst - söktjänst
e-arkivtjänsten erbjuder funktionalitet för att söka igenom e-arkivet. Den inbyggda söktjänsten kan integreras med extern Söktjänst.
- e-arkivtjänst - workflow/processtyrning
Färdig integration. All workflow och processtyrning av e-arkivtjänsten (exvis planering, import, verifiering och driftsättning av inleveranser; förfråga, godkännande och genomförande av utlämning; bokning av administrativa åtgärder) sker genom den integrerade workflow/processtyrningstjänsten. Workflow och processerna är fullständigt konfigurerbara enligt specifika kundönskemål.
- e-arkivtjänst - Mina Sidor
e-arkivtjänsten är anpassad till användarens roll och kan anpassas till användarens specifika önskemål. De roll- och personanpassade portlet:en följer standard webbt teknologi och kan integreras i valfri "Mina Sidor"-tjänst.
- e-arkivtjänst - tjänst för säkert informationsutbyte
Färdig integration. e-arkivtjänsten integreras med AD för säker autentisering, behörighetsadministration och säker kommunikation.

3.13 Publicering, Web Content Mgmt och portal

3.13.1 ADO-003 Presentationsverktyg - Adobe Connect Presenter

Presentationsverktyg - Adobe Connect Presenter

ADO-003

Verksamhetsstödande tjänster

3.13.1.1 Funktionell beskrivning

Med hjälp av tjänsten ADO-003, kan du med några få klick i PowerPoint 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.
Tjänsten bygger på Adobe Connect.

3.13.1.2 **Säkerhet**

Adobe har gjort sitt yttersta för att Adobe Connect ska vara extremt säkert. Ett tydligt exempel på säkerheten är att systemet idag används både inom extremt känsliga områden som stadshemligheter och inom humanitära insatser i krisområden.

3.13.2 **CCS-001 Samarbetsportal**

Införande av samarbetsportal
CCS-001
Verksamhetsstödande tjänst

3.13.2.1 **Funktionell beskrivning**

Cybercom erbjuder samarbetsportal baserad på Microsoft SharePoint..

I Samarbetsportalen ingår stöd för dokumenthantering med färdig integration till Microsoft Office, versionshantering, check-in/check-out, och godkännande funktionalitet.

Det finns även möjlighet att använda Sharepoint för projekthantering med bland annat uppgiftslistor med bevakning av deadlines, projektkalendrar och dokumentbibliotek som rör projektet. En fördel med detta är att det är helt webbaserat och integrerat med intranätet.

Samarbetsportalen har stöd för sociala medier som exempelvis wikis, bloggar och diskussionsforum. Information i samarbetsportalen går att *tagga*, betygssätta, kommentera samt *gilla*. På så sätt kan man skapa en dynamisk och flexibel struktur. Exempelvis kan man lista de högst rankade sidorna / wikiartiklarna / dokumenten. Så kallade "*tagclouds*" möjliggör att man söker information utifrån hur den är taggad.

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.

En väl fungerande samarbetsportal ger ett antal fördelar för en organisation:

- Underlättar spridning av information bland medarbetare.
- Effektiviserar interna arbetsflöden och ökar möjligheterna till samarbete medarbetare emellan.



- Uppnår ”vi-känsla” genom att knyta samman medarbetare samt stärker organisationens kultur.
- Gör interna administrativa verktyg lättillgängliga genom ett gemensamt gränssnitt. Genom en ökad självservice kan de administrativa kostnaderna minskas.
Exempel: anmäla till kurs, boka resor och liknande.
- Uppnår bättre dialog/kommunikation med medarbetare

3.13.2.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på Microsoft SharePoint Server 2010 och SQL Server 2008.

3.13.2.3 Säkerhet

Autentisering och behörighetshantering är ofta baserat på Microsoft-plattformen ActiveDirectory.

3.13.2.4 Gränssnitt och integration

Eftersom SharePoint Server 2010 bygger på Microsoft .Net och har ett öppet gränssnitt för integrationer så finns det stora möjligheter att dels anpassa plattformen till kundspecifika behov och dels integrera plattformen med andra tjänster.

3.13.3 MIC-001 e-Publicering

e-Publicering

MIC-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.13.3.1 Funktionell beskrivning

e-Publicering är en plattformstjänst för samarbete och delning av information. Tjänsten är dynamisk och utökningsbar och kan anpassas för olika situationer och roller.

e-Publicering kan användas för intern såväl som extern publicering. I båda fallen möjliggör e-Publicering att användare kan skapa sin personliga ”Mina Sidor”

e-Publicering innehåller funktionalitet för dokumenthantering.

e-Publicering innehåller funktionalitet för samarbete. Det inkluderar bl.a. stöd för nya ”Web 2.0” tjänster såsom RSS, Wikis, Blogs, Tagging och Rating.

e-Publicering stödjer de vanligaste standarderna för tillgänglighet Tjänsten stödjer också att innehåll och gränssnitt presenteras på olika språk.

e-Publicering kan använda flera alternativa sökmotorer beroende på tillämpning.



e-Publicering kan utgöra ett konsoliderat presentationslager för samtliga E-tjänster. Detta gör det också enklare att hantera grafiska mallar osv.

3.13.3.2 Teknisk beskrivning

e-Publicering bygger på Microsoft Sharepoint Server
Microsoft Sharepoint Server kör i sin tur på operativsystemet Windows Server och lagrar data i databashanteraren SQL Server.
e-Publicering ställer inga krav på, men integrerar med de mest förekommande kontorsprogramvarorna.

3.13.3.3 Säkerhet

e-Publicering kan integreras med externa autentiseringstjänster såsom eLegitimation.
e-Publicering ställer inga krav på, men kan integreras med den avropande organisationens Active Directory eller motsvarande användarkatalog för att hantera användare, behörigheter m.m.
e-Publicering kan ha en egen katalog för användare, behörigheter m.m.
Känslig webbttrafik kan krypteras med SSL-certifikat.
Känslig data kan lagras i krypterad form.

3.13.3.4 Gränssnitt och integration

e-Publicering innehåller en rad definierade och öppna gränssnitt som möjliggör integration med andra verksamhetssystem såsom sökmotorer, ärendehanteringssystem, databaser, workflow system m.m. Standarderna bygger på X-ml och öppna webbtjänster samt andra öppna gränssnitt som ADO, WSRP och Rest.
e-Publicering innehåller funktionalitet för att exportera och importera dokument i en rad format inklusive pdf, pdf/a, rtf, doc, xps osv.

3.13.4 POL-001 Web Content management POL

Web Content management POL
POL-001
Verksamhetsstödande tjänster

3.13.4.1 Funktionell beskrivning

Att kommunicera effektivt via digitala kanaler är en allt viktigare del av ett företags eller en organisations verksamhet. Tjänster krävs som kan hantera publicering i större skala och hålla ihop en alltmer komplex verksamhetsmiljö. Stora mängder information ska samordnas och publiceras simultant i mängder av kanaler, samtidigt som kundnyttan måste optimeras genom bland annat personliga erbjudanden.
Cybercom erbjuder en tjänst som gör det möjligt att snabbt och kostnadseffektivt etablera nya och interaktiva webbplatser eller flerkanalslösningar.



Det traditionella sättet att se på information, representerat av webbsidor och dokument, skapar stora problem idag. Informationen är ofta inlåst i system där den sällan är möjlig att dela eller förädla på ett effektivt sätt.

Cybercoms tjänst hanterar information utifrån helt andra principer. En informationsmängd skall fritt kunna delas mellan olika användare oavsett om användaren är ett internt proprietärt IT-system, ett dokument eller en extern information som en del i en webbsida. Genom att se på information som objekt istället för dokument eller webbsida, skapas en dynamisk och effektiv hantering av informationen. Resultat blir färre fel, lägre kostnader för underhåll och snabbare tillgång till information.

Publicera information på ett ställe och nå samtidigt alla dina intressenter i valfria kanaler. Till exempel till webbplatser, intranät, extranät, digital-TV, nyhetsbrev och mobila kanaler.

Med Cybercoms tjänst för webbpublicering kan du:

- Enkelt publicera information och hantera din webbplats.
- Se till att rätt information hamnar hos rätt person.
- Analysera besökarnas behov och beteende på din webbplats eller dina andra kanaler via statistik från lösningen.
- Låta besökarna antingen själva personalisera tjänster och information, eller så kan de anpassas utifrån roller, medlemskap eller andra kriterier.
- Den personliga informationen följer kunden genom utbudet av tjänster och digitala kanaler.
- Automatiskt skapa nya sajter inom ämnesområden baserat på kategorisering.
- Erbjud tjänster kopplade till din verksamhet såsom personliga nyhetsbrev, kommentarer, mina sidor, bloggar, omröstningar eller andra interaktiva möjligheter.

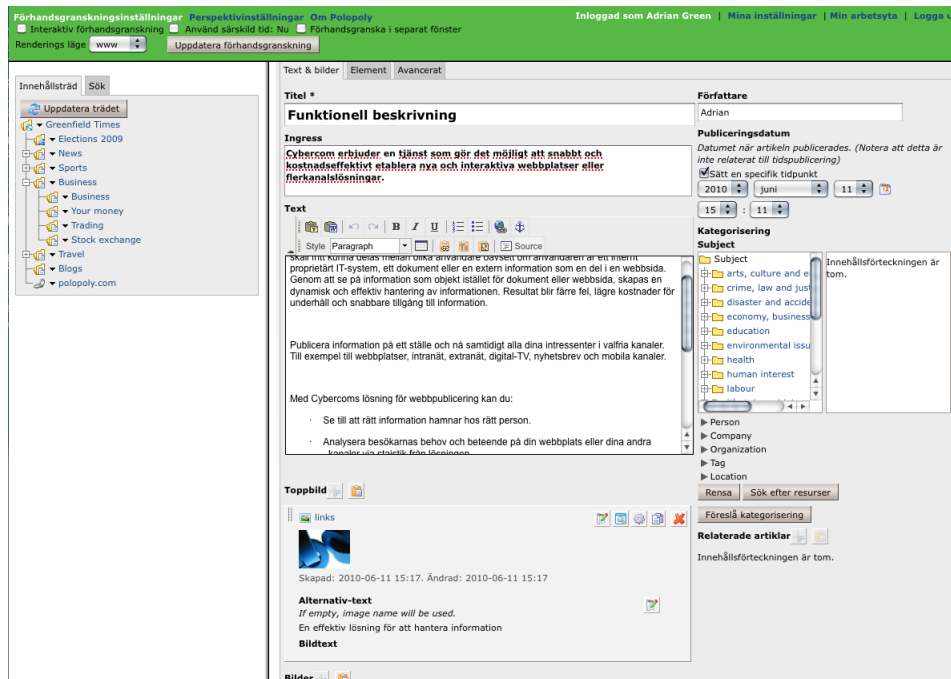
För att ha möjlighet att möta de ökande kraven krävs stödsystem och Cybercom baserar sitt erbjudande på teknologi från Polopoly AB, som är väl beprövat med kunder i alla världsdelar som ser de digitala kanalerna som affärskritiska.

Ett exempel på publicering

Att publicera information på webbplatsen och i flera kanaler är enkelt. Redaktören som arbetar med webbplatsen kan påverka struktur, utseende, navigation, medlemskap, användarkonton i stort sett allt som har med tjänsten att göra. Med andra ord krävs ingen teknisk kunskap för att administrera och arbeta med exempelvis en webbplats. Nedan följer ett exempel från för att belysa praktiskt användande och hur man skapar information.



Att skapa en text med kategorisering och bilder på en webbplats gör redaktören i det medföljande användargränssnittet. Det är webbaserat vilket ger enkel tillgänglighet för stora organisationer.



Först klickar redaktören ”Skapa” och matar in en titel och text.

Systemet föreslår då automatiskt en kategorisering baserat på den skrivna texten som givetvis kan förändras manuellt av redaktören.

Efter det är det möjligt att lägga till bild, eller andra resurser såsom länkar, videos eller tidigare publicerad texter etc. genom ”Sök resurser”. Då lämnas förslag på resurser som matchar informationens kategorisering (exempelvis bilder på EU parlamentet eller något annat som är relaterat till texten).

Bilder kan redigeras i det inbyggda bildredigeringsverktyget som ger möjlighet till exempelvis beskärning och skalning.

Genom att alla resurser i lösningen använder samma kategorisering kommer systemet att föreslå relevanta resurser och relaterad information. Detta ger en effektiv arbetsmiljö för redaktörer.

Direktmanipulering av utseende och texter:

Lösningen ger redaktören möjlighet att flytta om delar av sidor samt att ändra texter direkt i webbsidan. Det gör det lätt att hitta till rätt del av en sajt och det ger också en ögonblicklig återkoppling på hur en förändring påverkar.



Sammanfattning av funktionsbeskrivning

En samlad och kostnadseffektiv hantering av information i digitala kanaler.
Beprovad och robust lösning, klarar de högsta prestandakraven.
Kostnadseffektiv informationshantering.
Modern lösning som integrerar med befintliga system och miljöer.
Gör det möjligt att lyfta fram existerande information till rätt målgrupper.

3.13.4.2 Teknisk beskrivning

Öppna Standarder

Tjänsten innebär öppenhet, mångfald och oberoende. En fundamental grundsten i tjänstens tekniska filosofi är, att vem som helst ska kunna arbeta med tjänsten.

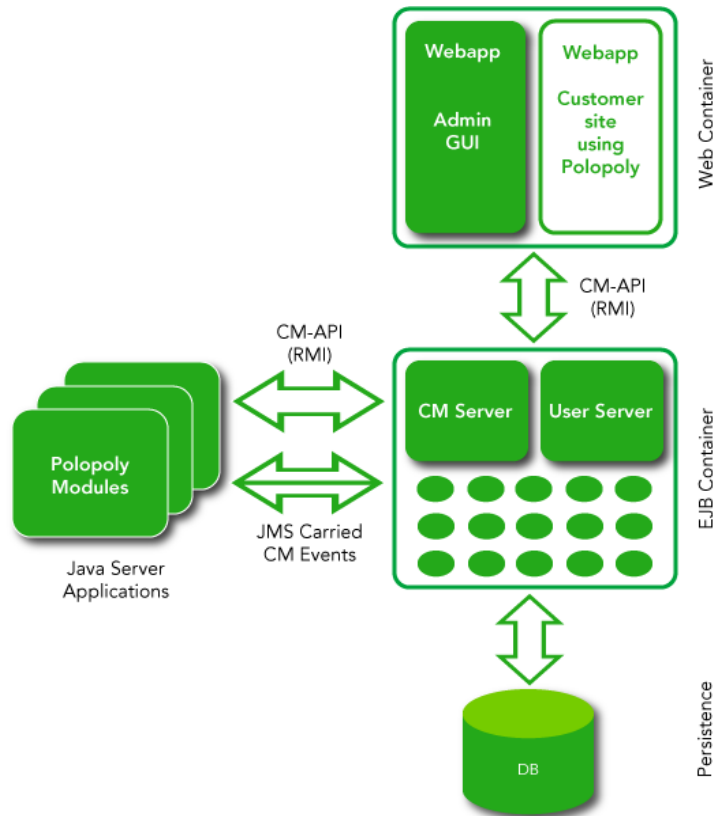
Tjänsten bygger på ett Java-baserat teknologi från Polopoly, som i sin helhet är baserad på standarder samt öppna och väldokumenterade API: er och är plattformsoberoende.

Det medför att tjänsten är enkelt att integrera med andra system och tjänster som används av kunden eller kundens samarbetsorganisationer.

Teknisk beskrivning av kärnan i lösningen

Tjänsten är idag helt baserad på Java och applikationsramverket JEE (Java Enterprise Edition). Tjänsten kan användas i många olika kombinationer av operativsystem, webb- och applikationsservrar och databaser.

Kärnan i tjänsten är CM Servern. CM Servern hanterar allt innehåll och tillhandhåller versionering, säkerhet, arbetsflödeshantering, persistens etc. I servicelagret hittar vi också UserServern som hanterar all användarinformation. UserServern kan synkroniseras med annan användarlagring via exempelvis LDAP.



Leverans- och presentationslagret består av ett antal frontserverar (web containers) som tar emot all trafik från besökarna. Frontarna kommunicerar med CM-servern via RMI för att hämta innehåll och cachar detta lokalt (se 10.1).

Administrationslagret (bl a redaktörsgränssnittet) består av en webbapplikation som också den kommunicerar med CM Servern via RMI. Allt innehåll lagras i en databas.

Flerkanalspublicering

En grundprincip är att man som kund inte ska behöva lägga till fler arbetsmoment eller fler tjänster när man lägger till nya publiceringskanaler. Poloply är ett flerkanalssystem som stödjer arbete över samtliga digitala kanaler som till exempel webb, mobiler, text-tv, digital-tv, och mobil. Grunden till flerkanalspubliceringen är att systemet skiljer på innehåll och utseende. All information (text, bild, ljud, film o.s.v.) sparas som ren data. När innehåll efterfrågas av en webbesökare, kläs innehållet på med ett utseende med hjälp av en mall. Om innehållet kommer att publiceras på en webbplats kommer innehållet att presenteras i html. Om det ska publiceras i en waptjänst kommer innehållet att presenteras i wml och så vidare.



Genom att ge data integritet - genom att skilja på innehåll och utseende - ges en långsiktigt flexibel innehållshantering.

Användarhantering

Administration av behörigheter och roller sker direkt i systemets webbläsarbaserade gränssnitt. Inga förkunskaper krävs. Ofta nyttjas behörighetsgrupper som innebär att en grupp med enskilda användare tilldelas behörighet att läsa, ändra eller ta bort en sida eller andra rättigheter. Behörighetsgrupper skapas av redaktör med rättighet att skapa sådana grupper.

Funktioner i systemet

Tjänsten erbjuder en mängd inbyggda funktioner för att underlätta den dagliga användningen. Ett exempel är tidsstyrning vilket ger flera alternativ till att styra publiceringen, t.ex. veckovis, visst datum eller specifikt klockslag. I publiceringen kan även arbetsflöden inkluderas. Här kan till exempel en informationsansvarig godkänna en text innan den publiceras vid en i förväg vald tidpunkt. Genom att ge texter en tidsbestämning kan du styra när innehåll ska publiceras, avpubliceras och arkiveras. Tidspublicering möjliggör även att kunna förhandsgranska webbplatsen i en annan tid än realtid. Detta gör du genom att klicka på "Förhandsgranska webbplats" och välja valfri framtida tidpunkt. Alla arbetsflöden tas i beaktande. Andra exempel på funktioner är versionshantering, kategorisering, taggar och metadata, landningssidor, sajtkopiering, sök mm.

3.13.4.3 Säkerhet

Säkerheten i systemet bygger på etablerade standards och konventioner både avseende infrastruktur, delegering och kryptering. I Java/JEE-applikationer säkras den fysiska servern, den aktuella containern (vilken OS-användare som kör processen, etc.) och slutligen autentisering och auktorisering av redaktörer och besökare.

De sista stegen i denna kedja är den del som Polopoly ansvarar för.

Autentiseringen kan dock även delegeras till ett tredjepartssystem, för att exempelvis integrera med ett single sign-on system

3.13.4.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten har väldefinierade och väldokumenterade gränssnitt(API:er).

Lösningens öppna API:er gäller även de olika funktionerna. All

funktionalitet finns exponerad som publika metoder i publika klasser.

En av lösningens styrkor är dess flexibilitet och utbyggbarhet. Tack vare den öppna arkitekturen och de väldefinierade API:erna kan man enkelt bygga ut och anpassa systemet.



För integration erbjuds en mängd möjligheter ett exempel för att nå applikationer över ett intranät kan man bl a använda sig av systemets remote API eller WebServices.

3.13.5 FWR-001 E-portalen

E-portalen
FWR 001

3.13.5.1 Funktionell Beskrivning

Tjänsten fokuserar på uppföljning. Med hjälp av tjänsten kan man på olika sätt rapportera in data, ta fram standardiserade och skräddarsydda rapporter, följa upp utfall i förhållande till mål, simulera möjliga utfall, administrera och utföra systemunderhåll för användare, hantera dokument. Behörighetssystem finns för olika typer av användare. Interna och externa enheter/utförare samt data kan ingå i redovisningen.

Tjänsten automatiserar och kvalitetssäkrar inrapportering, från interna källdatasystem och externa leverantörer samt deras system. Inrapportering kan ske via filer, formulär och maskinellt på lägsta organisatoriska nivå, därmed kan rapporter tas ut för alla nivåer i en organisation för den belastning de har. Viktig spårbarhet finns i rapporter och bakåt till inrapporteringen. Flexibla möjligheter finns för användare att på egen hand ta fram rapporter för; hela/delar av organisationen, olika delområden (exempelvis transporter) och nyckeltal.

Med tjänsten finns en spårbarhet för beräkningsgrunder liksom användning av både svenska och internationella sådana liksom individuellt framtagna beräkningsgrunder. Behörighetssystemet skapar flexibilitet för vem/vilka som får tillgång till olika funktioner.

Beslutsstöd

När tjänsten används för redovisning, simulering och styrning finns stöd för beslut i följande sammanhang; planera, redovisa, följa upp och utveckla verksamheten samt planera, redovisa och följa upp investeringar och projekt.

3.13.5.2 Teknisk beskrivning



Tjänsten nås via webbgränssnitt. Tjänsten bygger på standardiserade ramverk i Microsoftmiljö och utvecklingen sker i Microsoft .NET. Den IT-arkitekturella strategin är att upprätthålla en så hög anpassningsbarhet som möjligt, därför är det grafiska gränssnittet så långt som möjligt skiljt från de funktionella delarna. Detta för att ge möjligheten att implementera tjänsten i olika miljöer (t ex interna/externa kanaler, fasta/mobila klienter). I samma strategiska syfte är de centrala regelverken, vilka bl.a. styr beräkningar, implementerade på ett sätt som gör det möjligt att effektivt anpassa tjänsten till nya beräkningsalgoritmer och nyckeltal (index).

3.13.5.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter kan man kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll (roller och organisatorisk nivå). Alla aktiviteter som sker i tjänsten loggas och en speciell händelselogg underlättar för användarnas administratörer att följa upp aktiviteter som sker i tjänstens gränssnitt.

3.13.5.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är byggd för att passa i en tjänsteorienterad arkitektur. Den har ett standardiserat webbgränssnitt för att hantera redovisningen. Tjänsten körs på två servrar (applikation och databas) och har en eMailkoppling till dedicerad eMailserver. Tjänsten har även in- och utgångar i XML- och Excelformat. Integration mot andra system sker genom adaptrar som kan hämta och anpassa filer. Tjänsten har ett eMailgränssnitt för sändning av meddelanden.

3.13.6 SYS-001 Stratsys

Stratsys

SYS-001

Verksamhetsstödjande tjänster

3.13.6.1 Funktionell Beskrivning

Tjänsten Stratsys tillhandahåller ett webbaserat och användarvänligt stöd för planering och uppföljning. Stratsys stödjer den övergripande planeringen

- **Bygga upp organisationen.** Organisationsträdet är grunden i tjänsten, all information och alla användare knyts till en organisatorisk enhet.
- **Översätta styrdokument till ett webbaserat gränssnitt.** Samtliga styrdokument kan samlas i Stratsys vilket skapar ordning och reda.



- **Definiera och uppdatera mätetal.** I Stratsys finns det stöd för att lägga upp olika mätetalsmallar samt att definiera dem efter önskat innehåll och periodicitet.
- **Planeringsläge.** Möjliggör arbete med aktuell version och planeringsversion parallellt.

Stratsys stödjer verksamhetsplaneringen

- **Registrera och gruppera användare.** Användarna ges olika behörighet och kan utifrån denna ha olika ansvarsområden i tjänsten.
- **Registrera paket/aktiviteter.** För aktiviteter lägger man till start och slutdatum vilket medför att det går att få fram en tidsplan för när i tiden aktiviteterna ska utföras.
- **Behörighetsanpassade vyer.** Informationen i databasen kan presenteras på olika sätt och hur det presenteras kan anpassas efter de olika behörighetsgruppernas behov.
- **Märkt information.** Alla mål, mätetal och aktiviteter märks med vem som har lagt in information, vilket datum detta skedde samt när och vem som har gjort den senaste uppdateringen.
- **Koppla dokument.** Till samtliga delar av Stratsys kan dokument kopplas.

Stratsys stödjer det operativa arbetet

- **Aktivitetsansvar.** En aktivitet har en eller flera personer som är ansvariga för aktiviteten. Dessutom går det att lägga till deltagare som arbetar med aktiviteten.
- **Mätetalsansvar.** Ansvar för att rapportera ett mätetal kan delas mellan flera personer; exempelvis olika personer som rapporterar utfall respektive prognos.
- **Anteckningsida för kommentarer.** I Stratsys kan alla kommentarer kring aktivitetens utförande samlas.
- **Stöd för att budgetera omkostnader och timmar.**

Stratsys stödjer uppföljningsarbetet

- **Färgikon som visar status.** Statusen för ett mål, aktivitet eller mätetal kan märkas upp med hjälp av färger.
- **Sökmotor.** Med sökfunktionen går det att hitta just den information som behövs.



- **Mejlstöd för påminnelse.** Påminnelserna utgår från användarens ”att-göra-lista”.
- **Diagram och mätare.** De diagram och mätare som kan läggas till i Stratsys är ett bra stöd för uppföljningen.
- **Rapportfunktion.** Rapporter kan byggas upp i tjänsten och presenteras både i tabellform och som löpande text.
- **Exportfunktion till Word, Excel och pdf.** All information i tjänsten går att exportera till Microsoft Office så att informationen presenteras snyggt.

Stratsys frigör tid för analys

- **Styrdokumentet samlas på en plats.** Detta minskar tiden för informationsinsamling vilket ger en minskad administrering för att sammanställa rapporterna. Tid för analys frigörs.
- **Medarbetarna arbetar mot samma mål.** Detta ger en mindre spretig organisation vilket gör arbetet lättare att analysera. Målen blir dessutom lättare att uppnå.
- **Alla arbetar i samma tjänst.** Denna enklare administration minskar risken för att viktig information försvinner. Det ger ett bättre analysunderlag.
- **All information på en plats.** Ger kvalitetssäkrade rapporter som är grundade på riktig information.
- **Enkelt att se sina ansvarområden.** Gör det enklare för medarbetarna att veta vad de ska göra. Mejlpåminnelsen medför även att saker görs i tid och inte glöms bort.
- **Kvalitetssäkrade mått.** Gör det möjligt att göra jämförelser mellan enheter vilket ger en bättre förutsättning för analys.
- **Enheterna kan följa varandras arbete.** Detta medför att de kan lära av varandra, vilket skapar bättre resultat.

3.13.6.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på Microsoft .NET och körs på Microsoft Windows Server med IIS samt Microsoft SQL Server 2008 eller senare. Tjänsten är helt webbaserad och fungerar på Windows och Mac.

3.13.6.3 Säkerhet

Autentisering och behörighetshantering hanteras med forumlärsinloggning, alternativt autentificering via SAMLv2. Behörighetshanteringen kan synkas med Microsoft Active Directory.



3.13.6.4 Gränssnitt och integration

Standardgränssnitt finns för automatisk uppdatering av måttdata. Det finns även gränssnitt för att automatiskt eller manuellt exportera data från Stratsys till andra system.

3.13.7 CSA-001 Comenius Saba OnDemand

Comenius Saba OnDemand

CSA-001

Verksamhetsstödjande tjänster

3.13.7.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Comenius Saba OnDemand tillhandahåller ett webbaserat och användarvänligt stöd i en kompetens- och utbildningsportal för att analysera och vidareutveckla personalens kompetens mot verksamhetens mål och strategier.

Comenius Saba OnDemand är en komplett utbildningsportal, kompetensportal samt lärportal. Tjänsten hanterar alla utbildningsformer, som såväl traditionella klassrumsbaserade utbildningar med kurs och resursadministration, som elearning, distansutbildning och informellt lärande i form av kunskapsdelning i forum och sociala nätverk.

Tjänsten innehåller även kompetensanalys och planering. Verksamheten kan bygga upp kompetensbibliotek eller importera befintliga och använda dessa för att inventera kompetensnivån i organisationen, göra kompetensskattning och andra kompetensutvärdering såsom 360 utvärderingar och få fram kompetensgap. Kompetenserna går även att koppla till roller och yrkesroller för att sedan tilldela dessa till medarbetare och chefer för att jobba med strategisk kompetensförsörjning, talent management, successionsplanering, performance management, OnBoarding eller rekrytering. Med enkla och kraftfulla analysfunktioner kan organisationen samt medarbetare och chef planera föroch få förslag på kompetensutvecklingsaktiviteter som fyller det kompetensgap som är identifierat.

Med Comenius Saba OnDemands rapportfunktionalitet kan man snabbt och enkelt få en ögonblicksbild av organisationens framsteg och ända ner på medarbetarnivå för att hitta eventuella brister och sätta in stödåtgärder där det behövs. Det finns också möjlighet till olika analysvyer så kallade Dashboards.



Det finns även möjlighet att koppla andra verktyg för rapport och analys till databasvyer för att enkelt integrera informationen i databasen i en rapportvy med andra system exempelvis ekonomisystemet.

3.13.7.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på J2EE och körs på Microsoft Windows Server med IIS samt Microsoft SOL Server 2008 eller senare. Tjänsten är helt webbaserad och fungerar på Windows och Mac.

3.13.7.3 Säkerhet

Autentisering och behörighetshantering hanteras med formulärsinloggning, alternativt authenticering via SAMLv2. Behörighetshandlingen kan synkas med Microsoft Active Directory.

3.13.7.4 Gränssnitt och integration

Standardgränssnitt finns för automatisk uppdatering av data. Det finns även gränssnitt för att automatiskt eller manuellt exportera data.

3.13.8 NOB-001 Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning

Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning

NOB-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.13.8.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning är en webbaserad tjänst för insamling, bearbetning och kommunikation av omvärldsinformation. 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. Tjänsten Nobicon Omvärldsbevakning är modulärt uppbyggd för att effektivt kunna anpassas till organisationens arbetssätt för omvärldsbevakning. Nobicon deltar även – vid behov - som konsulter för att tillsammans med organisationen etablera omvärldsnätverk, utveckla beskrivande omvärldskartor och ställa krav på insamling av omvärldsinformation.

Ett genomförandeprojekt kan innefatta:

- Leverans av prototyp omvärldsportal
- Workshop om arbetssätt, innehåll och krav på tekniken



- Teknisk anpassning av omvärldsportal med tillhörande tjänster samt integration
- Användarutbildning
- Kvalitetssäkring, justering, leverans
- Planerad uppföljning
- Löpande konsulttjänster med aktivt innehållssupport, redaktörs- och analysuppdrag

Den webb- och mobilbaserade tjänsten Nobicon Omvärldsbevakning sammansätts av följande deltjänster:

1. Insamling av omvärldsinformation med funktioner för att med sökprofiler styra hämtning av nyheter från digitala redaktionella källor, sociala medier och andra bevakade webbplatser samt vara mottagare av nyhetsflöden från betaltjänster valda av organisationen.
2. Omvärldsportal med verktyg för inläggning av eget nyhetsmaterial, sortering och bearbetning av information, sammanställning av rapporter samt administration av prenumerationer och nyhetsflöden. Information och resurser i omvärldsportalen är styrd av behörigheter och roller. Redaktörs- och/eller analystjänster kan ingå i vissa tjänster beroende på kundens önskemål.
3. Kommunikation av resultat från omvärldsbevakning till användare av tjänstens mobilapp, e-postmottagare, mottagare av nyhetslarm och nyhetsfeeder till organisationens webbplatser.
4. Funktioner för integration med organisationens intranät inklusive single sign-on-koppling, grafisk utformning av användargränssnitt, gemensamma sökfunktioner, stöd för omvärldsbloggare samt möjligheter att dela kommenterade nyheter via tidslinjer i organisationens intranät.

3.13.8.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är webbaserad och anpassad till de vanligaste webbläsarna inklusive mobila enheter. Tjänstens mobila applikation för Smartphones är utformad som webbapp och fungerar för iPhone- och Android-mobiler. Tjänsten baseras på Open Source LAMP Server.

3.13.8.3 Säkerhet



Omvärldsportalen används av användare genom personlig inloggning med lösenord valt av användaren. Inloggningen används också för användning av tjänsten via mobil app. Dessutom kan portalen skyddas med IP-adresskontroller. Särskilda rutiner finns för att skapa single sign-on-kopplingar som innebär att användarens identitet i organisationens intranät (eller annan webbplats) kan återanvändas i omvärldsportalen.

3.13.8.4 Gränssnitt och integration

Omvärldsportalens startsida är utformad som ett ”dashboard”, dvs den sammansätts av moduler av olika karaktär med syfte att ge organisationens användare överblick och genvägar till verktyg. Innehållet i modulerna kan styras med personliga inställningar.

Nobicon Systematisk Omvärldsbevakning är utformad för att enkelt och effektivt integreras med organisationens intranät eller andra webbplatser. Funktioner för integration ingår i eget delsystem i tjänsten. Varje integration innebär ett genomförandeprojekt som utförs i samarbete mellan organisationen och Nobicons konsulter.

3.13.9 MIR-001 Mira

Mira

MIR-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.13.9.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Mira är en webbaserad tjänst CRM-tjänst för externa relationer av olika slag.

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.

I tjänsten Mira ingår bland annat moduler för:

- ERM Grund
- Alumni Relationer
- Alumni Portal
- Företagskontakter
- Mobilitet
- Uppdragsutbildning
- Fundrasing



- Student rekrytering
- Karriär service
- Evenemangshantering
- Dubbletthantering
- 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.

3.13.9.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på Microsoft Windows Server med IIS samt Microsoft SQL Server 2008 eller senare. Tjänsten är helt webbaserad.

3.13.9.3 Säkerhet

Autentisering och behörighetshantering hanteras med formulärsinloggning, men kan också kopplas mot exempelvis Microsoft ActiveDirectory, OpenId och CAS.

3.13.9.4 Gränssnitt och integration

Eftersom Mira bygger på Microsoft .Net och har ett öppet gränssnitt för integrationer så finns det stora möjligheter att integrera plattformen med andra tjänster och system.

3.13.10 FRO-001 Fronter

Fronter
FRO-001
Verksamhetsstödjande tjänster

3.13.10.1 Funktionell 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 funktioner för:

- Samarbetsytor
- Information/kommunikation
- Dokumenthantering
- Inlämning
- Plagiatkontroll
- Mål och kunskapskrav
- Formativ och summativ bedömning
- IUP/Elevdokumentation
- Diskussionsforum
- Utvärdering/tester
- Författarverktyg
- Berättarverktyg
- Webbpublicering
- Frånvarohantering
- SMS-utskick
- API-integrationer
- Integration elevregister, katalogtjänst, autentiseringstjänst, schemasystem, Skolfederation, Single Sign On

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

3.13.10.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten baseras på LAMP-teknik (Linux, Apache, MySQL och PHP) och är helt webbaserad.

3.13.10.3 **Säkerhet**

Fronter tillämpar dokumenterade kvalitetsfrämjande rutiner för utveckling, underhåll/support och distribution av programvara. Fronter är certifierat enligt ISO/IEC 27001 (BS7799), standard för informationssäkerhet. All kommunikation sker krypterad med https.



Autentisering av användare kan ske enligt olika modeller:

- användarnamn/lösenord
(inloggning med lösenord genererade av systemet alternativt att autentisering av användare sker via uppslag mot organisationens katalogtjänst)
- via Skolfederation (enligt SAML2-standard)
- via autentiseringstjänst (enligt SAML2, med eller utan tvåfaktorsautentisering)

3.13.10.4 Gränssnitt och integration

Gränssnittet i Fronter är intuitivt och användarvänligt, vilket uppnås genom ständig utveckling i samarbete med våra användare. All utveckling sker enligt modellen ”Mobile first”, dvs funktioner utvecklas med bl a responsiv design för full användbarhet på mobila enheter.

Fronter stödjer ett flertal internationella standarder för LMS, t ex:

- import/export av innehåll (SCORM, IMS Content Packaging)
- ical/xcal för import/export av kalenderinformation
- import/export av frågor/test (IMS QTI)
- export av frånvarostatistik (i csv- och xml-format)

Fronter har stöd för integration/inbäddning av ett brett utbud externa webbtjänster och resurser via API:n och vitlistning, t ex Google Apps, Youtube, SVT, Vimeo, Prezi, Instagram, Flickr, Bambuser, Teachertube, Khanacademy, Wikimedia, Soundcloud, m fl.

Integration mot verksamhetssystem kan sättas upp med automatisk import av grupper, användare och roller via ett xml standardformat, exporterat från t ex elevregister.

3.13.11 SCH-001 SchoolSoft

SchoolSoft

SCH-001

Verksamhetsstödjande tjänster

3.13.11.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten SchoolSoft är en användarvänlig webbaserad portal för kommunikation, dokumentation och elevadministration. Systemet är



utvecklat i samarbete med pedagoger och används runt om i hela Sverige inom skolformerna förskola, grundskola, grundsärskola, gymnasieskola, gymnasiesärskola, vuxenutbildning, SFI och Yh.

I tjänsten SchoolSoft ingår bland annat funktioner för:

- 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).
- 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 lämningstider 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. Utvecklingssamtal, elevsamtal etc.



- Bokning av salar och resurser.
- "On-line" dokumentation.
- Export- och importfunktion till/från 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 skollledning.
- 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.

Tilläggstjänst (förutom nedan prissatta): Betygsmodul (prissätts i relation till kommunens storlek).

Tjänsten, som är helt internetbaserad, nås via webbläsare från mobiltelefon, surfplatta eller dator.

Tjänsten är rollbaserad samt behörighetsstyrd.

Tjänsten är strukturerad, lättanvänd och har kort implementationstid.

3.13.11.2 **Teknisk beskrivning**

SchoolSoft är en webbapplikation som bygger på både moderna teknologier och beprövade systemarkitekturer och utvecklingsmetoder. Produkten utvecklas i senaste Java-versionen och exekveras i en Apache Tomcat applikationsserver och med en MySQL-databas för lagring. Tillgängligheten säkerställs genom både lastbalansering och cachning av kritiska resurser och både säkerhet och prestanda övervakas i realtid.

3.13.11.3 **Säkerhet**

SchoolSoft tillämpar dokumenterade kvalitetsfrämjande rutiner för utveckling, underhåll/support och distribution av programvara. För detaljer vänligen se bilaga - Kvalitetssäkringspolicy, SchoolSoft, 2014-09-15
Autentisering av användare kan ske enligt olika modeller:

- användarnamn/lösenord



- (inloggning med lösenord genererade av systemet alternativt att autentisering av användare sker via uppslag mot organisationens katalogtjänst)
- via tvåfaktorsautentisering med SMS.
- via Skolfederation (enligt SAML2-standard)
- via autentiseringstjänst (enligt SAML2, med eller utan tvåfaktorsautentisering)
- Via proxy hos kund.

3.13.11.4 Gränssnitt och integration

Gränssnittet i SchoolSoft är intuitivt och användarvänligt, vilket uppnås genom ständig utveckling i samarbete med våra användare. All utveckling sker enligt en anpassad variant av modellen ”SCRUM” med korta utvecklings -och leveransperioder.

SchoolSoft kan integreras mot andra system. Systemet stödjer även import och export av i princip all data:

- import/export av innehåll (csv, txt, xml samt till tabseparerat)
- ical för export av information

SchoolSoft innehåller flertalet fritextfält där användaren kan länka till externa källor och tjänster, såsom Wikipedia, Google, Youtube och Vimeo. De sista två kan även bäddas in.

Integration mot verksamhetssystem kan sättas upp med automatisk import av grupper, användare och annan data exporterat från t ex elevregister.

3.14 Svit Medius Flow

3.14.1 MED-001 MediusFlow EFH, Leverantörsfakturor

MediusFlow EFH, Leverantörsfakturor

MED-001

Verksamhetsstödjande tjänster

3.14.1.1 Funktionell Beskrivning

Tjänsten hanterar hela fakturaflödet från inköp till betalning elektroniskt.

Den tjänst som erbjuds inom ramavtalet är fokuserad på skanning/tolkning, distribution, attest, betalning, arkivering.



En av funktionerna i tjänsten är matchning på radnivå, vilket gör att användaren kan automatisera processen och minimera manuell elektronisk attest. Innan tjänsten attesterar fakturan automatiskt sker en matchning på radnivå mot exempelvis inköpsorder, rekvisition, avtal eller artikelregister. Endast fakturor med för stor avvikelse från överenskommet belopp och datum samt fakturor av engångskaraktär behöver attesteras manuellt i ett elektroniskt fakturaflöde.

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 vanligt förekommande format som EDI, e-faktura och inskannad PDF-faktura på ett enhetligt sätt.

Beslutsstöd

Tjänstens beslutsstödsmodul möjliggör analyser i en helt ny dimension. Samla och analysera all vital data som skapas genom användandet av tjänsten. Varje kub är designad för att stödja stora analysmöjligheter. Möjlighet till detaljerad analys tack vare väldefinierade dimensioner. Definierade åtgärdsgrupper för avancerade beräkningar om nuvarande data. Finansiell prestanda (konteringsanalys på transaktionsnivå), intern prestanda (analys av effektiviteten inom organisationen med avseende på fakturahanteringstid), extern prestanda (Leverantörsanalys med avseende på avvikelser, leveranstid)

Beslutsstödet innehåller kraftfulla analysmöjligheter i familjärt gränssnitt. Pivottabeller och grafik – snabbt, lättillgängligt och enkelt att använda. Drag-and-drop gränssnitt. Tillåter analys i stort antal olika vyer, från resultat per år, kvartal, månad, vecka eller dag till detaljerad analys på transaktionsnivå.

Gränssnitt

Tjänsten har ett standardiserat webbgränssnitt för att hantera (attestera, kontera, kommentera, skicka vidare osv) elektroniska fakturor. Kan köras separat eller integreras i kundens intranät.

Det finns även ett Outlookgränssnitt som integreras i Microsoft Exchange, vilket innebär att användaren slipper använda webbläsaren, utan får upp fakturan i sitt Outlookgränssnitt som ett e-post där användaren kan attestera. Det finns även ett Iphonegränssnitt samt ett gränssnitt baserat på Microsoft Silverlight. Med det sistnämnda kan användaren själv anpassa sitt gränssnitt



och flytta runt de olika funktionerna såsom visningsbild, konteringsvy, kommentarfält osv. Silverlight är främst avsett för användare på ekonomiavdelning som arbetar i tjänsten dagligen.

3.14.1.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten körs hos leverantören och speglas ut till användarnas hemmiljö. Kan kräva en webbläsare hos slutanvändaren.

3.14.1.3 **Säkerhet**

Genom användning av rättigheter kan man kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Det går att definiera attestgrupper med olika attestnivåer samt konfigurera inställningar på specifika användare. All aktivitet som sker loggas och kan läsas för att se vilka förändringar som skett i tjänsten. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.14.1.4 **Gränssnitt och integration**

Tjänsten körs hos leverantören och speglas ut till användarnas hemmiljö. Integration mot Active Directory och ekonomisystem sker via tjänstens egen Integration Gateway (MIG). MIG har färdiga adaptrar som kan hämta, omvandla och skicka data samt integrationsgränssnitt mot ett 60-tal vanliga affärs- och ekonomisystem. MIG kan även integrera med flera olika parallella system och databaser.

3.14.2 **MED-002 MediusFlow EFH Generic Workflow**

MediusFlow Generic Workflow

MED-002

Verksamhetsstödjande tjänster

3.14.2.1 **Funktionell Beskrivning**

Tjänsten möjliggör att skapa och optimera dina egna unika processer och arbetsflöden digitalt. Den stöder modellering och implementation av alla organisationsprocesser. Det är användarvänligt och enkel att räkna hem i effektivitetskalkyler. Det går själv att designa egna flöden med det kompatibla processdesigntjänsten. 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 inmatad data.

Efter en kortare introduktion eller utbildning behövs normalt ingen mer konsult hjälp för att designa de enklaste processerna.



3.14.2.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten körs hos leverantören och speglas ut till användarnas hemmiljö som webblösning.

3.14.2.3 Säkerhet

Genom användning av rättigheter kan man kontrollera och styra användares åtkomst till olika delar av tjänsten och dess innehåll. Det går att definiera attestgrupper med olika attestnivåer samt konfigurera inställningar på specifika användare. All aktivitet som sker loggas och kan läsas för att se vilka förändringar som skett i tjänsten. Dessa loggar kan även användas i felsökningssyfte.

3.14.2.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten körs hos leverantören och speglas ut till användarnas hemmiljö. Integration mot Active Directory och andra system sker via tjänstens egen Integration Gateway (MIG).

3.14.3 ANP-001 Antura Projects

Antura Projects

ANP-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.14.3.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Antura Projects som tillhandahåller ett webbaserat och användarvänligt stöd projekt- och portföljhantering.

I tjänsten för Antura Projects ingår bland annat moduler för:

- Portföljhantering
- Resurshandling
- Tidplanering
- Projektekonomi
- Dokumenthantering
- Ärendehantering
- Kalender
- Riskhantering
- Projektmodellstöd
- Tidrapportering
- Effekthantering



- Rapporter
- Diagram
- Dashboards

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.

3.14.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på Microsoft Windows Server med IIS samt Microsoft SQL Server 2008 eller senare. Tjänsten är helt webbaserad och fungerar på Windows och Mac.

3.14.3.3 Säkerhet

Autentisering och behörighetshantering hanteras med forumlärsinloggning, men kan också kopplas mot exempelvis Microsoft Active Directory.

3.14.3.4 Gränssnitt och integration

Eftersom projekt- och portföljhanteringstjänsten bygger på Microsoft .Net och har ett öppet gränssnitt för integrationer så finns det stora möjligheter att integrera plattformen med andra tjänster och system.



Beskrivning av infrastrukturella tjänster

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

3.14.4 VIS-001 Visuera Information Manager, bastjänst

Visuera Information Manager

VIS-001

Verksamhetsstödande tjänster

3.14.4.1 Funktionell beskrivning

Bastjänsten i ”Visuera Information Manager” är ett verktyg som möjliggör att skapa och definiera en begreppsmodell och tillhörande begreppsförekomster som överensstämmer med den egna verksamhetens begreppsvärld. I bastjänsten ingår funktioner för att:

- 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 grundbegreppen ”Roll”, ”Flöde” och ”Aktör”
- skapa och underhålla begreppsförekomster av definierade begrepp

Som option till ”Visuera Information Manager, bastjänst” tillhandahålls färdigt metadata för några vanligt förekommande begrepp. Metadatat laddas in i bastjänsten och gör det möjligt att direkt börja kunna skapa förekomster av begreppen. De färdiga begreppen för vilket metadata kan erhållas är: Organisation, Produkt, Avtal och Utbud.

Som ytterligare option till ”Visuera Information Manager, bastjänst” finns ett automatiserat processtöd för att underhålla begreppsförekomster av några vanliga och fördefinierade begrepp som Produkt, Avtal och Utbud. Tjänsten innehåller en behörighetsstyrd godkännande process som nås via ett webbgränssnitt, Microsoft Excel eller ett SFTI PRICAT meddelande. I tjänsten ingår en process (Anslut leverantörer) där leverantörer kan



underhålla sitt eget produkt- och avtalsdata. Processen stödjer att produkt- och avtalsdata skall godkännas av köparen in det börjar användas i köparens elektroniska katalog.

Tjänsten nås via ett webbgränssnitt.

3.14.4.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på Microsoft Windows Server med IIS samt Microsoft SQL Server 2008 eller senare. Tjänsten är helt webbaserad och fungerar med Microsoft Internet Explorer, Google Chrome eller Apple Safari.

3.14.4.3 Säkerhet

Tjänstens användare autentiseras via formulärbaserad inloggning med användarnamn och lösenord. Även andra autentiseringsmekanismer kan användas, om dessa mekanismer har stöd för ASP.NET-autentisering (t.ex. Google OpenID).

Användare ges efter inloggning behörighet utifrån vilka roller deras aktörskonto är knuten till. Roll-kopplingen kan ske antingen i systemets inbyggda rollregister, eller genom integration mot t.ex. Active Directory eller annan katalog.

Samtliga inloggningar loggas i systemets log. Även de olika aktiviteterna i systemet loggas.

Servern i sig är skyddad mot intrång med brandvägg och endast admin-rollen ges möjlighet till datorinloggning. Systemets datalager förhindrar sårbarheter som t.ex. SQL-injection. Viruskontroll sker på alla filer som laddas upp till systemet av användare. Servern i sig har också viruskydd.

Samtliga delar av webbgränssnittet är åtkomliga via HTTPS med ett certifikat som identifierar servern. Certifikatet är utfärdat av betrodd certifikatutfärdare.

3.14.4.4 Gränssnitt och integration

Eftersom Visuera Information Manager bygger på Microsoft.NET, Webb-services och SFTI finns stora möjligheter att integrera tjänsten till andra e-tjänster och IT-applikationer.



3.15 Dokumenthantering

3.15.1 INF-001 InfoMentor

InfoMentor
INF-001
Verksamhetsstödande tjänster

3.15.1.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten InfoMentor som tillhandahåller ett webbaserat och användarvänligt stöd för administration, dokumentation och systematiskt kvalitetsarbete i skolan.

I tjänsten InfoMentor ingår bland annat moduler för:

- Resurshantering
- Tidplanering
- Dokumenthantering
- Ärendehantering
- Kalender
- Dokumentation enligt gällande lagar
- Rapporter och statistik för uppföljning
- Kommunikation och information

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.

Tjänsten nås via webbgränssnitt.

3.15.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten baseras på Oracle database och Windows 2008 R2 server. Tjänsten är helt webbaserad och fungerar på Windows och Mac.

3.15.1.3 Säkerhet



Autentisering och behörighetshantering hanteras med formulärinloggning, men kan också kopplas mot exempelvis Microsoft ActiveDirectory. SAML 2.0-lösning finns vilket innebär att det är möjligt att välja en metod för säker inloggning enligt Datainspektionens riktlinjer och krav.

3.15.1.4 Gränssnitt och integration

InfoMentor kan generellt erbjuda kopplingar till system om SAML 2.0-teknik kan utnyttjas. Integration med befintliga elevregister och schemaprogram är möjligt via olika lösningar.

3.16 Infrastrukturella tjänster som stöder kontaktstödjande 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.

3.16.1 BGC-001 Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – enkel tjänst

Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – enkel tjänst

BGC-001

Infrastrukturella tjänster

3.16.1.1 Funktionell beskrivning

Med *enkel tjänst* avses en tjänst där kunden får tillgång till alla tekniska funktioner i eID-växeln men själv har avtal med respektive utställare av e-legitimationer och själv hanterar administration av t ex fakturering. Kunden har ett eget OCSP-certifikat, som förnyas vart annat år.

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.



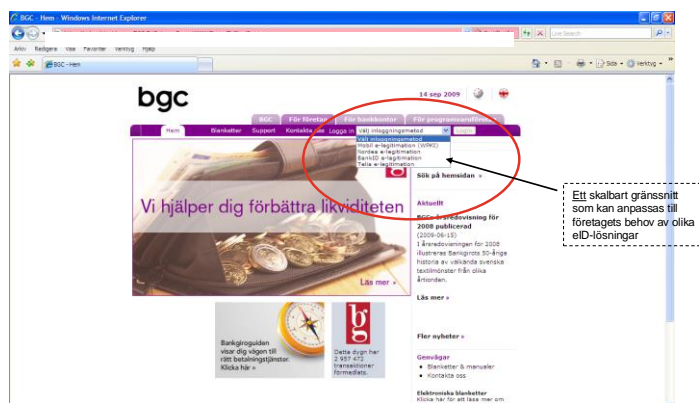
Gränssnittet till eID-växeln kan anpassas efter kundens behov då olika eID-metoder planeras att löpande integreras i eID-växeln. eID-växeln stödjer både enkel identifiering med engångslösenord till mobiltelefon (Mobil ID) och svenska e-legitimationer, d v s BankID (inklusive BankID i mobilen), Nordea och Telia. På sikt kommer även stöd för andra eID-metoder att införas, t ex utländska e-legitimationer och e-tjänstelegitimationer. Det enhetliga gränssnittet ger kunden möjlighet att anpassa eID-metod och säkerhetsnivå efter tjänst, t ex användning av mobila engångslösenord till enklare inloggning ("Mina sidor") och e-legitimationer för tjänster med högre säkerhetskrav.

För att förenkla införandet av tjänsten finns ett utvecklarpaket som innehåller allt kunden behöver för att integrera eID-växelns funktioner i sina webbtjänster. Utvecklarpaketet innehåller exempelvis tekniskt gränssnitt, exempelkod och hjälpdokumentation.

eID-växeln tillhandahåller ett enhetligt grafiskt gränssnitt för elektronisk identifiering och underskrift, vilket presenteras i användardialogen som en "rullgardin" för slutkunden då denne ska identifiera sig. Se exempel identifiering nedan.

Vid elektronisk identifiering väljer användaren en av de erbjudna eID-metoderna och omdirigeras därefter från kundens hemsida till eID-växeln där kontroll av e-legitimationen slutförs.

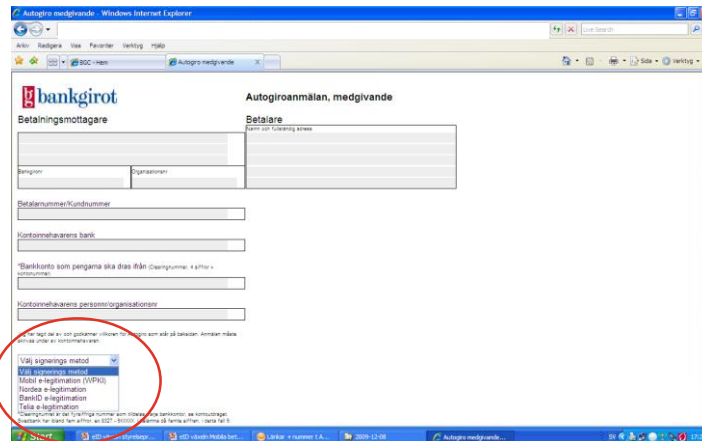
Exempel identifiering: Inloggning på "Mina sidor" - ett gränssnitt till olika eID-metoder



Vid elektronisk underskrift görs kontroll mot angiven e-legitimation i dialog mellan kundens hemsida och eID-växeln. Se exempel e-underskrift nedan.



Exempel e-underskrift - ett gränssnitt till olika eID-metoder



3.16.1.2 Teknisk beskrivning

Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket gör 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.

Systemets uppbyggnad garanterar stöd för framtida krav vad gäller kapacitet genom:

- Flexibelt utnyttjande av dedicerad och/eller virtualiserad infrastruktur utifrån de specifika driftkraven för respektive tjänst
- Kapacitetsplanering och regelbunden övervakning av kapacitetsbehov
- Dedicerad kommunikation och infrastruktur med hög kapacitet efter behov
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser
- Tydligt avgränsade moduler och en skalbar arkitektur, både horisontellt och vertikalt
- Hantering av ökade volymer genom att lägga till hårdvarukomponenter eller öka kapaciteten hos befintlig hårdvara



3.16.1.3 Säkerhet

Kund till tjänsten identifieras med klientcertifikat då eID-växeln anropas. Transaktioner mellan kund och tjänst transporteras över HTTPS och är därmed insynsskyddade.

Hantering av behörigheter i systemet sköts av utsedd personal med separerade roller. Administratörer har endast behörighet och åtkomst till de delar av systemet som motsvarar dennes roll och uppgifter.

Hög driftsäkerhet garanteras genom:

- Automatisk övervakning av hårdvara, nätverk, servrar och mjukvara
- Verktyg och policies för larm- och eskaleringshantering
- Katastrofplanering och beprövade rutiner för hantering av avbrott i system och kommunikation
- Rutiner för ”backup” och ”recovery” enligt kraven för respektive produkt/tjänst

Hög tillgänglighet garanteras genom:

- Helt redundant lösning med fysiskt separerade datorhallar och infrastruktur (ex. kraftförsörjning, kyla mm)
- Dubblerade nätaggregat, kablage, nätverksanslutningar, UPS
- Redundanta brandväggar, switchar, routrar samt SAN för all kritisk datalagring
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser

3.16.1.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten tillhandahåller ett Web Service gränssnitt (SOAP/HTTPS) som har enkla anrop för identifiering av användare, underskrift av dokument och transaktioner och sökmöjligheter. Gränssnittet stödjer hantering av de klientprogramvaror som används för respektive elektronisk legitimation. Användare av tjänsten kan använda gränssnittet direkt eller använda en komponent, SecurityClient, som tillhandahåller ett API mot tjänsten. SecurityClient ger stöd till implementation av signeringsfunktionalitet och kapslar in Web Service anropen mot tjänsten.



3.16.2 BGC-002 Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – utvidgad tjänst

Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – utvidgad tjänst

BGC-002

Infrastrukturella tjänster

3.16.2.1 Funktionell beskrivning

Som *utvidgad tjänst* avses en tjänst där kunden får tillgång till alla tekniska funktioner i eID-växeln men själv har avtal med respektive utställare av e-legitimationer. Kunden har ett eget OCSP-certifikat, som förnyas vart annat år.

Den utvidgade tjänsten innefattar både de tekniska funktionerna i eID-växeln och ett administrativt ansvar från anbudsgivarens sida, vad gäller hantering av exempelvis fakturering mellan eID-utställare och kunden. 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 planeras att löpande integreras i eID-växeln. eID-växeln stödjer både enkel identifiering med engångslösenord till mobiltelefon (Mobil ID) och svenska e-legitimationer, d v s BankID (inklusive BankID i mobilen), Nordea och Telia. På sikt kommer även stöd för andra eID-metoder att införas, t ex utländska e-legitimationer och e-tjänstelegitimationer. Det enhetliga gränssnittet ger kunden möjlighet att anpassa eID-metod och säkerhetsnivå efter tjänst, t ex användning av mobila engångslösenord till enklare inloggning ("Mina sidor") och e-legitimationer för tjänster med högre säkerhetskrav.

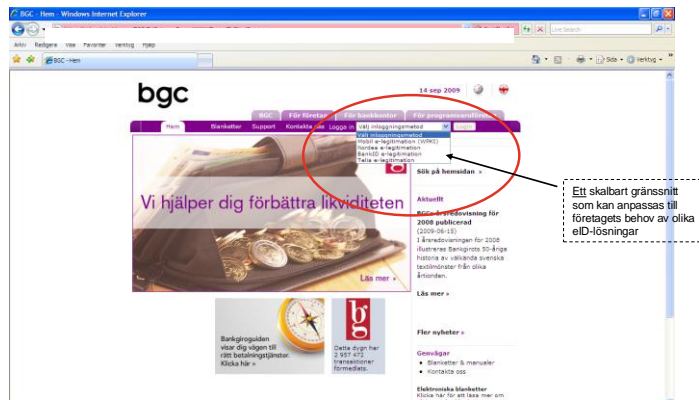
För att förenkla införandet av tjänsten finns ett utvecklarpaket som innehåller allt kunden behöver för att integrera eID-växelns funktioner i sina webbtjänster. Utvecklarpaketet innehåller exempelvis tekniskt gränssnitt, exempelkod och hjälpdokumentation.

eID-växeln tillhandahåller ett enhetligt grafiskt gränssnitt för elektronisk identifiering och underskrift, vilket presenteras i användardialogen som en "rullgardin" för slutkunden då denne ska identifiera sig. Se exempel identifiering nedan.

Vid elektronisk identifiering väljer användaren en av de erbjudna eID-metoderna och omdirigeras därefter från kundens hemsida till eID-växeln där kontroll av e-legitimationen slutförs.

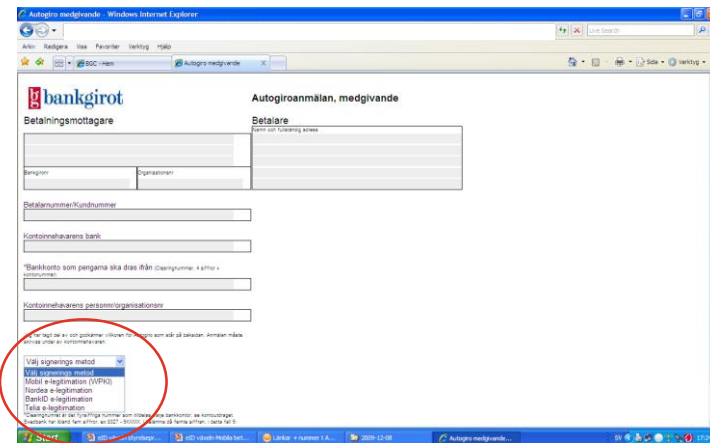


Exempel identifiering: Inloggning på "Mina sidor" - ett gränssnitt till olika eID-metoder



Vid elektronisk underskrift görs kontroll mot angiven e-legitimation i dialog mellan kundens hemsida och eID-växeln. Se exempel e-underskrift nedan.

Exempel e-underskrift - ett gränssnitt till olika eID-metoder



3.16.2.2 Teknisk beskrivning

Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket gör 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.



Systemets uppbyggnad garanterar stöd för framtida krav vad gäller kapacitet genom:

- Flexibelt utnyttjande av dedicerad och/eller virtualiserad infrastruktur utifrån de specifika driftkraven för respektive tjänst
- Kapacitetsplanering och regelbunden övervakning av kapacitetsbehov
- Dedicerad kommunikation och infrastruktur med hög kapacitet efter behov
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser
- Tydligt avgränsade moduler och en skalbar arkitektur, både horisontellt och vertikalt
- Hantering av ökade volymer genom att lägga till hårdvarukomponenter eller öka kapaciteten hos befintlig hårdvara

3.16.2.3 Säkerhet

Kund till tjänsten identifieras med klientcertifikat då eID-växeln anropas. Transaktioner mellan kund och tjänst transporteras över HTTPS och är därmed insynsskyddade.

Hantering av behörigheter i systemet sköts av utsedd personal med separerade roller. Administratörer har endast behörighet och åtkomst till de delar av systemet som motsvarar dennes roll och uppgifter.

Hög driftsäkerhet garanteras genom:

- Automatisk övervakning av hårdvara, nätverk, servrar och mjukvara
- Verktyg och ”policies” för larm- och eskaleringshantering
- Katastrofplanering och beprövade rutiner för hantering av avbrott i system och kommunikation
- Rutiner för backup och ”recovery” enligt kraven för respektive tjänst

Hög tillgänglighet garanteras genom:

- Helt redundant lösning med fysiskt separerade datorhallar och infrastruktur (ex. kraftförsörjning, kyla mm)
- Dubblerade nätaggregat, kablage, nätverksanslutningar, UPS
- Redundanta brandväggar, switchar, routrar samt SAN för all kritisk datalagring
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser



3.16.2.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten tillhandahåller ett Web Service gränssnitt (SOAP/HTTPS) som har enkla anrop för identifiering av användare, underskrift av dokument och transaktioner och sökmöjligheter. Gränssnittet stödjer hantering av de klientprogramvaror som används för respektive elektronisk legitimation. Användare av tjänsten kan använda gränssnittet direkt eller använda en komponent, SecurityClient, som tillhandahåller ett API mot tjänsten. SecurityClient ger stöd till implementation av signeringsfunktionalitet och kapslar in Web Service anropen mot tjänsten.

3.16.3 BGC-003 Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer - inklusive avtal med eID-utställare

Bastjänst: eID-växel för kontroll av elektroniska legitimationer – inklusive avtal med eID-utställare

BGC-003

Infrastrukturella tjänster

3.16.3.1 Funktionell beskrivning

eID-växeln kan erbjudas som en paketslösning, där priser och avtal för respektive eID-utställare ingår.

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 planeras att löpande integreras i eID-växeln. eID-växeln stödjer både enkel identifiering med engångslösenord till mobiltelefon (Mobil ID) och svenska e-legitimationer, d v s BankID (inklusive BankID i mobilen), Nordea och Telia. På sikt kommer även stöd för andra eID-metoder att införas, t ex utländska e-legitimationer och e-tjänstelegitimationer. Det enhetliga gränssnittet ger kunden möjlighet att anpassa eID-metod och säkerhetsnivå efter tjänst, t ex användning av mobila engångslösenord till enklare inloggning ("Mina sidor") och e-legitimationer för tjänster med högre säkerhetskrav.

För att förenkla införandet av tjänsten finns ett utvecklarpaket som innehåller allt kunden behöver för att integrera eID-växelns funktioner i sina webbtjänster. Utvecklarpaketet innehåller exempelvis tekniskt gränssnitt, exempelkod och hjälpdokumentation.

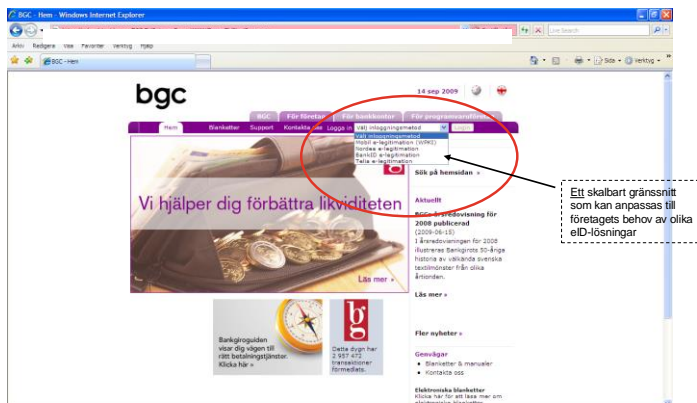
eID-växeln tillhandahåller ett enhetligt grafiskt gränssnitt för elektronisk identifiering och underskrift, vilket presenteras i användardialogen som en



”rullgardin” för slutkunden då denne ska identifiera sig. Se exempel identifiering nedan.

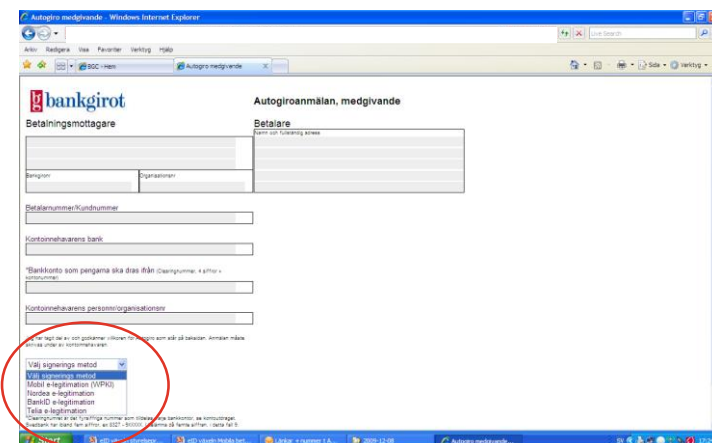
Vid elektronisk identifiering väljer användaren en av de erbjudna eID-metoderna och omdirigeras därefter från kundens hemsida till eID-växeln där kontroll av e-legitimationen slutförs.

Exempel identifiering: Inloggning på ”Mina sidor” - ett gränssnitt till olika eID-metoder



Vid elektronisk underskrift görs kontroll mot angiven e-legitimation i dialog mellan kundens hemsida och eID-växeln. Se exempel e-underskrift nedan.

Exempel e-underskrift - ett gränssnitt till olika eID-metoder



3.16.3.2 Teknisk beskrivning

Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket gör 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.

Systemets uppbyggnad garanterar stöd för framtida krav vad gäller kapacitet genom:

- Flexibelt utnyttjande av dedicerad och/eller virtualiserad infrastruktur utifrån de specifika driftkraven för respektive tjänst
- Kapacitetsplanering och regelbunden övervakning av kapacitetsbehov
- Dedicerad kommunikation och infrastruktur med hög kapacitet efter behov
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser
- Tydligt avgränsade moduler och en skalbar arkitektur, både horisontellt och vertikalt
- Hantering av ökade volymer genom att lägga till hårdvarukomponenter eller öka kapaciteten hos befintlig hårdvara

3.16.3.3 Säkerhet

Kund till tjänsten identifieras med klientcertifikat då eID-växeln anropas. Transaktioner mellan kund och tjänst transporteras över HTTPS och är därmed insynsskyddade.

Hantering av behörigheter i systemet sköts av utsedd personal med separerade roller. Administratörer har endast behörighet och åtkomst till de delar av systemet som motsvarar dennes roll och uppgifter.

Hög driftsäkerhet garanteras genom:

- Automatisk övervakning av hårdvara, nätverk, servrar och mjukvara
- Verktyg och ”policies” för larm- och eskaleringshantering
- Katastrofplanering och beprövade rutiner för hantering av avbrott i system och kommunikation
- Rutiner för backup och ”recovery” enligt kraven för respektive tjänst

Hög tillgänglighet garanteras genom:

- Helt redundant lösning med fysiskt separerade datorhallar och infrastruktur (ex. kraftförsörjning, kyla mm)
- Dubblerade nätaggregat, kablage, nätverksanslutningar, UPS
- Redundanta brandväggar, switchar, routrar samt SAN för all kritisk datalagring
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser

3.16.3.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten tillhandahåller ett Web Service gränssnitt (SOAP/HTTPS) som har enkla anrop för identifiering av användare, underskrift av dokument och transaktioner och sökmöjligheter. Gränssnittet stödjer hantering av de



Kammarkollegiet

Statens inköpscentral

360 (521)

Dnr 93-69-09

Ramavtal 7057/10

Cybercom

E-förvaltningsstödande tjänster 2010

Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

2015-03-11

klientprogramvaror som används för respektive elektronisk legitimation. Användare av tjänsten kan använda gränssnittet direkt eller använda en komponent, SecurityClient, som tillhandahåller ett API mot tjänsten. SecurityClient ger stöd till implementation av signeringsfunktionalitet och kapslar in Web Service anropen mot tjänsten.



3.16.4 BGC-004 Tilläggstjänst eID-växeln: Identitetsintygsgivare (IdP) och hantering av identitetsintyg enligt SAML

Tilläggstjänst eID-växeln: Identitetsintygsgivare (IdP) och hantering av identitetsintyg enligt SAML

BGC-004

Infrastrukturella tjänster

3.16.4.1 Funktionell beskrivning

eID-växeln har fullt stöd för SAML version 2.0 och rollen som identitetsintygsgivare¹ (IdP). Stödet gäller samtliga ingående eID-metoder, inklusive Mobil ID. I tjänsten ingår funktioner för att utfärda och hantera identitetsintyg (s k SAML-biljetter). Huvudsyftet med funktionen är att möjliggöra single-sign-on samt olika typer av federationstjänster. Med utgångspunkt i tjänsten som IdP finns även möjligheten att integrera tjänsten mot externa informationsgivare som kan fylla SAML-biljetter med innehåll, t ex företagsinformation från Bolagsverket eller kreditkontroll från UC.

¹ Enligt benämning i E-delegationens betänkande från 2009, SOU 2009:86



3.17 Infrastrukturella tjänster som stöder verksamhetsstödjande tjänster

Verksamhetsstödjande 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.

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.

3.17.1 CCE-012H e-Inloggning

e-Inloggning

CCE-012H

Infrastrukturella tjänster

3.17.1.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst hanterar hela inloggningsförfarandet från att välja inloggningsmetod, validering av inloggning och skapa en behörighetsbiljett enligt SAML-standarden. 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 kombinerar valfri inloggningsmetod med rollbegrepp och andra attribut för att skapa behörighetsbeslut i ett verksamhetssystem.



3.17.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten hanterar autentiseringsbevis baserat på Security Assertion Markup Language, SAML, ver 2.0. Denna standard är en XML-baserad standard för utbyte av autentiseringsdata mellan säkerhetsdomäner. Tjänsten stöder flera olika autentiseringsmetoder och kan integreras med de flesta typer av inloggningar.

Tjänsten kan integreras med befintliga system genom att använda plug-ins för att tolka loggmeddelanden som sedan sparas i textfiler. Dessutom har loggtjänsten ett gränssnitt som möjliggör enkel integration med andra applikationer och tekniska plattformar som är Java-baserade.

3.17.1.3 Säkerhet

Tjänsten är ansvarig för kontrollen av en utfärdad SAML biljett och används av en Service Provider vid validering av en användares identitet. Den utför nödvändiga kontroller på varje SAML förfrågan. Tjänsten kan konfigureras till att tillåta ett flertal olika typer av identifieringsmetoder t.ex. personlig e-legitimation Telia/Nordea

När användaren har identifierats, kontrolleras hans eller hennes möjlighet att få tillgång till data eller applikationer. Åtkomstprocessen utförs på samma sätt för alla tjänster. Åtkomsten för olika användare definieras med hjälp av regler som baseras på eXtensible Access Control Markup Language (XACML).

Tjänsten loggar relevant data och händelser och alla loggposter krypteras och undertecknas och skickas till en central loggtjänst när den sparas i en skyddad förvaringsplats som använder signerade log-kedjor.

3.17.1.4 Gränssnitt och integration

Till denna tjänst kan följande tjänst beställas som tillägg:

- Logganalystjänst, CCE-121



3.17.2 CCE-112 Identifieringstjänst

Identifieringstjänst

CCE-112

Infrastrukturella tjänster

3.17.2.1 Funktionell 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 SAML-biljett som returneras av denna tjänst.

Autentisering krävs för att säkerställa att endast betrodda användare kan få tillgång till systemet. I inloggningstjänsten sker autentisering av användare med hjälp av valfri autentiseringslösning som ger säker autentisering av användare. Därmed möjliggörs Single Sign-On mellan applikationer och organisationer. Tjänsten försäkrar att en aktör har identifierats, verifierats och tilldelas olika attribut. Detta påstående är ett undertecknat bevis och det kan sedan användas för att få tillgång till ett program i stället för att begära en ny autentisering från aktören.

Grundflödet för en normal användarsession börjar med att en användare besöker kundens portal och klickar på en länk för e-tjänster. Inloggningen fullföljs genom följande steg:

1. Applikationen (e-tjänsten) skickar användaren till Identifieringstjänsten för att där välja inloggningsmetod.
2. Sidan presenterar tillgängliga inloggningsmetoder. Användaren väljer inloggningsmetod.
3. Validering sker av inloggning, samt en biljett skapas.
4. Användaren blir vidarebefordrad till tjänsten.
5. Ett beslut om behörighet tas baserat på biljetten och funktion användaren försöker komma åt.
6. Inloggningen är klar

Tjänsten kan konfigureras till att tillåta olika typer av identifieringsmetoder baserat på t.ex. användartyp:

1. Personlig e-legitimation Telia/Nordea
2. Personlig e-legitimation BankId
3. Sterias e-tjänstelegitimationer

3.17.2.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten hanterar autentiseringsbevis enligt standarden Security Assertion Markup Language, SAML, ver 2.0. Denna standard är en XML-baserad



standard för utbyte av autentiseringsdata mellan säkerhetsdomäner. Tjänsten stöder flera olika autentiseringsmetoder och kan integreras med de flesta typer av inlogningar.

I tjänsten går det att använda flera olika attributkällor. Det är också möjligt att ställa in vilka tjänsteleverantörer som kräver vissa egenskaper, så att varje SAML Assertion är anpassad för den specifika tjänsten där den ska konsumeras.

Attributen kan hämtas från följande källor:

- SQL-databas
- LDAP katalog
- X.509-certifikat

3.17.2.3 Säkerhet

Tjänsten är ansvarig för kontrollen av en utfärdad SAML biljett och används av en Service Provider vid validering av en användares identitet. Den utför följande kontroller på varje SAML förfrågan:

- XML-validering mot schemat definitioner säkerställer att SAML påståendet är välformat
- Valid Time Check garanterar att påståendet för tiden inte är passerad och att den aktuella tiden är inom gällande tidsintervall
- Valid Signature Check säkerställer att påståendet inte har manipulerats eller förfalskats
- Signing Certificate Checking säkerställer att signeringscertifikat var giltigt vid tidpunkten för undertecknande och att det utfärdas av en betrodd certifikatutfärdare
- Proof of Possession Checking säkerställer att användaren som presenterar SAML biljetten i själva verket är användaren det utfärdades till

Denna tjänst stöder federationer både på identitetssidan och verksamhetssidan för att ge maximal flexibilitet och styrka i säkerheten. Tjänsten har stöd för WS-Federation specifikationen.

3.17.2.4 Gränssnitt och integration

Identifieringstjänsten exponerar externa gränssnitt för kommunikation enligt SAML-standarden för de klienter som stödjer detta protokoll. Tjänsten har dessutom en färdig integration för användning tillsammans med Formulärverifiering i ASP.NET. Denna integration bygger på Microsoft's



design pattern ”Provider Model” och kan användas för att ge en SAML-baserad autentisering i applikationer, exempelvis SharePoint och EPiServer.

Integrationsfunktionaliteten för Form Authentication innehåller följande:

- Specialiserad inloggningssida som utför autentisering via tjänstens Authentication Service enligt SAML Web browser SSO profile.
- SamlMembershipProvider, SamlRoleProvider och SamlMembershipUser, som används för att skapa användarens identitet och roll utgående från användarens SAML biljett

Till denna tjänst kan följande tilläggstjänster beställas:

- Identifieringstjänst, CCE-112
- Loggningstjänst, CCE-120

3.17.3 CCE-113 Stöd för id och lösen till Identifieringstjänst

Stöd för id och lösen till Identifieringstjänst

CCE-113

Infrastrukturella tjänster

3.17.3.1 Funktionell 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.

Storlek på identitetsbegreppet samt lösenord kan väljas enligt beställande organisations önskemål.

3.17.3.2 Teknisk beskrivning

Denna tjänst hanterar inloggningen genom id och lösen via en webbsida, för att sedan utfärda en SAML-biljett som beskriver detta.

3.17.3.3 Säkerhet

Detta är en stödtjänst som bör hanteras varsamt inom det federativa systemet, och enbart användas vid övergångsperioder eller stöd för äldre system under en begränsad tid.



3.17.4 CCE-114 Stöd för Windows-autentisering till Identifieringstjänst

Stöd för Windows-autentisering till Identifieringstjänst
CCE-114
Infrastrukturella tjänster

3.17.4.1 Funktionell 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.

3.17.4.2 Teknisk beskrivning

Windows-autentisering sker via en inloggningssida som är skyddad med Integrated Windows Authentication i IIS, vilket gör att användaren måste ange ett giltigt användarnamn och lösenord för att logga in. Om det konto som användaren är inloggad med på sin egen dator även är ett giltigt konto i autentiseringsdomänen kan en automatisk inloggning ske med samma konto utan att användaren behöver mata in sitt användarnamn och lösenord. När en giltig Windows-autentisering är gjord skapas en SAML-biljett som beskriver identiteten och den autentiseringsmetod som använts.

3.17.4.3 Säkerhet

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.

3.17.5 CCE-116 Stöd för OTP, engångslösenord, till Identifieringstjänst

Stöd för OTP, engångslösenord, till Identifieringstjänst
CCE-116
Infrastrukturella tjänster

3.17.5.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst används för att ge stöd för att kunna logga in med en OTP (One Time Passwords) autentiseringsmetod för en organisation.



Denna tjänst ger stöd för olika typer av OTP där Cybercom sköter den normala driften som en tjänst. Viss integration krävs normalt för att igångsättning av tjänsten.

3.17.5.2 Teknisk beskrivning

Identifieringstjänsten innehåller en lösenordsgenerator för OTP, när en inloggning initieras skapas ett nytt lösenord för användaren och detta sparas ner i en databas. Komplexiteten och längden för lösenordet är konfigurerbara. Lösenordet kan skickas via sms eller e-post. OTP-lösenordets giltighetstid kan konfigureras för varje enskild tjänst och distributionskanal. Det är också möjligt att bygga ut tjänsten med nya distributionsmetoder om så önskas.

3.17.5.3 Säkerhet

Säkerheten i tjänsten beror dels på den längd och komplexitet som valts för OTP-lösenordet, och dels på det distributionssätt som valts.

3.17.6 CCE-117 Tilläggstjänst Navet till Identifieringstjänst

Tilläggstjänst Navet till Identifieringstjänst

CCE-117

Infrastrukturella tjänster

3.17.6.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst ansluts till identifieringstjänsten som ett tillägg. Med hjälp av personnummer eller samordningsnummer hämtas valbar information från folkbokföringen (Navet) och läggs in i SAML biljetten.

3.17.6.2 Teknisk beskrivning

Tilläggstjänsten implementeras via en attributtjänst. Identifieringstjänsten kan konfigureras till att använda ett godtyckligt antal attributtjänster, och varje attributtjänst kan konfigureras var för sig. Med hjälp av en attributtjänst som kommunicerar med webbtjänsten ”Personpost” i Navet hämtas valbar information från folkbokföringen och läggs till i SAML-biljetten.

3.17.6.3 Säkerhet

Säkerheten beror på de gränssnitt som folkbokföringstjänsten Navet erbjuder.



Kammarkollegiet

369 (521)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2015-03-11

3.17.6.4 Gränssnitt och integration

Denna tjänst kan beställas som tillägg till:

- Identifieringstjänst, CCE-112.



3.17.7 CCE-118 Tilläggstjänst Företagsinformation till Identifieringstjänst

Tilläggstjänst Företagsinformation till Identifieringstjänst
CCE-118
Infrastrukturella tjänster

3.17.7.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst ansluts till identifieringstjänsten som ett tillägg. Med hjälp av organisationsnummer hämtas valbar information från Bolagsverkets företagsregister och läggs in i SAML biljetten.

3.17.7.2 Teknisk beskrivning

Tilläggstjänsten Företagsinformation implementeras via en attributtjänst som är ett tillägg till identifieringstjänsten. Identifieringstjänsten kan konfigureras till att använda ett godtyckligt antal attributtjänster, och varje attributtjänst kan konfigureras för sig. Med hjälp av attributtjänsten hämtas valbar information från Bolagsverkets företagsregister och läggs till i SAML-biljetten.

3.17.7.3 Säkerhet

Säkerheten beror på de gränssnitt som Bolagsverkets e-tjänster erbjuder.

3.17.7.4 Gränssnitt och integration

Denna tjänst kan beställas som tillägg till:

- Identifieringstjänst, CCE-112.

3.17.8 CCE-123 Notifieringstjänst

Notifieringstjänst
CCE-123
Infrastrukturella tjänster

3.17.8.1 Funktionell beskrivning

En vanligt förekommande teknik i distribuerade system kallas för publish-subscribe. Den innebär att en notifieringstjänst har ansvar för att ta emot händelser som rapporteras in och distribuera dem till alla parter som valt att prenumerera på denna typ av händelse.

För att en part skall kunna ta emot en händelse krävs förutom att parten registrerar sig hos notifieringstjänsten (vilket ger ett dynamiskt beroende)



även att parten implementerar det notifieringsgränssnitt som en specificeras av notifieringstjänsten.

Cybercoms tjänst för notifiering har ett användarvänligt gränssnitt för att enkelt administrera prenumeranter, meddelandetyper och mottagare.

3.17.8.2 Teknisk beskrivning

Denna tjänst använder en publiserings- och prenumerationsteknik för distribution av händelser.

3.17.8.3 Säkerhet

Hantering av kommunikationskanalerna sker genom PKI.

3.17.8.4 Gränssnitt och integration

Inbyggt i tjänsten finns ett gränssnitt för att kommunicera med tjänsten för valfri applikation och system.



3.18 Övriga Infrastrukturella tjänster

Detta kapitel innehåller tjänster som kan både användas för kontaktstödjande- och verksamhetsstödjande tjänster.

3.18.1 CCE-110 e-Signatur

e-Signatur

CCE-110

Infrastrukturella tjänster

3.18.1.1 Funktionell 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.

Dokument kan signeras med exempelvis personlig e-legitimation, och för detta krävs en PKI-klient. Denna tjänst kan integreras med Cybercoms alla andra tjänster.

3.18.1.2 Teknisk beskrivning

Alla klienter och identiteter från EID 2008 upphandlingen kan hanteras av denna tjänst, men även framtida e-tjänstelegitimationer.

3.18.1.3 Säkerhet

Tjänsten ingår i den federativa hanteringen av tjänster och identiteter, där SAML biljetten används som ett sammanlänkande nyckelkomponent. Tjänsten gör validering av SAML biljetten före en signeringsoperation, och baserat på vald inloggningsmetod kan tjänsten själv bestämma vilken signaturkomponent som skall användas baserat på operativsystem och miljö som PKI klienten har.

3.18.1.4 Gränssnitt och integration

Andra klienter än de som finns tillgängliga i EID 2008 kan hanteras som tilläggs tjänster.

Till denna tjänst kan följande tjänst beställas som tillägg:

- Stöd för annan PKI klient till E-Signatur, CCE-111



3.18.2 CCE-111 Stöd för annan PKI klient till e-Signatur

Stöd för annan PKI klient till e-Signatur

CCE-111

Infrastrukturella tjänster

3.18.2.1 Funktionell 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 funktion som skapar underskriften.

Med hjälp av denna tjänst skapas en tilläggsfunktion till e-Signaturtjänsten som sedan kan användas utan att användaren ser skillnad mellan de som finns med i e-Signatur tjänsten från EID 2008 från början och den tillagda.

3.18.2.2 Teknisk beskrivning

All signatur hantering för tillfället är PKI klient beroende. Denna tjänst integrerar ihop det tekniska gränssnittet genom att inspektera SAML biljetten och baserat på denna sedan använda rätt signaturfunktion för PKI klienten.

3.18.2.3 Gränssnitt och integration

Denna tjänst kan beställas som tillägg till tjänsten e-Signatur, CCE-110.

3.18.3 CCE-119 Behörighetstjänst

Behörighetstjänst

CCE-119

Infrastrukturella tjänster

3.18.3.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst hanterar behörighetsbeslut på ett flexibelt sätt. Dels erbjuds färdiga integrationer för tjänster, dels finns möjligheten att skapa anpassade integrationer med valfria tjänster i kundens miljö. Detta ger enhetliga regler för hur man kombinerar valfri inloggningsmetod med rollbegrepp och andra attribut för att skapa ett behörighetsbeslut i ett verksamhetssystem.



Åtkomstkontrollen i Behörighetstjänsten säkerställer att en behörig användare bara kan komma åt det data eller den tjänst som han/hon har rätt att se och använda. När användaren har identifierats, kontrolleras hans eller hennes tillgång till efterfrågad data eller tjänst.

Reglerna sätts upp via ett grafiskt användargränssnitt, som gör det enkelt och intuitivt att definiera och testa olika åtkomstregler.

3.18.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd enligt Service Oriented Architecture (SOA) modellen och tillhandahåller Web Service gränssnitt som gör det enkelt att integrera med andra applikationer och tekniska plattformar, t.ex. Java-baserade system.

I tjänsten utformas åtkomst med hjälp av användarnas egenskaper, med en teknik som kallas Attribut Based Access Control (ABAC). Tjänsten kan baserat på dessa attribut bevilja tillgång till information med hjälp av en policy. Detta sätt att ge användaren åtkomst ger mycket större flexibilitet än traditionella passersystem baserat på grupper eller roller. Detta flexibla åtkomstsystem minskar administrationen av grupper och roller då många olika tillämpningar som kan nås med hjälp av tjänstens Single Sign-On funktionalitet. Reglerna sätts upp via ett grafiskt användargränssnitt, som gör det väldigt enkelt och intuitivt att definiera och testa olika åtkomstregler.

3.18.3.3 Säkerhet

När användaren har identifierats, kontrolleras hans eller hennes möjlighet att få tillgång till data eller applikationer. Åtkomstprocessen utförs på samma sätt över i alla tjänster. Åtkomsten för olika användare definieras med hjälp av regler som baseras på eXtensible Access Control Markup Language (XACML). XACML är ett OASIS-standardiserat XML-språk som förutom möjligheten att uttrycka åtkomstkontroll också ger möjlighet att formulera hur reglerna skall tolkas och kombineras. Detta görs genom att applicera reglerna på de attribut som de ingående aktörerna har. Åtkomstpolicies och de definierade reglerna för åtkomst lagras i en databas.

De kommande avsnitten ger en översikt av åtkomstprocessen och funktionen PEP (Policy Enforcement Point) och PDP (Policy Decision Point). Identifieringstjänsten levererar en SAML biljett som innehåller den anropande aktörens attribut. Denna biljett processas av PEP och PDP i enlighet med de åtkomstpolicys som definierats med hjälp av XACML.



PEP

Alla anrop till en verksamhetstjänst passerar en kontrollpunkt som hjälper tjänsten att avgöra om en begäran av en aktivitet skall utföras eller om anropet inte ska godtas. Denna funktion kallas PEP (Policy Enforcement Point). Detta program tar inte detta beslut på egen hand, utan dess uppgift är att samla in alla fakta om egenskaperna hos den som anropar, attributen för den begärda resursen och andra fakta om den kontext i vilken anropet sker. All denna information packas ihop och skickas till tjänstens server som fattar beslut om förfrågan ska godkännas eller nekas.

PDP

Rätten att få tillgång till resurser bygger på anroparens attribut och attributen för den resurs som begärs. Denna funktion kallas PDP (Policy Decision Point) och ligger i tjänstens server. Informationen skickas som en XACML Request Context.

Åtkomstbesluten görs baserat på policies, regler och information från PEP. Beslutet skickas tillbaka till PEP i en XACML Response Context.

Applikationen kan då få ett beslut från PEP och, beroende på svaret, ge den som anropar tillgång till den begärda resursen eller inte.

3.18.3.4 Gränssnitt och integration

Alla existerande behörighetssystem för kunden kan integreras in i denna enhetliga behörighetstjänst. Exempelvis ett gruppbaserat behörighetskontrollsystem kan integreras ihop med denna tjänst genom:

- SAML biljetten fylls på med den grupp som användaren tillhör,
- inloggningen till det gruppbaseade behörighetskontrollsystemet anpassas mot att gruppen hämtas från SAML biljetten,
- förändring av var behörighetsbeslutet tas och att ett anrop sker till Behörighetstjänstens PEP fuktion istället, som därmed löser upp åtkomstbeslutet.

Till denna tjänst kan följande tjänster beställas som tillägg:

- Identifieringstjänst, CCE-112
- Loggningstjänst, CCE-120

3.18.4 CCE-120 Loggningstjänst

Loggningstjänst

CCE-120

Infrastrukturella tjänster



3.18.4.1 Funktionell beskrivning

Loggtjänsten är den sammanhållande tjänsten för spårbarhet för alla andra tjänster. Loggning är en central aktivitet för att upptäcka oönskat beteende i systemet eller att kunna se vad en användare har gjort i flera tjänster.

Ett exempel kan vara när en medborgare skall ansöka om något:

1. Loggpost att medborgaren loggade in med en personlig e-legitimation
2. Användaren har fyllt i en blankett för ansökan
3. Ansökan är underskriven med sin personliga e-legitimation
4. Medborgaren har betalat en ansökningsavgift
5. Ansökan har blivit diarieförd
6. Ansökan har blivit skickad till verksamhetstjänsten som är aktuell i detta fall.

Målet är att få en spårbarhetslogg för att kunna användas när information behövs om ett specifikt ärende, vid problem eller kanske eventuellt en tvist.

Loggtjänsten består av en tjänst och flera komponenter:

- Central loggserver som lagrar alla loggar poster i en säker databas.
- Loggfunktion som används av program och tjänster för att skicka loggar om händelser som inträffar inom tillämpning.
- Loggagent är en tjänst som körs på varje system och samlar alla loggar från olika applikationer i ett system och skickar dem i partier till den centrala loggservern.

Alla applikationer eller tjänster som skapar logginformation i något format kan integrera med denna loggtjänst, om logginformationen innehåller tillräckligt mycket information.

3.18.4.2 Teknisk beskrivning

Komponenterna i loggtjänsten är byggda med Microsofts .NET teknologi för att säkerställa en effektiv integration med andra .NET-baserade applikationer. Det kan också integrera med befintliga system genom att använda plug-ins för att tolka logg meddelanden som sedan sparas i textfiler.

Dessutom har loggtjänsten ett gränssnitt som möjliggör enkel integration med andra applikationer och tekniska plattformar som är Java-baserade.

Loggtjänsten

Det finns ett flexibelt loggnings-API för applikationer och moduler. Den



möjliggör att ange egna logghändelser och ge beskrivningar på olika språk. Den som konfigurerar loggarna anger logg policy samt vilken loggningsnivå som krävs vid lagring av logg poster. Vissa loggar kan vara konfigurerade att alltid genomföras eller undantas oavsett vad den globala loggningsnivån är satt till. Vid felsökning är det också möjligt att specificera en annan logg nivå för vissa delar av systemet. Detta är en enorm fördel under utvecklingsfasen av systemet samt vid felsökning när systemet är i produktion.

Loggagenten

Agenten är en Windows-tjänst som körs på varje system. Syftet med Agenten är att samla alla loggmeddelanden från programmen på systemet, och skicka dem till tjänsten. Det går att konfigurera antalet maximala logghändelser som läggs i kö samt maximala tiden för den äldsta loggposten innan dessa måste skickas vidare till logg servern.

Agenten buffrar logg-poster i en krypterad och signerad fil på hårddisken när logg servern inte kan nås. Dessa loggar kommer att skickas till loggservern vid ett senare tillfälle när kommunikationen fungerar igen.

Olika loggagenter finns tillgängliga så att informationen kan samlas in från olika källor, t.ex. operativsystem, databaser, nätverkskomponenter, program etc. En SYSLOG agent finns för att samla in loggmeddelanden från program och komponenter nätverk t.ex. routrar, brandväggar etc.

Centrala loggservern

Den centrala loggservern samlar loggposter från alla system som skall hanteras, och lagrar dem i en säkrad databas. Alla loggposter signeras i en kedja, som förhindrar dem från att bli manipulerade eller raderade utan att detta upptäcks. Viktiga uppgifter ur loggposterna lagras i indexerade tabeller för snabbare uppslagning för logganalys, men den ursprungliga logg posten lagras alltid intakt vid eventuellt bevisföring. En logg hamnar alltid i en viss loggkategori som den överensstämmer med, och loggservern gör kontroller att loggposten följer XML definitionen enligt schemat. Loggar som inte validerar mot det angivna XML-schemat är markerade för uppföljning av en administratör.

3.18.4.3 Säkerhet

Loggar kan samlas in från alla olika nivåer i systemet, från operativsystem, nätverkskomponenter, databas system och komponenter. Baserat på vilka loggar som önskas sker en filtrering på vilka loggposter som skall skapas. Alla loggposter krypteras och undertecknas och skickas till en central



loggtjänst när den sparas i en skyddad förvaringsplats som använder signerade log kedjor.

3.18.4.4 Gränssnitt och integration

Loggtjänsten erbjuder ett ”Web Service” gränssnitt som möjliggör enkel integration med andra applikationer och tekniska plattformar.

I administrationsportalen (se bild nedan) kan logganalys och loggningstjänsten konfigureras och administreras på ett enkelt och samlat sätt.

Kategori	xml
Security	<pre><?xml:stylesheet type="text/css" href="http://www.w3.org/2001/XMLSchema.xsd" /> <xs:schema xmlns:um="urn:cybercom:surelog:0.1" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" id="Security" targetNamespace="urn:cybercom:surelog:0.1" elementFormDefault="qualified" attributeFormDefault="unqualified"> <xs:element name="LogPost" type="LogPostType" /> <xs:complexType name="LogPostType"> <xs:sequence> <xs:element name="User" type="xs:string" /> <xs:element name="Action" type="xs:string" /> <xs:element name="Resource" type="xs:string" /> <xs:element name="Message" type="xs:string" /> <xs:element name="UserContext" type="xs:string" /> </xs:sequence> </xs:complexType> </xs:schema></pre>

Till denna tjänst kan följande tjänster beställas som tillägg:

- Logganalystjänst, CCE-121

3.18.5 CCE-121 Logganalystjänst

Logganalystjänst

CCE-121

Infrastrukturella tjänster

3.18.5.1 Funktionell beskrivning

Fördelen med att ha en central lagring av loggar från alla system inom en domän är att det möjliggör en mer komplett logganalys. Logganalystjänsten analyserar alla loggar som har samlats in av Loggningstjänsten.



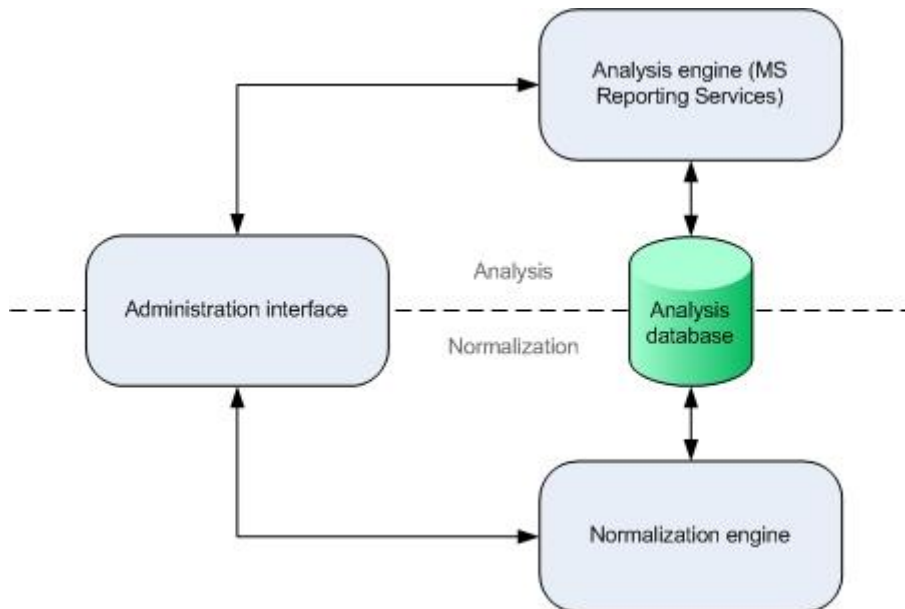
Tidpunkt	Användare	Handling	System	Resurs	Meddelande
2010-02-10 13:03	test	access,Permit	20.13.20.17	AdminPortal	Access with assertion. Access message: Permit
2010-02-10 13:02	cybercom	SuccessfulLogin	20.13.20.17	AdminPortal	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:Kerberos
2010-02-10 10:09	test	access,Permit	20.13.20.17	AdminPortal	Access with assertion. Access message: Permit
2010-02-09 17:46	cybercom	access,Permit	20.13.20.17	AdminPortal	Access with assertion. Access message: Permit
2010-02-09 17:46	cybercom	SuccessfulLogin	20.13.20.17	AdminPortal	urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:Kerberos
2010-02-09 14:58	CN=Revocation test, OU=Test, O=cybercom C=SE	access,Deny	20.13.20.10	ResQMapWebview	Access with assertion. Access message: NotApplicable
2010-02-09 14:51	CN=Revocation test, OU=Test, O=cybercom C=SE	access,Deny	20.13.20.10	ResQMapWebview	Access with assertion. Access message: NotApplicable
2010-02-09 14:29	CN=Revocation test, OU=Test, O=cybercom C=SE	access,Deny	20.13.20.17	AdminPortal	Access with assertion. Access message: NotApplicable
2010-02-09 14:28	CN=Revocation test, OU=Test, O=cybercom C=SE	access,Deny	20.13.20.17	AdminPortal	Access with assertion. Access message: NotApplicable

Utifrån denna analys kan larm genereras och skickas i enlighet med förkonfigurerade regler. Det är också möjligt att skapa mer skräddarsydda grafiska rapporter för att visualisera loggar och för att kunna studera olika verksamheter i detalj. En administratör kan skapa dessa rapporter med ett intuitivt grafiskt gränssnitt. Rapportskapandet kan schemaläggas så att standardiserade rapporter skickas ut regelbundet till fördefinierade mottagare.

För att använda tjänsten behövs Loggningstjänst, CCE-120.

3.18.5.2 Teknisk beskrivning

Analysen av loggar sker i två steg. I det första steget, normaliseras de loggfiler som har tagits ut av Loggningstjänsten och bestämd information från loggfilerna extraheras. Nästa steg är att analysera uppgifterna med hjälp av rapportgeneratorm.



Bilden visar en översikt av Logganalystjänstens arkitekturen.

3.18.5.3 Säkerhet

Tjänsten är sammanhållen med en databas integrerad i tjänsten.

Tjänsten är fullt ut integrerad med övriga tjänster. Det förutsätts att man använder Identifieringstjänsten samt Behörighetstjänsten tillsammans med denna tjänst för att uppnå en maximal säkerhetsnivå samt stor flexibilitet.

3.18.5.4 Gränssnitt och integration

Inbyggd i tjänsten levereras utdata i en XML-baserad rapport med en tillhörande stylesheet för visning i exempelvis valfri browser.

Andra format kan stödjas med hjälp av tilläggsuppdrag eller tjänster.

Till denna tjänst kan följande tjänster beställas som tillägg:

- Identifieringstjänst, CCE-112
- Behörighetstjänst, CCE-119

3.18.6 CCE-122 Tillägg Rapporter till Logganalystjänst

Tillägg rapporter till Logganalystjänst

CCE-122

Infrastrukturella tjänster



3.18.6.1 Funktionell beskrivning

Cybercom kan erbjuda kunden att avropa andra format (PDF, Excel, word, TIFF) och andra distributionskanaler (SMS, FAX, Webservice osv).

Större integrationer kan Cybercom erbjuda kunden för full frihet i rapportframtagning (layout, innehåll).

3.18.6.2 Teknisk beskrivning

Rapporterna tas fram via en export av logganalysdata, vilket bygger på de inbyggda funktionerna i Microsoft SQL Server Reporting Services. Nya rapportformat som saknar inbyggt stöd av Reporting Services tas fram genom att implementera en s.k. "Rendering Extension".

Leverans av rapporter sker med hjälp av distributionskanaler som implementerar en "Delivery Extension" i Reporting Services. Med hjälp av detta utbyggbara gränssnitt kan i princip alla av kunden efterfrågade leveranssätt stödjas.

3.18.6.3 Säkerhet

Säkerheten beror främst på det distributionssätt som används för rapporten, men Cybercom kan erbjuda stöd för att kryptera rapporter så att de blir oanvändbara om de skulle hamna i fel händer.

3.18.6.4 Gränssnitt och integration

Denna tjänst kan beställas som tillägg till Logganalystjänst, CCE-121
CCE-145 Kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter utan SAML

Kontroll av elektroniska legitimationer och underskrifter utan SAML
CCE-145

Infrastrukturella tjänster

3.18.6.5 Funktionell beskrivning

Denna tjänst är en öppen och skalbar eID-tjänst för kontroll av e-legitimationer och elektroniska underskrifter. Kunden förutsätts ha giltiga avtal med alla utställare av e-legitimationer, t.ex. via EID 2008. Kunden kan välja att själv hantera administration av t.ex. fakturering eller låta Cybercom hantera detta.

Kunden ansluter sig till tjänsten med ett enkelt Web Services-gränssnitt som hanterar både dialog med slutanvändare och bakomliggande kontroller av e-legitimationer.



Vid elektronisk identifiering väljer användaren en av de erbjudna eID-metoderna och omdirigeras därefter från kundens hemsida till tjänsten där kontroll av e-legitimationen slutförs.

Vid elektronisk underskrift görs kontroll mot angiven e-legitimation i dialog mellan kundens hemsida och tjänsten.

3.18.6.6 Teknisk beskrivning

Gränssnittet mot tjänsten är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket gör att anslutningen mot tjänsten är plattformsoberoende.

3.18.6.7 Säkerhet

Kund till tjänsten identifieras med ett maskincertifikat då tjänsten anropas. Transaktioner mellan kund och tjänst transporteras över HTTPS och är därmed insynsskyddade.

3.18.6.8 Gränssnitt och integration

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.

3.18.7 AXI-001 XACML Policy Evaluation Service AXI

XACML Policy Evaluation Service AXI

AXI-001

Infrastrukturella tjänster

3.18.7.1 Funktionell beskrivning

Gränssnitt för att skapa, testa och validera 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 policymodellering för nybörjare.

För att nyttja denna tjänst behöver användaren en klientdator med Java (runtime 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.

3.18.8 BGC-007 Tilläggstjänst eID-växeln: Lagring av underskrivet dokument

Tilläggstjänst eID-växeln: Lagring av underskrivet dokument
BGC-007
Infrastrukturella tjänster

3.18.8.1 Funktionell beskrivning

Genom detta tillägg väljer kunden att låta anbudsgivaren lagra dokument signerade i tjänsten. Det dokument som signerats lagras tillsammans med signaturen och en pdf-version av det signerade dokumentet. Detta ger möjlighet för kunden att bygga ett gränssnitt för visning av det signerade dokumentet. Den som signerat dokumentet kan därigenom titta på det som tidigare signerats.

3.18.8.2 Teknisk beskrivning

Gränssnittet mot eID Växeln är Web Services (SOAP/HTTPS), vilket gör 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.

3.18.8.3 Säkerhet

Kund till tjänsten identifieras med klientcertifikat då eID-växeln anropas. Transaktioner mellan kund och tjänst transporteras över HTTPS och är därmed insynsskyddade.

Hantering av behörigheter i systemet sköts av utsedd personal med separerade roller. Administratörer har endast behörighet och åtkomst till de delar av systemet som motsvarar dennes roll och uppgifter.

3.18.8.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten tillhandahåller ett Web Service gränssnitt (SOAP/HTTPS) som har enkla anrop för identifiering av användare, underskrift av dokument och transaktioner, lagring av dokument och sökmöjligheter. För att ytterligare



Kammarkollegiet

384 (521)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09

Ramavtal 7057/10

Cybercom

E-förvaltningsstödande tjänster 2010

Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

2015-03-11

förenkla anslutningen hos kund finns komponenten SecurityClient som kapslar in Web Service anropen i ett API.



3.18.9 BGC-008 Kontroll av elektroniska legitimationer med OSIF-gränssnitt

Kontroll av elektroniska legitimationer med OSIF-gränssnitt
BGC-008
Infrastrukturella tjänster

3.18.9.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten ger kunden ett gränssnitt mot kontroll av identitet och underskrift med elektroniska legitimationer från andra e-tjänster. Denna tjänst riktar sig till kunder som vill använda OSIF gränssnittet.

3.18.9.2 Teknisk beskrivning

Systemets uppbyggnad garanterar stöd för framtida krav vad gäller kapacitet genom:

- Flexibelt utnyttjande av dedicerad och/eller virtualiserad infrastruktur utifrån de specifika driftkraven för respektive tjänst
- Kapacitetsplanering och regelbunden övervakning av kapacitetsbehov
- Dedicerad kommunikation och infrastruktur med hög kapacitet efter behov
- Tydligt avgränsade moduler och en skalbar arkitektur, både horisontellt och vertikalt
- Hantering av ökade volymer genom att lägga till hårdvarukomponenter eller öka kapaciteten hos befintlig hårdvara

3.18.9.3 Säkerhet

Hantering av behörigheter i systemet sköts av utsedd personal med separerade roller. Administratörer har endast behörighet och åtkomst till de delar av systemet som motsvarar dennes roll och uppgifter.

Hög driftsäkerhet garanteras genom:

- Automatisk övervakning av hårdvara, nätverk, servrar och mjukvara
- Verktyg och policier för larm- och eskaleringshantering
- Katastrofplanering och beprövade rutiner för hantering av avbrott i system och kommunikation
- Rutiner för backup och recovery enligt kraven för respektive tjänst

Hög tillgänglighet garanteras genom:



- Helt redundant lösning med fysiskt separerade datorhallar och infrastruktur (ex. kraftförsörjning, kyla mm)
- Dubblerade nätaggregat, kablage, nätverksanslutningar, UPS
- Redundanta brandväggar, switchar, routrar samt SAN för all kritisk datalagring
- Anslutning till Internet med full redundans via två olika Internetoperatörer med geografiskt åtskilda förbindelser

3.18.9.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten erbjuder kunden programgränssnitt enligt OSIF 2.0 eller senare version.

3.18.10 IDA-001H Säkert informationsutbyte SHS IDA

Säkert informationsutbyte SHS IDA

IDA-001H

Infrastrukturella tjänster

3.18.10.1 Funktionell beskrivning

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

SHS är ett standardiserat kommunikationsprotokoll för allt informationsutbyte där kraven på säkerhet och tillförlitlighet är stora. SHS är föredragen kommunikationslösning för de allra flesta stora och medelstora myndigheter.

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

Alla gränssnitt enligt SHS v1.2 erbjuds:

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

SHS stödjer de vanligaste grundmönstren för informationsutbyte som :

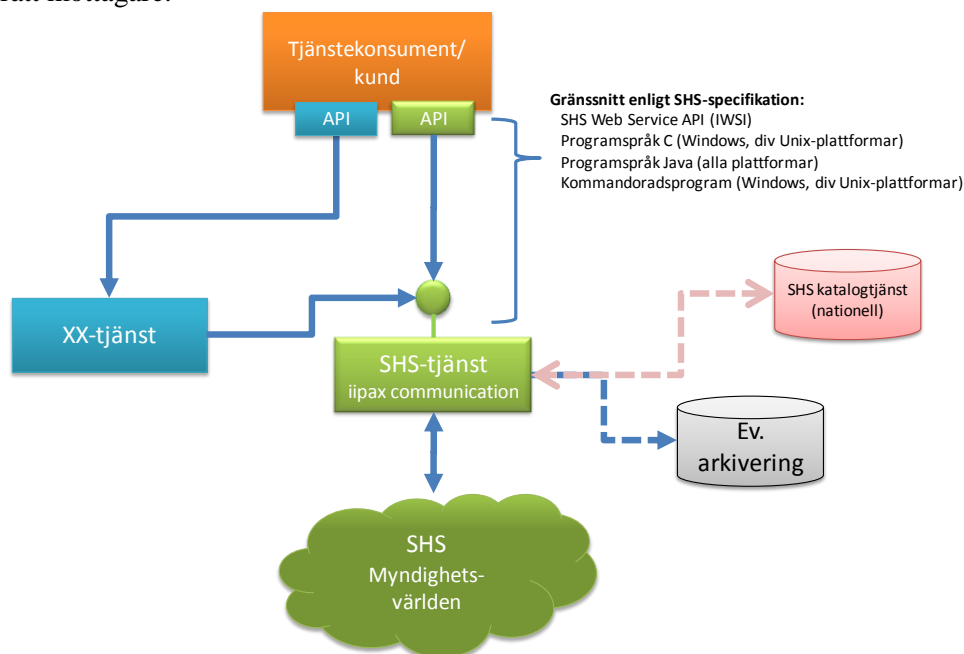
- Asynkron informationsöverföring (filöverföring, aviseringar)
- Synkron fråga – svar (direktåtkomst)
- Asynkron fråga – svar

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



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

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



Figur 7 Arkitekturbild tjänsten för Säkert informationsutbyte

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

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

3.18.10.2 Teknisk beskrivning

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



3.18.10.3 Säkerhet

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

Kommunicerande parter är alltid ömsesidigt identifierade via SSL klientidentifiering. Vilka man tillåter kommunikation med kan antingen styras med CA-certifikat och spärrlista eller exklusivt uppräknade i en s.k. vitlista.

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

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

3.18.10.4 Gränssnitt och integration

Integration mellan tjänsten och kundens verksamhetssystem kan göras med någon av de standardiserade API:erna, vanligen Web Service (IWSI). Dessa är väl utprovade i både .NET och java-miljöer med de vanligaste verktygen för Web Service.

3.18.11 GOO-007 Säker e-post med Google Message Encryption

Säker e-post med Google Message Encryption
GOO-007

Infrastrukturella tjänster

3.18.11.1 Funktionell beskrivning

Googles funktioner för kryptering av e-post säkerställer att meddelanden når rätt mottagare och att informationen inte förvanskas eller avlyssnas på vägen.

3.18.12 COM-001 ProSale QSS

ProSale QSS

COM-001

Infrastrukturella tjänster



3.18.12.1 Funktionell beskrivning

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.

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.

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.

3.18.12.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten kan ingå i ”Federationen för Svensk e-legitimation” där då dess metadata finns tillgängligt. I tjänsten används identitetsintyg enligt SAML 2.0 för autentisering av undertecknare genom de intygsutfärdare (IdP:er) som ingår i Federationen.

Anropande e-tjänst översänder detaljer om undertecknaren och den förberedda signaturstrukturen som innehåller det hashvärde (kondensat) över det dokument eller data som skall undertecknas. Efter kontroll av



mottagen underskriftsinformation och autentisering av undertecknaren startar processen med att skapa underskriften.

Ett unikt nyckelpar bestående av en privat och en publik del, skapas i en särskild hårdvarumodul HSM - Hardware Security Module, för varje underskriftstillfälle. Den privata nyckeln används för att skapa en elektronisk underskrift av signaturstrukturen. Därefter raderas den privata nyckeln. Den publika nyckeln placeras sedan i ett underskriftscertifikat tillsammans med uppgifter om undertecknaren från identitetsintyget. Underskriftscertifikat, andra nödvändiga certifikat och den elektroniska underskriften returneras till den anropande e-tjänsten som behandlar detta material på önskat sätt.

ProSale QSS hanterar alla de typer av algoritmer för kryptering och beräkning av hashvärde som angivits i den normativa specifikationen som t.ex. SHA-256, RSA 2048 och ECDSA P-256. Ytterligare information finns i detta dokument. Utöver den funktionalitet som angivits i den normativa specifikationen erbjuds andra funktioner som t.ex. dagliga rapporter om användning fördelad per e-tjänst, statistik under dygnet och uppföljning av svarstider.

3.18.12.3 Säkerhet

Säkerheten i ProSale QSS definieras och beskrivs i den normativa specifikationen som uppfylls. Som exempel kan nämnas att all extern kommunikation med anropande e-tjänster sker över port 443 med HTTPS. All bearbetning av data sker inom EU och tjänsten är utformad för att uppfylla uppfyller Personuppgiftslagens (PUL) krav. Vid leverans av tjänsten tecknas ett avtal som hanterar personuppgiftsansvar i form av ett med personuppgiftsbiträdesavtal.

Driften av tjänsten är i grundkonfigurationen uppdelad i två miljöer: en webbapplikation och en särskild hårdvarumodul HSM med CA.

Teknisk drift av Tjänsten sker enbart inom EU, med certifikatsutgivningsdelen inom Sverige och tjänstegränssnittet ovanför i en kapacitetstjänst. (Inga PuL uppgifter lagras i tjänstegränssnittet). Som alternativ kan tjänstegränssnittet drifas av Cybercom i Sverige eller Finland, alternativ av extern SUA klassad driftleverantör i Sverige. HSM och CA del finns i datahallar i Sverige. Båda miljöerna är ISO 27001 certifierade.



Vid behov kan annan konfiguration levereras och offereras då separat som t.ex. att drift sker internt inom en organisation.

3.18.12.4 Gränssnitt och integration

Vid beställning av tjänsten i grundkonfigurationen upprättas en egen logisk förekomst (eller en egen miljö) av denna för respektive kund, som sedan kan använda denna för integration med valfritt antal e-tjänster. Parametrar kan konfigureras (policy) per kund eller för respektive kunds e-tjänst.

Tjänstens gränssnitt består av två delar:

1. Underskriftsbegäran (SignRequest) En begäran från en e-tjänst att en undertecknare skall autentiseras innan underskrift samt bl.a. det data som skall undertecknas.
2. Underskriftssvar (SignResponse) Svar från underskriftstjänsten till den begärande e-tjänsten med resultat från

Underskriftsbegäran som bl.a. innehåller elektronisk underskrift, underskriftscertifikat och andra nödvändiga certifikat.

Inom ramen för ProSale QSS finns det möjlighet att testa tjänsten. Metadata och nödvändiga certifikat finns tillgängligt på webbsida. Om behov finns av assistans eller felsökning debiteras detta arbete separat.

3.18.13 COM-002 ProSale Signing

ProSale Signing
COM-002
Infrastrukturella tjänster

3.18.13.1 Funktionell 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.

3.18.13.2 **Teknisk beskrivning**

ProSale Signing är en webbapplikation och tjänst. Applikationen använder öppna standarder och säkra tekniker som t.ex. HTTP/S, PKI, XML D-SIG, OASIS DSS och SOAP. För autentisering används SAML 2.0 med existerande IdP:er och OAuth. ProSale IdP används för att skapa identitetsintyg vid en- eller tvåfaktoridentifikation.



I ProSale Signing finns också möjlighet att använda Single Sign On (SSO) efter att autentisering skett med t.ex. SITHS-kort eller att intern inloggning skett via Active Directory (AD). Fördelen med denna funktionalitet är att en person kan underteckna många dokument, men behöver endast autentisera sig en gång.

Processen att underteckna ett dokument i ProSale Signing har olika steg:

- Autentisering för tillgång till dokumentet: För att överhuvudtaget få tillgång till dokumentet som potentiellt skall undertecknas måste tilltänkt undertecknad vara autentiserad med angiven tillsnivå. Detta både vid ifyllda formulär så väl som tillsänt dokument.
- Undertecknaren uppger sin avsikt: Detta är i ProSale Signing att personen anger att denne undertecknar dokumentet. Om ProSale QSS används, innebär det att undertecknaren måste göra en förnyad autentisering för att underteckna dokumentet. Det är också möjligt för en person att avstå från att underteckna och ange anledning för detta.

I E-legitimationsnämndens normativa specifikation anges att det är e-tjänstens ansvar att rätt dokument blir undertecknat. ProSale Signing är konstruerad efter principen WYSIWYS – “What You See Is What You Sign” vilket inte gör det möjligt att underteckna annat dokument än det som presenterats.

Storleken på uppdraget är begränsad 10 MB beroende på e-postprogram som ofta har begränsningar. Om dokument undertecknas med storlek större än 10 MB kan ProSale Delivery användas för säker distribution.

3.18.13.3 Säkerhet

Med ProSale Signing fångas både undertecknarens identitet och dennes avsikt. Detta är en mycket viktig aspekt för att uppnå en säker elektronisk underskrift. I många fall är en elektronisk underskrift med ProSale Signing är säkrare än en som görs manuellt på papper. Anledningen till detta är att undertecknarens identitet och avsikt fångas på ett sätt som inte kan ske på papper.

En elektronisk underskrift med ProSale Signing uppfyller de signaturlagar som finns idag. ProSale Signing uppfyller kraven på avancerade elektroniska signaturer enligt lagen (2000:832) om kvalificerade elektroniska signaturer (SFS 2000:832).



Den uppfyller kraven i USA enligt "Electronic Signatures in Global and National Commerce Act" (ESignature Act), samt EU Direktivet 1999/93/EG om ett gemenskapsverk för elektroniska signaturer, EU- direktiv 1999/93/EG. En användare av ProSale Signing kan vara en fysisk eller juridisk person.

Comfact följer utvecklingen av juridiska och säkerhetsmässiga aspekter och vi deltar i många initiativ eftersom kunskap inom detta område är mycket viktig för våra kunder. ProSale Signing och relaterade tjänster kommer till exempel uppfylla den EU-förordning som inom kort kommer att träda ikraft: eIDAS "Elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden" som beslutades av Parlamentet den 3 april 2014.

All bearbetning av data sker inom EU och uppfyller Personuppgiftslagen (PUL). Vid leverans av tjänsten tecknas ett avtal som hanterar personuppgiftsansvar med personuppgiftsbiträdesavtal.

Driften av ProSale Signing sker i två olika valbara miljöer: I Sverige eller i Microsoft Azure i Amsterdam. All kommunikation med externa system sker med HTTPS.

3.18.13.4 Gränssnitt och integration

ProSale Signing är utvecklad för att på ett sömlöst sätt integreras med befintliga verksamhetssystem på ett mycket effektivt sätt. För att uppnå detta ingår ett mycket väldefinierat och intuitivt gränssnitt kallat ProSale API. Detta gränssnitt kan användas för integration i verksamhetssystem i önskad omfattning. Totalt finns 13 operationer där de viktigaste är:

- Skapa underskriftsuppdrag (CreateSigningInstance)
- Ta emot ett undertecknat dokument (ClientStatusUpdate)

Andra operationer som ingår är t.ex. dra tillbaks uppdrag, skicka påminnelse, fråga efter status, osv. Statusuppdateringar vid integration till ett verksamhetssystem kan ske på två sätt:

- Genom att statusförändringar skickas till verksamhetssystemet som tar emot dessa med en webbtjänst
- Genom att verksamhetssystemet frågar ProSale Signing efter statusförändringar I de fall statusförändringar skall tas emot med en webbtjänst, ingår grundläggande programkod för att förenkla



integrationsarbetet. I båda fallen ingår support vid själva integrationsarbetet i tjänsten.

Som ett komplement vid integration ingår vissa administrativa stödfunktioner som t.ex. en översiktssida som visar aktiva ärenden, per organisation eller per kontaktperson. Från denna översikt kan påminnelser skickas eller ärenden återkallas.

3.18.14 COM-003 ProSale Delivery

ProSale Delivery
COM-003
Infrastrukturella tjänster

3.18.14.1 Funktionell beskrivning

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. Känsliga personuppgifter ska dessutom vid överföring via öppet nät, till exempel Internet, förses med krypteringskydd.

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.

Viktiga funktioner som säkerställs med ProSale Delivery är att:

- 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

3.18.14.2 Teknisk beskrivning



ProSale Delivery bygger på och utvecklar befintliga tekniker för att kunna överföra information på ett säkert sätt. Ett leveransärende kan t.ex. startas från ett verksamhetssystem där ProSale API används som gränssnitt för integration. Här anges på vilket sätt mottagaren skall autentiseras. Mottagaren får en e-postavisering om att det finns säker information att ta emot. Denne autentiserar sig på föreskrivet sätt med t.ex. E-legitimation, BankID eller en två-faktors autentisering.

Efter autentisering får mottagaren tillgång till informationen och kan hantera denna på önskat sätt, varefter informationen raderas i tjänsten. Avsändaren får nu ett mottagningsbevis som kan vara undertecknat på två sätt: med ett servercertifikat eller med en personlig underskrift i ProSale QSS som uppfyller Elegitimationsnämndens normativa specifikation för Underskriftstjänst.

Det elektroniskt undertecknade mottagningsbeviset med metadata kan också sändas till det anropande verksamhetssystemet för att på så sätt underlätta hantering och uppföljning.

3.18.14.3 Säkerhet

ProSale Delivery är en webbapplikation och tjänst. Applikationen använder öppna standarder och säkra tekniker som t.ex. HTTP/S, PKI, XML D-SIG, OASIS DSS och SOAP. För autentisering används SAML 2.0 med existerande IdP:er och OAuth. ProSale IdP används för att skapa identitetsintyg vid en- eller tvåfaktoridentifikation.

ProSale Delivery uppfyller den EU-förordning som inom kort kommer att träda ikraft: eIDAS "Elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden" som beslutades av Parlamentet den 3 april 2014. All bearbetning av data sker inom EU och uppfyller Personuppgiftslagen (PUL). Vid leverans av tjänsten tecknas ett avtal som hanterar personuppgiftsansvar med personuppgiftsbiträdesavtal.

Driften av ProSale Delivery sker i två olika valbara miljöer: I Sverige eller i Microsoft Azure i Amsterdam. All kommunikation med externa system sker med HTTPS.

Nyckelfunktioner i ProSale Delivery innebär att:

- ingen avlyssning kan ske
- säker identifiering av avsändaren och mottagaren



- innehållet kan inte ändras på vägen
- elektroniskt undertecknat mottagningsbevis erhålls
- påminnelser sänds till mottagare

Tilläggstjänster som erbjuds i ProSale Delivery är:

- stora leveranser - upp till 100 MB
- larm innan leveransens utgångsdatum
- utökad lagringstid
- assistans vid integration med affärssystem med ProSale API

3.18.14.4 Gränssnitt och integration

ProSale Delivery är utvecklad för att på ett sömlöst sätt integreras med befintliga verksamhetssystem på ett mycket effektivt sätt. För att uppnå detta ingår ett mycket väldefinierat och intuitivt gränssnitt kallat ProSale API. Detta gränssnitt kan användas för integration i verksamhetssystem i önskad omfattning. Totalt finns 13 operationer där de viktigaste är:

- Skapa leveransuppdrag (CreateDeliveryInstance)
- Ta emot ett undertecknat mottagningsbevis med metadata (ClientStatusUpdate)

Andra operationer som ingår är t.ex. att dra tillbaka ett leveransuppdrag, skicka påminnelse, fråga efter status, osv. Statusuppdateringar vid integration till ett verksamhetssystem kan ske på två sätt:

- genom att statusförändringar skickas till verksamhetssystemet som tar emot dessa med en webbtjänst
- genom att verksamhetssystemet frågar ProSale Delivery efter statusförändringar

I de fall statusförändringar skall tas emot med en webbtjänst, ingår grundläggande programkod för att förenkla integrationsarbetet. I båda fallen ingår support vid själva integrationsarbetet i tjänsten.

3.18.15 COM-004 ProSale Forms

ProSale Forms



COM-004

Infrastrukturella tjänster

3.18.15.1 Funktionell beskrivning

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. 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.

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. 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.

3.18.15.2 Teknisk beskrivning

ProSale Forms började utvecklas 1998 som ett forskningsprojekt inom EUs 5:e ramverksprogram. Projektet kallades IQML - "Intelligent Questionnaire Markup Language" och syftet var att hitta en lösning för effektiv datainsamling. Ett resultat av forskningen var utvecklingen av en XML-struktur för att representera "intelligenta" formulär. När denna sedan accepterades som en rekommenderad lösning fick den benämningen XML4DR - "XML for Data Reporting". XML4DR är en mycket central del av ProSale Forms. Med denna struktur kan intelligenta formulär skapas och användas. Efter det att forskningsprojektet avslutades 2002 har utvecklingen av ProSale Forms fortsatt. Kontinuerligt läggs nu nya funktioner och lösningar till. ProSale



Designer är utvecklad med Microsoft Silverlight och kräver därför att ett kostnadsfritt tillägsprogram från Microsoft installeras. Detta program används sedan av den installerade webbläsaren. Formulär som skapats med ProSale Designer sparas i en XML-struktur som kallas XML4DR. Denna används sedan för att "köra" formuläret i formulärmotorn.

3.18.15.3 Säkerhet

ProSale Forms är en tjänst där ett abonnemang (en Hub) sätts upp som kan användas av abonnenten i sin dagliga verksamhet. I abonnemanget är det möjligt att använda tillgängliga webbformulär. Endast abonnenten har tillgång till sin Hub. Olika möjligheter till individuell kryptering finns som val. Tjänsten innebär att insamling, bearbetning och distribution av information kan ske på ett säkert och strukturerat sätt. Drift av ProSale Forms sker på servrar i Sverige.

All bearbetning av data sker inom EU och uppfyller Personuppgiftslagen (PUL). Vid leverans av tjänsten tecknas ett avtal som hanterar personuppgiftsansvar med personuppgiftsbiträdesavtal.

3.18.15.4 Gränssnitt och integration

En central del av ProSale Forms är integration med existerande verksamhetssystem. För att möjliggöra detta har gränssnittet XML4DR utvecklats. Med detta gränssnitt är det t.ex. möjligt att importera mycket stora strukturerade datamängder i ett verksamhetssystem.

Gränssnittet ger också möjlighet att från verksamhetssystem ge uppgiftslämnare stöd i form av förifylld information som också kan användas för att utvärdera giltighet av lämnade uppgifter.

3.18.16 COM-005 ProSale Seal

ProSale Seal
COM-005
Infrastrukturella tjänster



3.18.16.1 Funktionell beskrivning

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.

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.

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:

- 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.

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.

3.18.16.2 Teknisk beskrivning

ProSale Seal är en webbapplikation och tjänst. Applikationen använder öppna standarder och säkra tekniker som t.ex. HTTP/S, PKI, XML D-SIG, OASIS DSS och SOAP. För autentisering används SAML 2.0 med



existerande IdP:er och OAuth. ProSale IdP används för att skapa identitetsintyg vid en- eller tvåfaktoridentifikation.

3.18.16.3 Säkerhet

ProSale Seal uppfyller den kommande EU förordningen om ”electronic seal” som inom kort kommer att träda ikraft: eIDAS “Elektronisk identifiering och betrodda tjänster för elektroniska transaktioner på den inre marknaden” som beslutades av Parlamentet den 3 april 2014.

All bearbetning av data sker inom EU och uppfyller Personuppgiftslagen (PUL). Vid leverans av tjänsten tecknas ett avtal som hanterar personuppgiftsansvar med personuppgiftsbiträdesavtal.

Driften av ProSale Signing sker i två olika valbara miljöer: I Sverige eller i Microsoft Azure i Amsterdam. All kommunikation med externa system sker med HTTPS.

3.18.16.4 Gränssnitt och integration

ProSale Seal är utvecklad för att på ett sömlöst sätt integreras med befintliga verksamhetssystem på ett mycket effektivt sätt. För att uppnå detta ingår ett mycket väldefinierat och intuitivt gränssnitt kallat ProSale API. Detta gränssnitt kan användas för integration i verksamhetssystem i önskad omfattning. Totalt finns 13 operationer där de viktigaste är:

- Skapa sigilleringuppdrag (CreateSigningInstance)
- Ta emot ett sigillerat dokument eller sigill (ClientStatusUpdate)

Retur av sigill till ett verksamhetssystem vid integration kan ske på två sätt:

- Genom att sigill eller sigillerade dokument skickas till verksamhetssystemet som tar emot dessa med en webbtjänst
- Genom att verksamhetssystemet frågar ProSale Seal efter färdigställda sigill eller dokument

I de fall statusförändringar skall tas emot med en webbtjänst, ingår grundläggande programkod för att förenkla integrationsarbetet. I båda fallen ingår support vid själva integrationsarbetet i tjänsten.



Beskrivning av införandestödande tjänster

3.19 Införandestödande tjänster

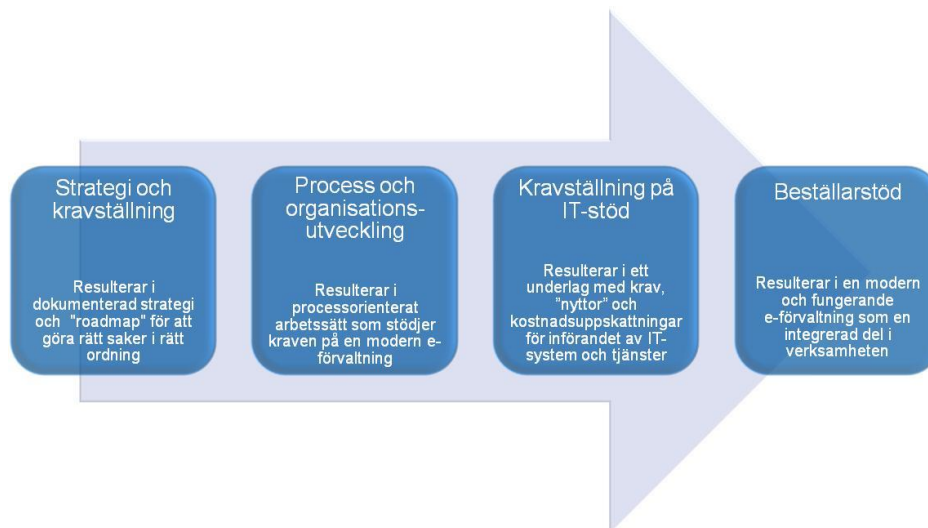
3.19.1 CCE-402 Konsultstöd vid införande av e-förvaltningstjänster

Konsultstöd vid införande av e-förvaltningstjänster
CCE-402

Införandestödande tjänster

3.19.1.1 Funktionell beskrivning

Cybercom har ett strukturerat arbetssätt för införande av e-förvaltningstjänster. Bilden nedan beskriver grovt exempel på ett flöde.



Tjänsten omfattar konsulttjänster som krävs för att stödja kunden vid införande av e-förvaltningstjänster. Exempel på roller är: arkitekt, verksamhetsarkitekt, strateg, analytiker och modelleringsledare, kravanalytiker, metodstöd, säkerhetsstrateg, säkerhetsanalytiker, Risk Manager, projektledare, kvalitetssäkrare, mentor, testledare, förändringsledning, integrationsstöd. Tjänsterna kan exempelvis användas för:

- 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
- Integration och anpassning av e-förvaltningstjänster

3.19.2 CCE-128 Risk och sårbarhetsanalys vid införande av e-tjänst

Risk och sårbarhetsanalys vid införande av e-tjänst
CCE-128
Införandestödjande tjänster

3.19.2.1 Funktionell beskrivning

Cybercom arbetar enligt filosofin att säkerhetsarbete inte görs för sin egen skull utan skall skapa verklig verksamhetsnytta.

De riskanalyser vi genomför baseras på resultatet av en inventering av hot, och utgör en avancerad metod att kvalificera hot, identifiera risker, värdera dessa, och slutligen identifiera sårbarheter för beslut om åtgärder, turordningen blir alltså:

- inventering av hot
- kvalificering av hot till risker
- identifiering av sårbarheter, dvs svagheter som kan realisera identifierade hot.
- värdering av åtgärder

Metoden vi arbetar efter kallas ADS, Affärsdriven Säkerhet.

Riskanalys enligt ADS metoden kan genomföras emot både system och verksamheter.

Riskanalys enligt ADS metoden

Genomförande av riskanalys sker normalt på en övergripande nivå. Detta ger en mycket generell riskbild, utan några egentliga överraskningar eller verkligt värde. För att det resultat som riskanalysen ger skall kunna användas på ett verksamt sätt inom organisationen behöver man kunna tillföra följande egenskaper till resultatet:

- Analysen fokuserar gentemot det som är det centrala i företaget/systemet.
- Analysresultatet kan på ett meningsfullt sätt ange riskvärde och skyddsvärde gentemot det som utgör verksamhetens huvudprocesser och mål.



Allt arbete kommer att behöva genomföras som workshop, och det är primärt två olika grupperingar som behövs:

1. Riskanalys, personer med god kunskap om de områden som berörs av riskanalysen.
2. Identifiering av sårbarheter och åtgärder, normalt personer med god kunskap om IT och säkerhet.

Initialt behöver man fastställa vad det är som utgör framgångsfaktorer, eller verksamhetskritiska funktioner för organisationen, eller för det system gentemot vilken analysen görs.

Därefter värderas samtliga hot dels utifrån sannolikhet, konsekvens, och dels utifrån den inverkan hotet kan ha gentemot tidigare identifierade framgångsfaktorer/verksamhetskritiska funktioner om det realiserar.

Detta ger sammantaget ett mycket gott underlag för bedömning av hot för att fastställa vilka det är man vill gå vidare med och fastställa sårbarhet samt åtgärda.

De risker man valt ut för vidare arbete genomgår nu en sårbarhetsanalys.

Vid denna fastställs vad det är som utgör den bakomliggande svagheten, sårbarheten, dvs. de faktorer som innebär att risken kan realiserar. Dessa utgör sårbarheterna, och är vad säkerhetsskapande åtgärder skall fokusera på. Säkerhetsskapande åtgärder kan nu med hjälp av denna metod värderas direkt gentemot framgångsfaktorer/verksamhetskritiska funktioner. Till detta bedömer man varje åtgärd utifrån hur "populär" den skulle vara i den egna organisationen och bland kunder och liknande. Detta ger ytterligare indata för beslut om åtgärder.

ADS är en metod med vilken man genomför en risk och sårbarhetsanalys, men med vars hjälp man kan få en mycket klarare bild av hur mycket riskerna verkligen kan påverka den egna organisationen, och hur värdefull en åtgärd egentligen är.

Resultat

- Risker gentemot framgångsfaktorer och verksamhetskritiska funktioner/processer
- Riskvärde, - vad innebär risken gentemot verksamhetsmål och möjlighet till kravuppfyllelse.
- Vilka åtgärder finns för riskreducering, och vilken reell effekt har dessa.

3.19.2.2 Teknisk beskrivning

Analysen kan hanteras inom ramen för verktyget ADS i tjänsten Compliance Portal, CCE-124, vilket utgör en metodik att hantera resultatet ifrån en hot- och riskanalys gentemot verksamhet och organisationer på ett



effektivt och strukturerat sätt. (se Compliance Portalen för beskrivning av ADS)

3.19.2.3 Säkerhet

Analysen, både gentemot verksamhet som system, utgör en hörnsten i allt säkerhetsarbete och bör ingå som en naturlig del i allt säkerhetsarbete. Den rapport som sammanställs för analysen bör utgöra säkerhetsklassad information.

3.19.3 CCE-130 IT-Forensic Utredning

IT-Forensic Utredning

CCE-130

Införandestödande tjänster

3.19.3.1 Funktionell beskrivning

Digital bevisning

När digital bevisning måste säkerställas i samband med en IT-säkerhetsincident bör ett forensiskt tillvägagångssätt tillämpas för att undvika att bevisningen komprometteras. När digital bevisning inhämtats krävs speciella verktyg och kompetens för att upptäcka och tolka de spår som en attackerare lämnar efter sig på de system som denne berört. Cybercoms IT-forensiska avdelning utgörs av välutbildade och erfarna utredare som har ett specialutrustat labb till sitt förfogande. Vi har nöjda kunder över hela världen och arbetar under sträng sekretess.

En IT-forensisk utredning innefattar

En IT-forensisk utredning syftar till att förklarar tillståndet hos ett digitalt objekt, d.v.s. fastställa teknisk bevisning för vad som skett vid ett intrång och om möjligt bestämma vilka som låg bakom dådet.

En utredning innefattar följande steg:

- 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

De viktigaste resultaten av en utredning är:

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



Kammarkollegiet

406 (521)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7057/10
Cybercom
E-förvaltningsstödande tjänster 2010
Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar
2015-03-11

- Bevismaterial av tillräckligt hög standard för att användas till juridiska motåtgärder eller andra situationer som ställer lika höga krav på digital bevisning.



3.19.4 CCE-136 Förstudie e-ID

Förstudie e-ID

CCE-136

Införandestödande tjänster

3.19.4.1 Funktionell beskrivning

Cybercom erbjuder en standardiserad tjänst för förstudie av ett e-ID införande med målsättningen att leverera ett lösningsförslag samt en grov tidsplan och kostnadsuppskattning på införande inom följande områden:

- Kontroll av elektroniska legitimationer och signaturer
- Identitetsfederation med olika inloggningsmetoder (IDP)
- Single Sign On och behörighet för en grupp av tjänster med hjälp av SAML.

Aktiviteter

Cybercom föreslår att nedan beskrivna aktiviteter ingår i förstudien.

- Uppstart
- Grundanalys och kravinsamling
- Framtagning ett övergripande lösningsförslag
- Framtagning av lösningsförslag, övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning

Uppstart

I detta steg verifieras syfte, mål och avgränsningar för förstudien samt planering av ingående aktiviteter. Här preciseras också de basala kraven; vad nätet ska användas till, t.ex. vilka användargrupper och typer av klienter som är aktuella.

Grundanalys och kravinsamling

I denna del av förstudien genomförs de grundläggande aktiviteterna för att utreda de krav och behov som finns hos avropande organisation. Följande aktiviteter föreslås ingå i förstudien:

- Nulägesanalys av teknisk infrastruktur, processer och dess användning
- Insamling av verksamhetens krav, myndigheters krav och tekniska krav
- Kravinsamling görs bland annat genom intervjuer av relevant befattningshavare hos avropande organisation
- Sammanställning av krav samt analys av kravens påverkan på tjänsten

Framtagning av övergripande lösningsförslag



I detta steg av förstudien tas ett övergripande lösningsförslag fram baserat på de krav som framkommit. Förslaget stäms av med avropande organisation och presenteras sedan under en workshop där alternativ och centrala frågeställningar diskuteras.

Framtagning av lösningsförslag, övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning

I detta avslutande steg definieras ett förslag på lösning och åtgärder, därefter görs en övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning på införande. Lösningsförslaget levereras som ett dokument som presenteras under en workshop eller ett möte.

3.19.5 CCE-137 Införandeprojekt

Införandeprojekt

CCE-137

Införandestödande tjänster

3.19.5.1 Funktionell 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 e-ID erbjuds bland annat inom följande områden:

- Införande av SingleSignOn, SSO
- Införande av elektroniska signaturer
- Införande av behörighetssystem
- Införande av validering
- Införande av e-tjänstelegitimationer
- Införande av SITHS

3.19.6 CCE-139 HSA- och SITHS förstudie

HSA- och SITHS förstudie

CCE-139

Införandestödande tjänster

3.19.6.1 Funktionell beskrivning

Omfattning

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:



- Grundläggande krav
- Införande av HSA-katalog
- Införande av SITHS-kort

Aktiviteter

Förstudien omfattar följande aktiviteter:

- **Kartläggning av Nuläget**
Faktainsamling för att fastställa nuläget i verksamheten. Arbetet bedrivs i form av dokumentstudier och intervjuer med av av kunden utsedda personer.
- **Behov & Krav**
I denna fas kommer 6-10 intervjuer att genomföras med personal hos kunden för att säkerställa att de behov och krav som är styrande för uppdraget finns med som ingångsvärden till kommande analys.
- **Målbild**
Framtagande av konceptuella och funktionella bilder som principiellt beskriver tjänsten. Tidsperioden för målbilden är från detta tillfälle och ca tre år framåt.
- **Handlingsplan**
Utredningen avslutas med framtagandet av en övergripande plan för att realisera det införande av HSA och SITHS.
- **Leverans av utredningen**
Resultat av arbetet levereras dels i form av en - två avstämningar/granskningar och dels som en avslutande presentation av en skriven rapport.
- **Projektadministration**
Tid för Cybercoms uppdragsansvarig för planering, uppföljning och annan administration av projektet.

3.19.7 CCE-140 HSA- och SITHS Införande

HSA- och SITHS Införande

CCE-140

Införandestödjande tjänster

3.19.7.1 Funktionell beskrivning

Bakgrund

Den nya Patientdatalagen som står i samklang med den Nationella IT-strategin för vård och omsorg har som mål att öka patientsäkerheten men öppnar också en rad möjligheter inom området informationsutbyte. Varje vårdgivare måste införa SITHS e-tjänstekort för sina anställda för att kunna



leva upp till kraven på säker identifiering liksom en HSA-katalog där verksamhetens uppgifter bl a återfinns.

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. Genom att integrera HSA med omgivande IT-miljö effektiviserar vi informationsflödet. Dessutom erbjuder vi ett antal moduler och lösningar ovanpå HSA som både förenklar användningen och ökar verksamhetsnyttan.

Omfattning

Omfattning definieras i förstudien men kan t ex omfatta:

- Projektledning
- Uppsättning av intern organisation, rutiner och processer
- Teknisk uppsättning av HSA-katalog och integrationer till omgivande system och till det nationella katalogträdet
- Integration av SITHS-kort till olika befintliga system och applikationer

3.19.8 CCE-141 Förstudie SHS

Förstudie SHS

CCE-141

Införandestödjande tjänster

3.19.8.1 Funktionell 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:

- Uppstart
- Grundanalys och kravinsamling
- Framtagning ett övergripande lösningsförslag
- Framtagning av lösningsförslag, övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning

Uppstart

I detta steg verifieras syfte, mål och avgränsningar för förstudien samt planering av ingående aktiviteter. Här preciseras också de basala kraven;



vad nätet ska användas till, t.ex. vilka användargrupper och typer av klienter som är aktuella.

Grundanalys och kravinsamling

I denna del av förstudien genomförs de grundläggande aktiviteterna för att utreda de krav och behov som finns hos avropande organisation. Följande aktiviteter föreslås ingå i förstudien:

- Nulägesanalys av teknisk infrastruktur, processer och dess användning
- Insamling av verksamhetens krav, myndigheters krav och tekniska krav
- Kravinsamling görs bland annat genom intervjuer av relevant befattningshavare hos avropande organisation
- Sammanställning av krav samt analys av kravens påverkan på tjänsten

Framtagning av övergripande lösningsförslag

I detta steg av förstudien tas ett övergripande lösningsförslag fram baserat på de krav som framkommit. Förslaget stäms av med avropande organisation och presenteras sedan under en workshop där alternativ och centrala frågeställningar diskuteras.

Framtagning av lösningsförslag, övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning

I detta avslutande steg definieras ett förslag på lösning och åtgärder, därefter görs en övergripande tidsplan och grov kostnadsuppskattning på införande. Lösningsförslaget levereras som ett dokument som presenteras under en workshop/möte.

3.19.9 CCE-142 SHS Införandeprojekt

SHS Införandeprojekt

CCE-142

Införandestödande tjänster

3.19.9.1 Funktionell 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:

- Tjänstarkitekturen för SHS
- Integration till verksamhetssystem
- Hantering av SHS ansvariga
- Hantering av LDAP katalogen
- Från egen SHS nod till SHS tjänst



3.19.10 CCE-154 Sociala medier

Sociala medier

CCE-154

Införandestödande tjänster

3.19.10.1 Funktionell beskrivning

Cybercom erbjuder webbstrategier för att på ett mer övergripande plan ta fram hur en organisation bör arbeta med webb och andra kanaler. Denna tjänst används när en organisation väl bestämt sig för vilka media som man vill synas i eller integrera mot.

Tjänsten går ut på att tekniskt integrera kundens befintliga tjänster eller webbplats att utbyta information med social media och på det viset möta och kommunicera med medborgarna eller kunder på ett ställe där de redan finns. Det kan även innebära att sätta upp nya och snabba kommunikationsvägar mellan en organisation och medborgare. Exempel kan vara:

- Lägga ut sin kundtjänst samt frågor och svar via Facebook för lättare åtkomst.
- Avancerad medborgarförslagslåda där medborgarna kan ge förslag till kommunpolitikerna, se andra medborgares förslag och rösta fram bästa lösning.
- Opinionsundersökning i realtid. Medborgarna skulle kunna ge förslag och råd om hur t ex tekniska nämnden skall budgetera. Skall man använda pengarna till en ny lekpark eller att rusta upp badplatsen?
- Chatta med din kommunpolitiker. Olika politiker ställer upp någon kväll i veckan och möter medborgarna på nätet, svarar på frågor och blir således mer tillgängliga.
- Direktsända kommunfullmäktigemöten på webben, med ”backchannel” på Twitter där medborgarna kan diskutera och ställa frågor.

3.19.11 CCE-158 Innehållshantering

Innehållshantering

CCE-158

Införandestödande tjänster



3.19.11.1 **Funktionell beskrivning**

Innehållshantering erbjuds som tjänst. Tjänsten hanterar strategisk informations spridning för verksamhetens olika behov. Tjänsten innebär att vi etablerar en centraliserad webbredaktörfunktion, 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.

3.19.12 **CCE-159 Sökoptimering**

Sökoptimering
CCE-159
Införandestödjande tjänster

3.19.12.1 **Funktionell beskrivning**

Cybercom tjänst för sökoptimering innebär att söktjänster kan optimeras vad gäller indexering, sökhistorik, relevans, synonymer, med målet att öka utbytet vid sökning betydligt.

Tjänsten bygger på de tre faserna analys, införande och kontinuerlig förbättring.

Analys

I analysfasen intervjuas ett par nyckelpersoner för att skapa en bra bild av vad sökresultatet skall optimeras mot. Resultatet stäms av i en workshop.

Införande

Vid införandet optimeras tjänsten Söktjänster Open Source, CCE-004H, med avseende på analysens resultat.

Kontinuerlig förbättring

Efter införande kan arbetet med att kontinuerligt förbättra söktjänsterna fortsätta genom.

3.19.13 **CCE-189 Webbstrategi**

Webbstrategi
CCE-189
Införandestödjandetjänster

3.19.13.1 **Funktionell beskrivning**

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.

Syfte

Syftet med tjänsten Webbstrategi är att tillsammans med representanter från beställaren genomföra en förstudie och ta fram en webbstrategi, inför det fortsatta arbetet med webbnärvaron. Webbstrategins roll är att:

- säkerställa att det finns en koppling mellan kärnverksamheten och den digitala kommunikationen, att vi gör rätt saker online, att organisationen och dess eventuella varumärken presenteras på bästa sätt, att vi riktar oss mot rätt målgrupper och att vi gör saker som bidrar till våra verksamhetsmål. Vi ger helt enkelt vår webbnärvaro ett existensberättigande.
- definiera syfte och mål med webben, och skapa en röd tråd från övergripande syften ned till konkreta aktiviteter för att driva webbnärvaron framåt.
- fungera som en kompass i det löpande arbetet med webbnärvaron, och säkerställa att man i det dagliga arbetet med innehåll, struktur och funktionalitet ständigt har verksamhetsfokus.

Strategin presenterar en mix av idéer och förslag på funktionalitet och innehåll som kan bidra till att öka webbplatsen verksamhetsnytta utifrån strategins syften och inriktning.

Arbetsgång

1. Inläsning
2. Workshop1 Verksamheter och målgrupp
3. Workshop 2 Användaren, hur man kommunicerar och möts på webben.
4. Workshop 3 Inriktning för webbstrategin
5. Analys och framtagande av webbstrategi, rekommendationer och handlingsplan

Leverabler

- Dokumentation av intervjuer och workshops
- Förslag webbstrategi, med syfte, mål, målgrupper, mätpunkter och handlingsplan
- Definerade målgrupper i form av personas
- Muntlig presentation av resultatet av webbstrategiarbetet
- Förslag på tidsplan

3.19.14 CCE-190 Kanalstrategi



Kanalstrategi
CCE-190
Införandestödjandetjänster

3.19.14.1 Funktionell beskrivning

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.

Syfte

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. Kanalstrategins svarar på frågorna:

- Hur ska vi styra våra kommunikationsflöden?
- Vilka behov skall vi tillfredsställa var?
- Vilka kanaler skall vi inte använda?
- Hur skapar vi så kostnadseffektiva kundmöten som möjligt, men ändå säkerställer nöjda kunder och medarbetare?
- Fungera som en kompass i det löpande arbetet med webbnärvaron, och säkerställa att man i det dagliga arbetet ständigt väljer rätt kanal?

Strategin presenterar en mix av idéer och förslag på funktionalitet och innehåll som kan bidra till att öka webbplatsen verksamhetsnytta utifrån strategins syften och inriktning.

Arbetsgång

1. Informationsinsamling
2. Kommunikationsanalys
3. Analys och utkast
4. Förankring, revidering och handlingsplan

Leverabler

- Nulägesanalys
- Identifiering av kundernas behov
- Framtagande av målbild och åtgärdsbeskrivning
- Förslag kanalstrategi, med syfte, mål, målgrupper
- Dokumentation av intervjuer och workshops
- Muntlig presentation av resultatet av webbstrategiarbetet
- Tidsplan



3.19.15 CCE-191 Översättning

Översättning

CCE-191

Införandestödande tjänster

3.19.15.1 Funktionell beskrivning

Cybercom erbjuder Översättning som tjänst. Tjänsten möjliggör snabb översättning till flera språk. I dagsläget hanteras 45 språk, och detta kan utökas vid behov.

Cybercom har många års erfarenhet av hantering och koordinering av översättningar för internationella och flerspråkiga webbplatser.

Tjänsten kräver ett publiceringsverktyg som stöder hanteringen av versioner på olika språk. Tjänsten omfattar leverans av översatt och validerat innehåll enligt överenskommet format och kan därefter publiceras, exempelvis med tjänst för innehållshantering.

3.19.16 CCE-200 Utbildning Anpassat Innehåll - lärarledd

Utbildning Anpassat Innehåll - lärarledd

CCE-200

Införandestödande tjänster

3.19.16.1 Funktionell 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.

- Förstudie – analys av kunskapsmål, målgruppsanalys och val av leveransmetod
- Framtagande av utbildning och material
- Bokning av kurstillfällen och utskick av kallelser
- Genomförande av utbildning enligt vald leveransmetod
- Uppföljning mot kunskapsmålen

I steg ett väljs leveransmetod baserat på ämne, kunskapsområdets vidd och djup samt målgruppens sammansättning (t.ex. vana att lära nytt, geografisk placering, tid till utbildning).

Utbildningen genomförs normalt i kurssal.

3.19.17 CCE-201 Utbildning Anpassat Innehåll - e-learning



Utbildning Anpassat Innehåll – e-learning
CCE-201
Införandestödande tjänster

3.19.17.1 Funktionell 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.

- Förstudie – analys av kunskapsmål, målgruppsanalys samt val av leveransmetod och teknisk miljö
- Framtagande av grovmanus och grafisk design
- Framtagande av detaljmanus och pilotlektion
- Produktion av hela utbildningen
- Driftsättning

I steg ett väljs leveransmetod baserat på ämne, kunskapsområdets vidd och djup samt målgruppens sammansättning (t.ex. vana att lära nytt, geografisk placering, tid till utbildning).

Utbildningen kan utföras i vanliga webbläsare.

Utbildningen följer Scorm-specifikationen och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning. 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-standarderna är att möjliggöra möjligt att flytta av kurser mellan olika system.

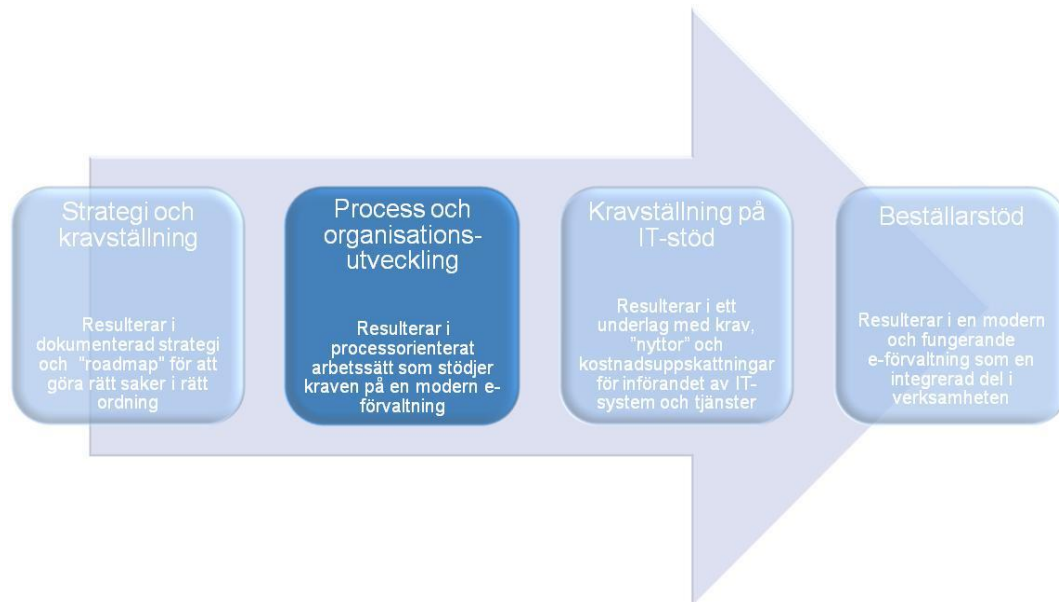
3.19.18 CCE-302 Process- och organisationsutveckling

Process- och organisationsutveckling
CCE-302
Införandestödande tjänster

3.19.18.1 Funktionell 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.

Cybercom arbetar med nedanstående modell för e-förvaltning. Tjänsten process- och organisationsutveckling hänförs till andra etappen i modellen nedan.



Genom process- och organisationsutveckling uppnår verksamheten jämn och hög kvalitet samt högre effektivitet till samma eller lägre kostnader än tidigare.

Cybercoms tjänst för processtyrning omfattar ett ramverk för hur processer ska utvecklas, optimeras samt framtagandet av KPIer för processen.

Ramverket beskriver även vilka roller och ansvar som finns för att fatta och genomföra beslut. Exempelvis beskrivning för hur beslut tas för förändring av ett processteg som behöver effektiviseras.

Befintliga processer analyseras och modelleras vid behov för att maximera nyttan av standardiserade tjänster. Ofta kan tjänsten förenkla verksamhetens processer och i vissa fall automatisera handläggning och därmed öka effektiviteten.

För att säkerställa lyckad process- och organisationsutveckling ingår även nyttoanalyser i denna tjänst.

3.19.19 CCE-401 Säkerhetsverifiering för e-tjänster och kringliggande miljö

Säkerhetsverifiering för e-tjänster och kringliggande miljö

CCE-401

Införandestödande tjänster

3.19.19.1 Funktionell beskrivning

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.

Tjänsten passar särskilt bra då känslig data hanteras och då i synnerhet i blandade miljöer med befintliga 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. Denna tjänst kan också genomföras vid misstanke att en eller flera tjänster inte uppfyller kraven eller när nya integrationer har blivit adderade.

3.19.20 AGI-007 Agio Stöd införande Diariehantering

Agio Stöd införande Diariehantering

AGI-007

Införandestödande tjänster

3.19.20.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering

Processkartläggning-/beskrivning

Projektledning

m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Konvertering/migrering av data från tidigare system

Integrering mot katalogtjänst

Informationsklassificering

m.m.

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödande tjänster.

3.19.21 AGI-008 Agio Stöd införande Ärendehantering

Agio Stöd införande Ärendehantering

AGI-008

Införandestödande tjänster

3.19.21.1 Funktionell 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

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödande tjänster.

3.19.22 AGI-009 Agio Stöd införande Dokumenthantering

Agio Stöd införande Dokumenthantering
AGI-009
Införandestödande tjänster

3.19.22.1 Funktionell 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

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödande tjänster.

3.19.23 AGI-010 Agio Stöd införande Mötesadministration



Agio Stöd införande Mötesadministration
AGI-010
Införandestödjande tjänster

3.19.23.1 Funktionell 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

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödjande tjänster.

3.19.24 AGI-012 Agio Stöd införande E-arkiv/långtidsbevarande

Agio Stöd införande E-arkiv/långtidsbevarande
AGI-012
Införandestödjande tjänster

3.19.24.1 Funktionell Beskrivning

Vi hjälper till med strategiskt stöd vid införande. Vi har nära dialog med Riksarkivet och personal med omfattande erfarenhet av strategiskt stöd inom området.

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering
Processkartläggning-/beskrivning
Projektledning
Utbildning
m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Informationsklassificering
m.m.



Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödjande tjänster.

3.19.25 AGI-013 Agio Stöd införande Webbdiarium

Agio Stöd införande Webbdiarium
AGI-013
Införandestödjande tjänster

3.19.25.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering
Processkartläggning-/beskrivning
Projektledning
Utbildning
m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Integrering mot befintlig webbportal
Informationsklassificering

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödjande tjänster.

3.19.26 AGI-014 Agio Stöd införande MS Office Addin

Agio Stöd införande MS Office Addin
AGI-014
Införandestödjande tjänster

3.19.26.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering
Processkartläggning-/beskrivning
Projektledning
Utbildning
m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Integrering mot MS Office



Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödjande tjänster.

3.19.27 AGI-015 Agio Stöd införande Registerhantering

Agio Stöd införande Registerhantering
AGI-015
Införandestödjande tjänster

3.19.27.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering
Processkartläggning-/beskrivning
Projektledning
Utbildning
m.m.

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödjande tjänster.

3.19.28 AGI-016 Agio Stöd införande OpenOffice AddOn

Agio Stöd införande OpenOffice AddOn
AGI-016
Införandestödjande tjänster

3.19.28.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering
Processkartläggning-/beskrivning
Projektledning
Utbildning
m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Integrering mot MS Office

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödjande tjänster.



3.19.29 AGI-017 Agio Stöd införande In – och Utdatahantering

Agio Stöd införande In- och Utdatahantering

AGI-017

Införandestödande tjänster

3.19.29.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering

Processkartläggning-/beskrivning

Projektledning

Utbildning

m.m.

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödande tjänster.



3.19.30 AGI-018 Agio Stöd införande Publicering (webbpublicering)

Agio Stöd införande Publicering (webbpublicering)

AGI-018

Införandestödande tjänster

3.19.30.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering

Processkartläggning-/beskrivning

Projektledning

Utbildning

m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Integrering mot befintlig webbportal

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödande tjänster.

3.19.31 AGI-019 Agio Stöd införande Webbservice

Agio Stöd införande Webbservice

AGI-019

Införandestödande tjänster

3.19.31.1 Funktionell Beskrivning

Generella strategikonsulttjänster:

Behovsinventering

Processkartläggning-/beskrivning

Projektledning

Utbildning

m.m.

Specifika konsulttjänster kopplade till denna tjänst:

Integrering mot befintlig webbportal

Denna tjänst kan endast avropas vid införande av e-förvaltningsstödande tjänster.



3.19.32 ANT-001 Användningstester Antrop

Användningstester Antrop

ANT-001

Införandestödande tjänster

3.19.32.1 Funktionell Beskrivning

Projektupplägg

Antrop genomför användningstester i tre huvudsakliga faser:

- Uppstart och förberedelser
- Användningstester Antrop
- Analys och leverans

Som option till testerna kan även att ett antal fjärrtester genomförs.

Uppstart och förberedelser

Projektet kommer att inledas med ett gemensamt uppstartsmöte med leverantören och projektgruppen från Kunden. Syftet med mötet är att gå igenom projektets bakgrund och målsättningar samt planera och förbereda de resterande delarna av projektet. Vi kommer att gå igenom projektets tidsplan och bestämma datum för avstämningar och workshops.

Under förberedelsefasen kommer urvalskriterier för testdeltagare att definieras. Utifrån dessa kriterier kommer respondenter som ska delta i användningstesterna att rekryteras. Vi kommer tillsammans med kunden gemensamt att ta fram frågor och uppgifter till testerna.

Användningstester Antrop

För att utvärdera registreringsflödet och på förändringar av tjänsten kommer 10-20 användningstester att bokas. Testerna genomförs individuellt med användare. Användarna ska vara spridda vad gäller ålder, kön samt om och hur länge de varit medlemmar på Kunden.

I testerna får respondenterna realistiska scenariobaserade uppgifter att lösa. Under tiden de använder tjänsten uppmanas de att ”tänka högt” och testledaren kan ställa frågor om valen som användarna gör eller inte gör. Vi avslutar varje test med en intervju där respondenternas intryck av tjänsten diskuteras. Vid intervjun kan vi återknyta till problem som uppstod under testet eller särskilda områden/frågor som var intressanta för användaren. Med denna metod kan vi både samla in objektiva data, vad användarna verkligen gör, och subjektiva data, vad användarna uppfattar att de gör. Varje testsession tar ca 1 till 1,5 timme.

Analys och leverans

Resultatet från testerna kommer att analyseras både kvantitativt och kvalitativt. Potentiella användbarhetsproblem identifieras och prioriteras efter hur allvarliga de bedöms vara. I detta arbete ingår också att fånga upp



idéer kring nya funktioner och nytt innehåll, samt att skapa en förståelse för användarnas behov och mål.

Utifrån de identifierade användbarhetsproblemen tar vi fram konkreta förslag på hur tjänsten kan förbättras. Vi visualiserar våra förslag med hjälp av skisser. På så sätt blir det enkelt att diskutera förslagen och enkelt att ta ställning till vilka förändringsförslag som Kunden vill arbeta vidare med.

Vi presenterar resultaten i en workshop tillsammans med projektgruppen från Kunden. Under workshopen går vi igenom och diskuterar identifierade användbarhetsproblem och utkast till lösningsförslag. Utifrån diskussionerna tar vi sedan fram slutgiltiga lösningsförslag och färdigställer vår leverans i form av en PowerPoint-presentation, rapport och eller videoklipp.

3.19.33 AXI-002 Stöd vid införande av Attributbaserad Säkerhetsstyrning

Stöd vid införande av Attributbaserad Säkerhetsstyrning

AXI-002

Införandestödande tjänster

3.19.33.1 Funktionell beskrivning

Detta tjänsteblock består av ett antal förberedande aktiviteter som alla syftar till att utreda verksamhetsnyttan med attributbaserad åtkomstkontroll (ABAC) i en given organisation/infrastruktur.

Dessa aktiviteter genomförs i form av dels en eller flera Workshops tillsammans med kundens personal, om nödvändigt kompletterade med intervjuer av nyckelpersoner i organisationen och avslutas med en slutrapport som sammanfattar slutsatser och lämnar ett gediget beslutsunderlag. I detta arbete kombineras metoder/paketerade tjänster av den typ som beskrivs nedan.

Metoden IAM Value används för att analysera en organisations befintliga rutiner för identitetshantering och behörighetskontroll. Operativa kostnader i pengar och måluppfyllelse relativt internkontrollkrav (exempelvis relativt en implementering av ISO 27001) beaktas.

Metoden ABAC Vision används för att definiera mål och visioner för en organisations identitetshantering och behörighetsadministration med fokus på den verksamhetsnytta som tekniker för attributbaserad åtkomstkontroll kan tillföra. Nyttovärde beräknas i ekonomiska termer som skillnaden mellan befintliga operativa kostnader och skattade framtida operativa kostnader i förhållande till skattade migrationskostnader. Därutöver värderas kvaliteten ur ett internkontrollperspektiv. Summan av kvalitet och avkastning på investeringen utgör nyttovärdet.



Metoden ABAC Process Modeling används för att definiera målbilden för de processer organisationen behöver upprätta för underhåll av policyer och attribut.

Metoden ABAC Organization används för att dokumentera förändringsmål som berör själva organisationen.

ABAC Pilot Business Case är en mall som används för att definiera lämpliga mål med ett pilotinförande som ska styrka de antaganden som har gjorts vad gäller vision och förändringsmål. Resultatet är en beskrivning av väl avgränsade användningsfall som lämpar sig för att pröva antaganden om de värden som attributbaserad åtkomstkontroll kan tillföra organisationen. Samtidigt som användningsfallen är väl avgränsade för att minimera de insatser som krävs för ett pilotinförande, syftar de till ha generell giltighet så att det ska vara möjligt att dra slutsatser även om andra användningsfall/användningsområden.

3.19.34 ENF-001 Workshop - Målbild självbetjäningsportal med Enfo Zystems

Workshop – målbild självbetjäningsportal med Enfo Zystems
ENF-001
Införandestödande tjänster

3.19.34.1 Funktionell beskrivning

Fördelarna med att låta användare internt beställa e-tjänster via självbetjäning är flera. Det är kostnadseffektivt och skapar nöjda användare. Denna tjänst med inritning mot ZervicePoint Självbetjäningsportal lägger grunden för en lyckad implementering av ZervicePoint och de tjänster som publiceras i den. Workshopen vänder sig till personer som berörs av de tjänster som publiceras i självbetjäningsportalen.

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.

Workshopen skapar en gemensam målbild för vad självbetjäningsportalen och tillhörande processer ska uppnå. Workshopen inleds med en frågelista som sänds ut 1-2 veckor i förväg. Frågelistan är uppdelad i en tekniskt orienterad del (1) samt i en tjänsteorienterad del (2). Del ett innehåller frågor om den tekniska miljön som ska besvaras och skickas till Enfo Zystems senast 1 dag före workshopens genomförande. Del två fokuserar på tjänsterna och dess frågeställningar används som underlag för diskussion under workshopen:

- E-tjänster som ska erbjudas i portalen



- Processer och beskrivning av attestflöden
- Dataflöden kopplat till tjänsterna
- Underlag för aktivitetsplan

Diskussioner och beslut som fattas under workshopen utmynnar i en rapport som tas fram efteråt. Rapporten innehåller en sammanfattning av förda diskussioner samt svar på frågeställningarna och är en viktig del i beslut och definition av projektplan inför ett eventuellt användande av ZervicePoint. Innehållet i rapporten utgör också underlag för konfigurering och etablering av självbetjäningssportalen. Vidare levereras en roadmap/projektförslag med preliminära kostnader för införande av ZervicePoint med X antal tjänster. Rapport och roadmap presenteras i samband med ett uppföljande möte. Workshopen omfattar en arbetsdag och deltagarna bör representera de ansvarsområden som finns definierade ovan (kap 1). Workshopen är fokuserad på självbetjäning för användarna av ZervicePoint och innehåller inte information om ZervicePoint som administrationsverktyg för IT-avdelningen. Denna del kan erbjudas i en separat tjänst/workshop.

Tjänsten är en Workshop med efterföljande projektarbete för att definiera och implementera roller med definierade ansvar och bidrag. Nästa logiska steg är att gå vidare med tjänsten ”Designa e-tjänster för självbetjäning, ENF-002”, som fokuserar kring varje tjänst och hur dessa designas på bästa sätt för att möta behoven.

3.19.35 ENF-002 Designa e-tjänster för självbetjäning workshop med Enfo Zystems

Designa e-tjänster för självbetjäning workshop med Enfo Zystems
ENF-002
Införandestödjande tjänster

3.19.35.1 Funktionell beskrivning

Att erbjuda invånare/användare att själva kunna beställa tjänster som exempelvis skolval, val av dagisplats, serveringstillstånd, bygglov, boendeparkering mm via självbetjäning ZervicePoint har flera fördelar. Högre tillgänglighet till beställningsfunktionen, snabbare och säkrare leverans, minskade kostnader för den interna hanteringen av beställningarna är några exempel. För att uppnå dessa fördelar på ett optimalt sätt bör tjänsterna designas korrekt utifrån självbetjäningssidéns villkor. I denna tjänst görs en grundlig genomgång per tjänst av de viktigaste aspekterna av Service Design och även de integrationsbehov som tjänstedesignen kan medföra. Resultatet av tjänsten är en ändamålsenlig design för att erbjuda och leverera tjänsten via självbetjäning.



Workshopen vänder sig till alla företag och organisationer 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.

Det är en fördel om kunden redan har en målbild avseende vilka tjänster som skall erbjudas inom självbetjäning och varför just dessa skall erbjudas. Om denna målbild inte är tillräckligt tydlig rekommenderar vi vår tjänst ”*Workshop – Målbild självbetjäningsporta med Enfo Systems*”, ENF-001, Se separat tjänstebeskrivning. Tjänsten utgörs av en workshop där en eller flera (beroende på komplexitet) e-tjänster analyseras och designas utifrån Enfo Systems Service Designramverk. Nuläge i tjänsteleveransen analyseras kort i syfte att gemensamt identifiera lösningar och komponenter som särskilt bör tas tillvara eller fokuseras på i arbetet. Därefter följer en grundlig genomgång av tjänstens kommande utformning. Under workshopen diskuteras vilka effekter och förändringar kunden vill se kring hanteringen av e-tjänsteleveransen och resultatet av workshopen är en ändamålsenlig design av aktuell tjänst utifrån ovanstående aspekter. I de fall workshopen inte hinner avsluta designen under workshopdagen kommer vi att slutföra arbetet, ev. med stöd av kunden, inom två veckor efter workshopen (upp till 25 timmars arbete). I de fall workshoparbetet klarlägger stora behov (> 40 timmars arbete) av insatser för att klargöra tjänstedesignen levereras resultatet från workshopen i form av ett projektförslag med tydligt specificerade aktiviteter och tidsuppskattningar. Tjänsten resulterar i att den/de aktuella tjänsterna erhåller en ändamålsenlig och dokumenterad tjänstedesign för att fungera i självbetjäningen och för att långsiktigt generera önskad nytta och effekt till kunden och invånarna/användarna.

Som en förberedelse inför workshopen bör kunden själv ha översiktligt dokumenterat sitt nuvarande sätt att hantera den aktuella tjänsten inklusive de regelverk som gäller kring dess hantering och leverans ”idag”. Denna workshop och resulterande tjänstedesign fokuserar i första hand på att definiera processer och regelverk enl. ovan för den aktuella tjänsten. I de fall olika tekniska implementationer behöver göras för att etablera integrationer mellan självbetjäningstjänsten och andra tekniska system kommer dessa integrationsaktiviteter utföras enligt separat offert.

3.19.36 ENF-003 Definiera Service Managementroller med RACI med Enfo Systems



Definiera Service Managementroller med RACI med Enfo Zystems
ENF-003
Införandestödjande tjänster

3.19.36.1 Funktionell beskrivning

För att kunna förvalta och underhålla ett konkurrenskraftigt och ändamålsenligt utbud av självbetjäningstjänster behövs olika roller med väl definierade ansvar. Med hjälp av denna tjänst genomförs en analys av vilka roller som behövs utifrån kundens aktuella tjänsteutbud, verksamhet och leverans. Tjänsten startar med en workshop där rekommenderade nyckelroller identifieras tillsammans med projektförslag för definition och implementation av en anpassad beskrivning av dessa rollers ansvar och deras förväntade bidrag till tjänsteleveransen. Arbetet bedrivs med hjälp av RACI-modellen och resultatet kan enkelt förankras i ITILs ramverk om så önskas.

Workshopen vänder sig till alla företag och organisationer som levererar tjänster till slutanvändarna via självbetjäningen i ZervicePoint. Tjänsten kan användas både för att etablera en helt ny Service Management-organisation eller för att ”finslipa” eller justera en redan befintlig organisation.

Tjänsten baseras på ITILs best practise, RACI-modellen och samlade erfarenheter kring förvaltning av tjänsteleverans med självbetjäning. Under workshopen analyseras kundens nuvarande roll-uppsättning, både formella och informella roller beaktas. Därefter jämförs rollerna med de roller/ansvarsområden/funktioner som erfarenhetsmässigt och via förankring i ITIL anser vara nyckelingredienser i en fungerande självbetjäningsleverans. Via gemensam diskussion och analys beslutas därefter hur kundens nuvarande uppdelning av ansvar kan utformas för att ge bästa möjliga förutsättningar för självbetjäningsleveransen och kundens verksamhet.

Resultatet av workshopen är ett förslag till en uppsättning nyckelroller/funktioner med definierade ansvar och beskrivning av deras förväntade bidrag till självbetjäningsleveransen och kundens verksamhet. Roll/funktionsbeskrivningen tar sin utgångspunkt i kundens egna processer och tjänster men kan (i de fall nyckelprocesser saknas) också innehålla förslag/rekommendationer om att omfatta nya, kompletterande processer. Förslaget levereras tillsammans med en översiktlig projektplan för detaljering av rollbeskrivningarna samt genomförande/implementation av rollerna/funktionerna. Projektplanen kan om så önskas även innehålla rekommendation/förslag kring processutveckling och implementation av eventuella saknade Service Management-processer.

Två veckor innan workshopdagen får kunden en checklista som definierar information att ta fram inför workshopen samt frågor att besvara/förbereda



inför densamma. Det kan t ex handla om att ta fram kopior på de rollbeskrivningar och den organisation som finns idag och/eller besvara frågor om i vilka mötesforum olika beslut brukar fattas. Detta är en förutsättning för att workshopens resultat ska återspegla kundens verklighet och inte enbart reflektera teoretisk best practise. Under workshopen ombeds kunden att tillhandahålla personer med personalansvar inom IT (eller annan tjänstelevererande enhet) samt minst en representant från vardera operativ, taktisk och strategisk nivå inom IT.

3.19.37 ENF-004 Hantera tjänsteutbud för självbetjäning med Enfo Zystems

Hantera tjänsteutbud för självbetjäning med Enfo Zystems
ENF-004
Införandestödande tjänster

3.19.37.1 Funktionell 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.

Tjänsten vänder sig till alla företag och organisationer som levererar IT-tjänster till slutanvändarna exempelvis via självbetjäningen i ZervicePoint. Tjänsten används både för att starta upp och implementera ett löpande underhållsarbete likaväl som en permanent lösning för underhåll av tjänsteutbudet.

Tjänsten säkrar att kunden alltid kan erbjuda sin tjänsteleverans som ett definierat, ändamålsenligt och attraktivt utbud av tjänster tillgängligt via självbetjäningssdelen i ZervicePoint. Detta leder i sin tur till att målsättningar och strategier både för självbetjäningen, IT-tjänster i allmänhet och verksamheten/verksamhetstjänster i synnerhet kan verkställas löpande.

Tjänsten baseras på standardmodeller för förvaltning av tjänster i självbetjäningsleverans. Som ett förberedande arbete identifieras tillsammans hur stor del av förvaltningsmodellens roller som ska popularas av respektive part och de praktiska förutsättningarna för kommande möten klarläggs (geografiska förutsättningar, samarbetsverktyg, dokumentationsmallar etc.). Därefter genomförs årligen 2-3 st förvaltningsmöten hos kunden.

Tjänsten resulterar i att icke ändamålsenliga IT-tjänster tas bort från utbudet av självbetjäningstjänster och att nya tjänster görs tillgängliga för beställning. Vidare görs en översyn av aktiva tjänster, detta i syfte att fånga



och hantera eventuella justeringsbehov samt för att fungera som underlag/input till kundens kommande service portfolioarbete. För att kunna genomföra förvaltningsmötena behöver nyckelroller för förvaltning av tjänsteleverans via självbetjäning finnas etablerade hos kunden.

Projekt/portföljhantering avseende beslut om nya serviceutvecklingsprojekt ingår inte i tjänsten. Dock ingår en rekommendation för beslut. Genomförande av beslut tagna på förvaltningsmötena ingår inte. Uppföljning görs av att genomförande initieras, genomförs och avslutas.

3.19.38 ENF-005 Workshop Zpice Kommunikationskoncept med Enfo Zystems

Workshop Zpice kommunikationskoncept med Enfo Zystems
ENF-005
Införandestödjande tjänster

3.19.38.1 Funktionell beskrivning

Konceptet Zpice används för att effektivt kommunicera förändringar och består av tre delar; Workshop, Kommunikationsmaterial och Operativ Kommunikation.

Nedan beskrivs Zpice Workshop.

Zpice Workshop ger deltagarna en begriplig bild av vad kommunikation innebär och gör att de tydligt ser fördelarna med att kommunicera projektets budskap till berörda målgrupper. Det skapar engagemang och förankring som är nödvändiga för att kommunikationen ska bli framgångsrik.

Zpice Workshop tar 3-4 timmar att genomföra och det huvudsakliga syftet är att samla in det underlag som behövs för att sammanställa en kommunikationsplan. Workshopen blandar kommunikationsteori med diskussioner utifrån sex huvudområden:

- Nuläge och tidigare erfarenheter från förändringsprojekt
- Kommunikationsmål
- Kärnbudskap och kompletterande budskap
- Målgrupper och dess specifika kommunikationsbehov
- Kommunikationsstrategi
- Kommunikationsaktiviteter

Workshopdiskussionerna definierar hur projektet ska kommunicera utifrån varje område.

Resultatet från workshopdiskussionerna bildar underlag för en kommunikationsplan med en specifik kommunikationsstrategi. Planen är strukturerad utifrån de huvudområden som diskuterats i workshopen. Planen



innehåller även detaljerad information om varje kommunikationsaktivitet, t ex tidsangivelse, målgrupp, budskap, förväntad effekt av aktiviteten.

3.19.39 ENF-006 Zpice Kommunikationsmaterial med Enfo Systems

Zpice Kommunikationsmaterial med Enfo Systems
ENF-006
Införandestödjande tjänster

3.19.39.1 Funktionell beskrivning

Konceptet Zpice används för att effektivt kommunicera förändringar 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. Kommunikationsmaterialet används under genomförandet av ett förändringsprojekt. Det är ofta projektledare/IT-chef/kommunikatör som står som ansvarig för innehållet i kommunikationen. Produktionen av materialet samordnas av en kommunikatör.

Med Zpice Kommunikationsmaterial får du ta del av en välfylld erfarenhetsbas från kommunikation vid förändringsprojekt. Materialet följer en pedagogisk uppbyggnad och har en tydlig röd tråd. Du kan vara trygg i att dina medarbetare uppmärksammar förändringen, förstår den och ser fram emot den med positiv förväntan.

Zpice Kommunikationsmaterial bygger på kreativ pedagogik, mångårig erfarenhet och en finslipad strategi där den personliga dialogen initierar och banar väg för den digitala kommunikationen. Materialet tar utgångspunkt i tydliga kärnbudskap och ett intresseväckande grafisk formspråk som bygger på kundens grafiska manual. Materialet är mångfacetterat och innehåller bl. a. guider för lokala kommunikatörer, en e-postserie, ppt-presentationer och slutligen snabbguider som används den dag då förändringen äger rum.

Med Zpice Kommunikationsmaterial får du ett strukturerat och innehållsrikt kommunikationsmaterial som är klart att använda i en kommunikationskampanj. Du får färdiga original som du väljer om du vill trycka, skriva ut eller enbart leverera digitalt. Framtagning av materialet sker i nära samarbete mellan kommunikatör och en utsedd ansvarig från din organisation som förser kommunikatören med företagsspecifikt material (t ex logotyper). Denna person är också godkännare av materialet.

3.19.40 ENF-007 Zpice Operativ kommunikation med Enfo Systems



Zpice Operativ kommunikation med Enfo Zystems
ENF-007
Införandestödande tjänster

3.19.40.1 Funktionell beskrivning

Konceptet heter Zpice och består av tre delar; Workshop, 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.

En framgångsfaktor inom kommunikation är att det finns ett operativt koordinerande ansvar. En kommunikatör säkerställer att aktiviteterna i kommunikationsplanen genomförs på rätt sätt, i tid, att oförutsedda förändringar snabbt kan kommuniceras ut, att lokala kommunikatörer får stöd samt att delegerat kommunikationsansvar följs upp.

En kommunikatör driver kommunikationsfrågorna genom hela projektet och har det samordnande ansvaret för kommunikationsplanen.

Innehållet i tjänsten tar utgångspunkt i kommunikationsplanen och handlar om löpande kommunikation under projektets genomförande. Summeringen nedan ger exempel på vanliga ansvarsområden:

- Deltagande i projektmöten
- Support och uppföljning av lokala kommunikatörers aktiviteter
- Uppdatering av material
- Kommunikation vid förseningar/förändringar
- Löpande kommunikation (t ex nyhetsbrev)
- Distribution (t ex massutskick av e-postmeddelanden)
- Med hjälp av en kommunikatör med operativt ansvar får projektet en värdefull resurs som samordnar kommunikationsfrågor. Kommunikationsplanen får en ägare och de planerade aktiviteterna genomförs enligt plan. Kommunikatören är viktig för professionell kommunikation vid oförutsedda händelser under projektets genomförande.
- Kommunikatören behöver en samarbetspartner som kan bistå med internt material, som kan godkänna de texter/material som kommunikatören producerar samt fungera som bollplank.

3.19.41 ENF-010 Etablering av Processflöde med Enfo Zystems



Etablering av Processflöde med Enfo Zystems
ENF-010
Införandestödande tjänster

3.19.41.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten följer en metodik – Baseline – för att ta fram en processflödesbaserade lösning.

Tjänster omfattar:

- 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

Tjänsterna kan både vara synliga för slutanvändare men även vara dolda och bara användas mellan olika IT-system.

Tjänsten är beskriven enligt Baseline metodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system

Arbetsflödet kan styras på både system, roll och individnivå så att full kontroll av flödet kan uppnås. En lång rad olika kriterier kan sättas upp för att en aktivitet skall sägas vara utförd och nästa steg aktiveras med flera kontrollfunktioner.

3.19.41.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk

3.19.42 ENF-011 Start - Workshop av processarbete med Enfo Zystems



Start - Workshop av processarbete med Enfo Zystems
ENF-011
Införandestödjande tjänster

3.19.42.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten följer en metodik – Baseline – för att ta fram en processflödesbaserad lösning.

Tjänster omfattar:

- Förstudie med nulägesbeskrivning där processer, roller, enskilda aktiviteter i processen, vägval och kriterier för vägval diskuteras.
- Verktygsstöd
- Framtagning av prioriterings- och beslutsunderlag
- Beskrivning hur ni lämpligast arbetar med processarbete

Tjänsten genomförs som en strukturerad workshop om totalt 4 arbetsdagar.

3.19.43 ENF-012 Systemintegration av processflöde med Enfo Zystems

Systemintegration av processflöde med Enfo Zystems
ENF-012
Införandestödjande tjänster

3.19.43.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten följer en metodik – Baseline – för att skapa systemintegration av ett processflöde (workflow).

Tjänster omfattar:

- Framtagning av integrationsspecifikationer
- Framtagning av implementationsspecifikation
- Dokumentering av säkerhetskrav och lösning
- Utveckling av integrationer
- Funktionstester av integrationer
- Projektledning enligt Props

Tjänsterna kan både vara synliga för slutanvändare men även vara dolda och bara användas mellan olika IT-system.

3.19.43.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere



- Microsoft BizTalk

Tjänsten är beskriven enligt Baselinemetodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.

3.19.43.3 Säkerhet

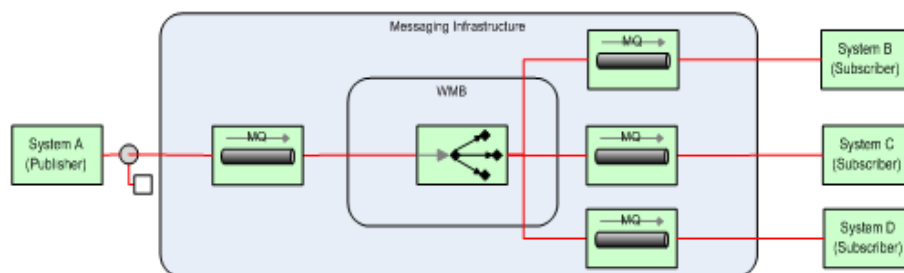
Säkerhetsnivån styrs av de krav verksamheten och processflödet ställer och medger mycket stor kontroll av informationen. Kryptering och säkra transportprotokoll stöds tillsammans med roll- och individstyrd behörighetskontroll.

3.19.44 ENF-013 Integrationstjänster för routing av meddelanden med Enfo Zystems

Integrationstjänster med routing av meddelande med Enfo Zystems
ENF-013
Införandestödjande tjänster

3.19.44.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten omfattar etablering av meddelanden routing till rätt mottagande IT-system eller andra integrationstjänster beroende på förutbestämda regler för var typ av meddelande.



Tjänsten syns inte för slutanvändare utan används i systemintegrations-sammanhang.
Tjänsten bibehåller alla format på meddelandet utan förändring.

3.19.44.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk



Tjänsten är beskriven enligt Baselinemetodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.

3.19.44.3 Säkerhet

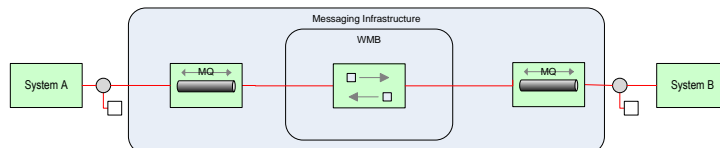
Tjänsten bibehåller den säkerhetsnivå och funktionalitet som satts för meddelandet som skall routas vidare. Kryptering och olika transportprotokoll stöds.

3.19.45 ENF-014 Integrationstjänster för transport av meddelanden mellan två IT-system med Enfo Zystems

Integrationstjänst för transport av meddelanden mellan två IT system med Enfo Zystems
ENF-014
Införandestödande tjänster

3.19.45.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten omfattar etablering av meddelandetransport till rätt mottagande IT system på ett bra sätt.



Tjänsten syns inte för slutanvändare utan används i systemintegrationssammanhang.

3.19.45.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk

Tjänsten är beskriven enligt Baseline-metodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.



3.19.46 ENF-015 Integrationstjänster för säker transport av meddelanden mellan IT system med Enzo Systems

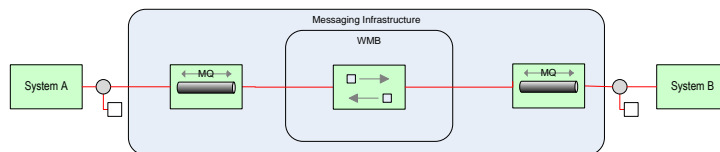
Integrationstjänster för säker transport av meddelanden mellan IT-system med Enfo Zystems

ENF-015

Införandestödande tjänster

3.19.46.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten omfattar etablering av integrationstjänst för transport av 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.



Tjänsten syns inte för slutanvändare utan används i systemintegrationssammanhang.

3.19.46.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk

Tjänsten är beskriven enligt Baselinemetodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.

3.19.46.3 Säkerhet

Tjänsten tillför kryptering och transport av meddelanden över mer säkra transportprotokoll.

Tjänsten har stöd för en lång rad olika säkerhetslösningar, exempelvis: kryptering, HTTPS, FTPS, MQ etc.



3.19.47 ENF-016 Integrationstjänster för konvertering av dataformat mellan två IT system med Enfo Zystems

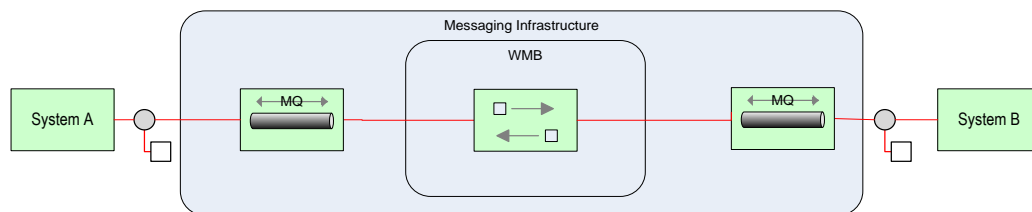
Integrationstjänster för konvertering av dataformat mellan två IT-system med Enfo Zystems

ENF-016

Införandestödande tjänster

3.19.47.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten 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.



Tjänsten syns inte för slutanvändare utan används i systemintegrationssammanhang.

3.19.47.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk

Tjänsten är beskriven enligt Baselinemetodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.

Tjänsten har stöd nästan alla förekommande transportprotokoll, FTP, FTPS, http, HTTPS, MQ, TCPIP, JMS, etc.

3.19.47.3 Säkerhet

Tjänsten har den säkerhetsnivå som transportprotokollet medger.



3.19.48 ENF-018 Framtagning av webbtjänster för legacy system med Enfo Zystems

Framtagning av webbtjänster för legacy system med Enfo Zystems

ENF-018

Införandestödande tjänster

3.19.48.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten följer en metodik – Baseline – för att ta fram webbaserade tjänster för legacysystem.

Tjänster omfattar:

- Förstudie där individuella behov dokumenteras och prioriteras
- Framtagning av prioriterings- och beslutsunderlag
- Specifikation av individuella tjänster
- Utveckling av dessa tjänster
- Produktionssättning av tjänsterna

Tjänsterna kan både vara synliga för slutanvändare men även vara dolda och bara användas mellan olika IT-system.

3.19.48.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk

Tjänsten är beskriven enligt Baseline-metodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.

3.19.48.3 Säkerhet

Tjänster specificerar varje tjänst individuellt och dess behov av säkerhetslösningar. Efter beslut från beställaren tas de sedan fram i enlighet med det beslutet. Det finns tillgång till ett mycket stort utbud av säkerhetslösningar som tillfredställer alla behov, små som stora.

3.19.49 ENF-021 Etablering av Integration Center med Enfo Zystems



Etablering av Integration Center med Enfo Zystems
ENF-021
Införandestödande tjänster

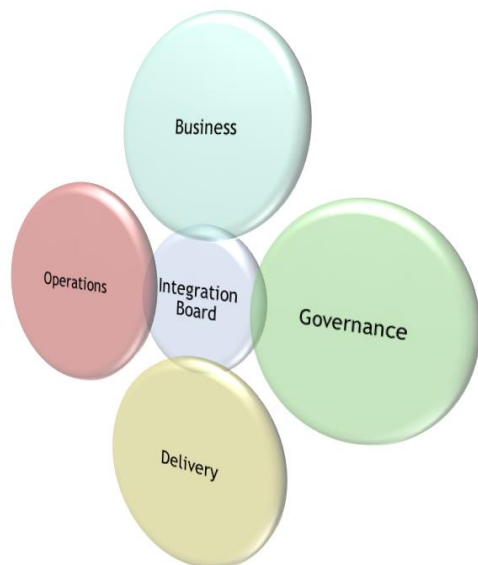
3.19.49.1 **Funktionell beskrivning**

Denna omfattande tjänst definierar och etablerar ett Integration Center i er organisation.

Tjänsterna beskriver hur följande delar skall bör se ut och hur samverkan skall fungera för att uppnå maximal effektivitet:

- Roller
- Organisation
- Projektstyrning
- Arbetsmetodik
- Processer för integrationsarbete

Följande bild beskriver mycket översiktligt Zystems Integration Center-koncept:



Ett integrationscenter består av följande komponenter:

Komponent	Beskrivning
Business	Äger och definierar kravbilden för integration
Governance	Äger och förvaltar integrationspolicyn, referensarkitekturen, processer och metoder
Delivery	Designar, utvecklar och testar integrationslösningar
Operations	Driftsätter och förvaltar integrationslösningar

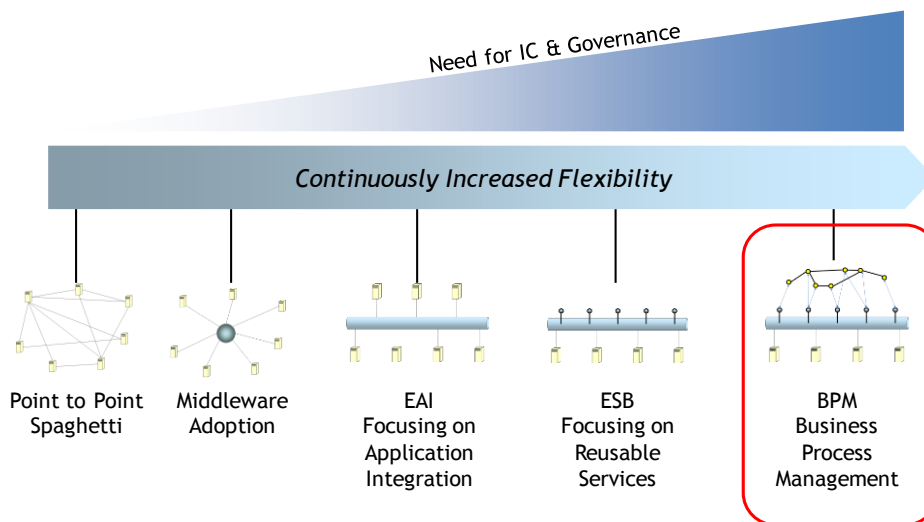


Komponent	Beskrivning
Integration Board	Exekverar Integration Request Process. I denna gruppering bör ingå representanter för Business, Governance, Delivery och Operations

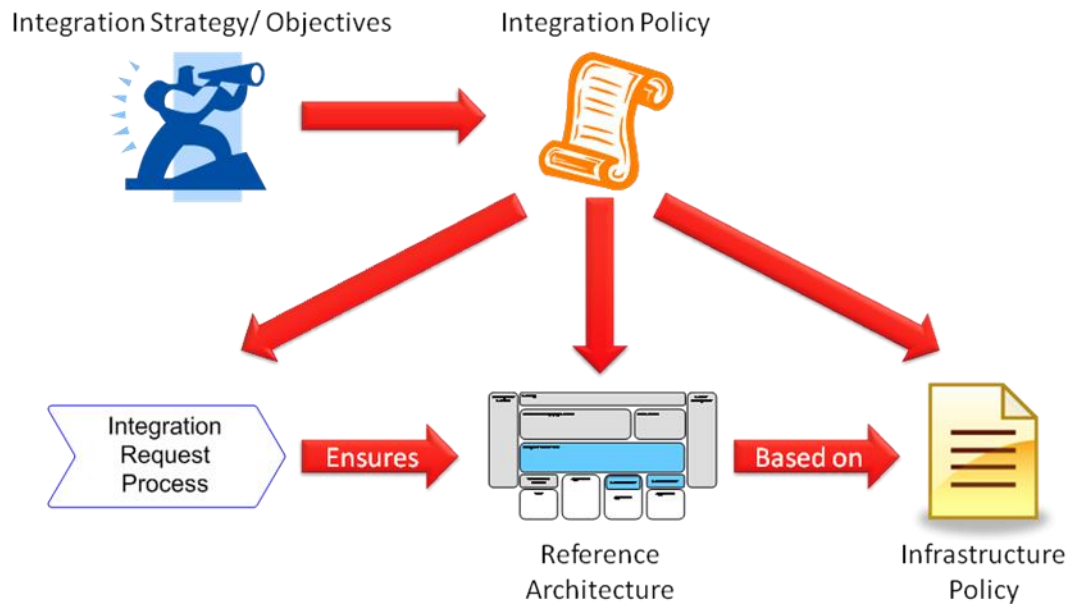
Allt hanteras är Integration Board och att alla använder Baselinemetoden.

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.

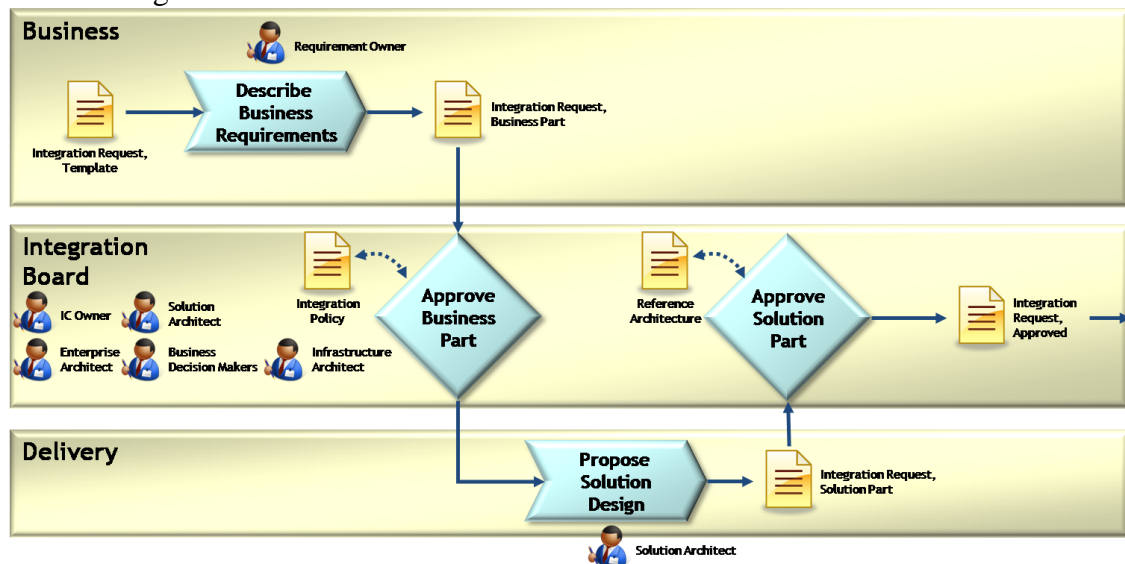
Service Integration Evolution



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.



Detta är ett exempel på en av de processer som kommer att beskrivas i arbetet kring IC.



3.19.50 ENF-022 Säkert informationsutbyte över SHS med Enfo Systems



Säkert informationsutbyte över SHS med Enfo Zsystems
ENF-022
Införandestödjande tjänster

3.19.50.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten etablerar ett säkert informationsutbyte som sänder och tar emot meddelanden mellan IT-system över SHS enligt SHS standarden på ett säkert sätt. Tjänsten stöder de säkerhetsfunktioner som finns i SHS. Tjänsten syns inte för slutanvändare utan används i systemintegrationssammanhang.

3.19.50.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är en generell tjänst och finns tillgänglig på följande integrationsplattformar:

- Open source – Mule ESB
- IBM WebSphere
- Microsoft BizTalk

Tjänsten är beskriven enligt Baselinemetodiken och har tydliga gränssnitt mot andra tjänster/IT-system.

3.19.50.3 Säkerhet

Tjänsten bibehåller den säkerhetsnivå och funktionalitet som satts för meddelandet som skall skickas via SHS.

3.19.50.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten använder gränssnittet angivet av SHS.

3.19.51 ENF-028 ZervicePoint grundinstallation med Enfo Zsystems

ZervicePoint grundinstallation med Enfo Zsystems
ENF-028
Införandestödjande tjänster

3.19.51.1 Funktionell beskrivning

Denna tjänst syftar till att korta ner väntetiderna för slutanvändare, öka produktiviteten och säkerheten genom definierade IT-processer och arbetsflöden. Tjänsten ger tillgång till 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.



I tjänsten ingår inte att skapa de e-tjänster som kunden har önskemål om. Dessa tjänster genomförs separat och föregås av tjänsten ”Workshop - Målbild Självbetjäningportal”.

3.19.52 EPI-011 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Grund i EPiServer CMS

EPiServer utbildning – Redaktörsutbildning Grund i EPiServer CMS

EPI-011

Införandestödjande tjänster

3.19.52.1 Funktionell beskrivning

I kursen Redaktörsutbildning Grund för EPiServer CMS 6 får du lära dig hur redigera läget 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.

Vem bör delta?

- Redaktörer som skall arbeta med informationsinmatning i EPiServer CMS.

Kursens längd

- 1 dag

Förkunskapskrav

- God datorvana och kunskap om internet.



3.19.53 ERI-002 Införandestöd CoordCom

Införandestöd CoordCom™

ERI-002

Införandestödande tjänster

3.19.53.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten stöttar en verksamhet att på bästa sätt införa användandet av Ericsson CoordCom™, ERI-001, i en verksamhet och att integrera tjänsten med befintliga lösningar för kommunikation och infrastruktur.

3.19.54 ESS-015 Evolution Införandeprojekt

Evolution Införandeprojekt

ESS-015

Införandestödande tjänster

3.19.54.1 Funktionell beskrivning

- **Projektledning** - Styrande aktiviteter i projektet; planering och dokumentering
- **Verksamhetskartläggning** - Kartläggning av verksamhetens uppbyggnad och flöden för att ta fram den information som krävs för konfigurering. Inkluderar även information om grundläggande behov och krav.
- **Konfigurering** - Konfigurering/utveckling i enlighet med den information som tagits fram under aktiviteten ”Verksamhetskartläggning” ovan.
- **Konvertering av data** - Kartläggning, förberedelse och genomförande av konverteringsaktiviteter nödvändiga för att förse grunddata från befintligt/befintliga system till ny lösning.
- **Test** - Test av konfigurerad tjänst för att säkerställa kvalitet och funktionalitet. Test genomförs i flera faser med deltagare både från leverantör och från kund.
- **Utbildning** - För administration av system samt basutbildning för användare.
- **Utvärdering** - Aktivitet för att utvärdera tjänsteinförande samt ta hand om frågor och synpunkter/önskemål.



3.19.55 GOV-001 Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner GOV

Framtagande av e-strategier och e-handlingsplaner GOV

GOV-001

Införandestödande tjänster

3.19.55.1 Funktionell beskrivning

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

Många organisationer upplever en stor utmaning i att omsätta vision till strategi och aktiviteter inom e-förvaltningsområdet. Vårt arbete handlar oftast om att sätta upp en vision för verksamhetens arbete med e-förvaltning, vanligen genom framtagandet av olika framtidsbilder och utifrån redan existerande styrdokument. Därifrån arbetar vi på bred front, tillsammans med verksamheten, för att ta fram en e-strategi med tydligt uppsatta mål, indikatorer och en tillhörande handlingsplan där aktiviteter och projekt prioriteras. Dessa projekt kan också följa på framtagande av nuläge, se mer under GOV-002 nedan.

Arbetsätt för dessa projekt är vanligen genom dokumentstudier/-analys, intervjuer, workshops samt formulering av slutrapport/strategi. Vi kan även arbeta med olika scenarier för att resonera kring tänkbara alternativa utvecklingar.

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

3.19.56 GOV-002 Nuläges- och omvärldsanalys GOV

Nuläges- och omvärldsanalys GOV

GOV-002

Införandestödande tjänster

3.19.56.1 Funktionell beskrivning

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

I nulägesanalysen tar vi del av befintligt, relevant material och data samt genomför ofta intervjuer och workshops med nyckelpersoner som identifierats tillsammans med uppdragsgivaren. På så vis får vi en god bild av de behov och krav verksamheten har. Detta sammanställs sedan i en slutrapport, som sedan kan ligga till grund för framtagande börilage (se ovan under GOV-001).



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

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

3.19.57 GOV-003 Processkartläggning GOV

Processkartläggning GOV

GOV-003

Införandestödande tjänster

3.19.57.1 Funktionell beskrivning

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

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

Motsvarande arbetssätt gäller även för framtagande av börläge, som antingen utgår från framtaget nuläge enligt ovan alternativt en sammanställning av best practice/omvärldsanalys (se GOV-002).

Prisuppskattning för processkartläggning beror helt på omfattningen av den process/de processer som är föremål för utredning.

3.19.58 GOV-004 Organisationsutveckling – omfattande GOV

Organisationsutveckling – omfattande GOV

GOV-004

Införandestödande tjänster

3.19.58.1 Funktionell beskrivning

Organisationsfrågor hanterar vi vanligen antingen som ett separat projekt eller som en del i ett större uppdrag. Vi har stor erfarenhet av



organisationsöversyner för att identifiera besparingar eller kompetensbehov, liksom av kartläggningar av arbetsuppgifter och beskrivningar av roller och ansvar.

En mer omfattande organisationsöversyn innebär dels en övergripande översyn av hur organisationen ser ut och fungerar i nuläget, ett tänkt börläge utifrån den förändring som görs med hänsyn till e-förvaltning samt slutligen en detaljerad kartläggning avseende roller, ansvar och arbetsinnehåll. Detta arbete görs vanligen genom dokumentstudier/-analys, intervjuer samt workshops. Då det kan vara känsligt att intervjua medarbetare om deras arbetsinnehåll i ett läge där omorganisation/personalnedskärningar är att vänta lägger vi särskild vikt vid att genomföra dessa samtal med stor respekt för individen. Slutresultatet brukar vanligen vara en slutrapport samt i MS Excel beskrivet arbetsinnehåll per berörd anställd.

3.19.59 GOV-005 Organisationsutveckling – översiktlig GOV

Organisationsutveckling – översiktlig GOV

GOV-005

Införandestödjande tjänster

3.19.59.1 Funktionell beskrivning

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

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

3.19.60 GOV-006 Systemanalys/-inventering GOV

Systemanalys/-inventering GOV

GOV-006

Införandestödjande tjänster

3.19.60.1 Funktionell beskrivning

E-förvaltning innebär i stort sett alltid en förändring av myndigheters system. Det kan handla om system som skall förevisa en helhet (exempelvis



ärendehanteringssystem eller kundtjänstsystem) alternativt införande av olika e-tjänster (d.v.s. med koppling till verksamhetsspecifika system).

Vi kan här bistå med följande former av stöd:

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

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

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

3.19.61 GOV-007 Kostnads- och nyttokalkyler GOV

Kostnads- och nyttokalkyler GOV

GOV-007

Införandestödjande tjänster

3.19.61.1 Funktionell beskrivning

E-tjänster är vanligen tänkta att bidra till ökad effektivitet i verksamheten.

För att kunna beräkna dessa och andra kostnader och intäkter kopplade till ett införande är kompetens avseende kalkyler av stor vikt.

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



Kammarkollegiet

455 (521)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09

Ramavtal 7057/10

Cybercom

E-förvaltningsstödande tjänster 2010

Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

2015-03-11

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

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



3.19.62 GOV-008 Säkerhet GOV

Säkerhet GOV

GOV-008

Införandestödjande tjänster

3.19.62.1 Funktionell beskrivning

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

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

Viktigt är även att hitta rätt nivå av säkerhet beroende på vilken tjänst eller vilken del av verksamheten som hanteras – enbart för att tjänsten är digital innebär det inte krav på total säkerhet, utan istället kan myndigheten behöva arbeta med olika säkerhetsnivåer och informationsklassificering.

Exempelvis kan känslig personlig information eller ekonomiska transaktioner kräva viss säkerhetsnivå, medan enklare ansökningar kan hanteras utifrån mer grundläggande säkerhetskrav.

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

Vi arbetar här med olika utredningar, exempelvis:

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

3.19.63 GOV-009 Utbildning e-förvaltning GOV



Utbildning e-förvaltning GOV
GOV-009
Införandestödande tjänster

3.19.63.1 Funktionell beskrivning

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

Vi arbetar här med två olika slags insatser:

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

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

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

3.19.64 POL-005 Införande- och integrationstjänster Polopoly

Införande- och integrationstjänster Polopoly
POL-005
Införandestödande tjänster

3.19.64.1 Funktionell 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.

3.19.65 SIG-002 Processkartläggning av arkivprocesser SIG



Processkartläggning av arkivprocesser SIG
SIG-002
Införandestödande tjänster

3.19.65.1 Funktionell beskrivning

I workshopform arbetas nuvarande processer för arkivet igenom och resultatet dokumenteras som verksamhetsprocesser i valfri notation. Man 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.

Målet med processkartläggningen är att utforma portallösningen för e-arkivering efter processerna och på sådant sätt effektivisera och kvalitetssäkra arkivarbetet. Dokumenterade arkivprocesser och verksamhetsprocesser är en förutsättning för ett lyckat införande av e-arkiv och för att möta Riksarkivets krav på arkivredovisning.

Tjänsten gör det möjligt att snabbt komma igång med det första steget i införandet av ett e-arkiv och tillhörande arkivredovisning.

Teknisk beskrivning

Med hjälp av ett marknadsledande verktyg kartläggs och utvecklas verksamhetsprocesser och dess flöden. Komplexa verksamhetsprocesser visualiseras enkelt och alla typer av flöden tydliggörs. Verktöget används för att på ett enkelt sätt beskriva nuvarande och önskade processer. Med metoden och verktöget visualiseras även de förbättringar som införandet av en ny process innebär. Metoden och verktöget använder få och verklighetsförankrade symboler vilket gör det enkelt att komma igång.

**3.19.66 SIG-003 Verksamhets- och systemkrav för e-arkiv
SIG**

Verksamhets- och systemkrav för e-arkiv SIG
SIG-003
Införandestödande tjänster

3.19.66.1 Funktionell beskrivning

Genom ett antal workshops, diskussioner och arbetsmöten arbetas verksamhetskraven för ett e-arkiv och arkivförteckning fram. Arbetet utgår från ett omfattande bibliotek av dokumenterade krav, moduler och gränssnittsbeskrivningar för att göra arbetet konkret och effektivt.

Målet med kravsamlingen 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.



Följande områden arbetas normalt sett igenom:

- Definitioner och begrepp. Dessa utgår från Riksarkivets definitioner och OAIS.
- Verksamhetskrav strukturerade enligt OAIS och Riksarkivets riktlinjer.
- GUI-krav (användargränssnitt).
- Användningsfall strukturerade enligt OAIS.
- Systemkrav.
- Informationsmodell. Tjänar som ett utkast till inleveransspecifikation (som används för att definiera kontrakt för inleverans)

Resultatet dokumenteras som ett eller flera dokument samt bilder. Tjänsten gör det möjligt att, genom ett omfattande nu existerande material, snabbt få dokumentation av behov och krav.

3.19.66.2 **Teknisk beskrivning**

Med hjälp av ett marknadsledande verktyg för kravhantering samlas kraven in och organiseras baserad på källa, perspektiv och beroenden sinsemellan. Kraven analyseras och prioriteras. Både tidsuppskattningen och riskbedömningen lagras i verktyget. Rapporter tas fram som blir underlag för uppgifter i nästa leverans, samt beskriver den långsiktiga visionen.

3.19.67 **SIG-004 Prototyp e-arkiv SIG**

Prototyp e-arkiv SIG

SIG-004

Införandestödande tjänster

3.19.67.1 **Funktionell beskrivning**

För en djupare beskrivning av funktion, teknik och arbetsmetoder se tjänsten SIG-008 E-arkiv SIG.

En prototyp e-arkiv SIG med utvecklade grafiska gränssnitt arbetas fram med målet att göra principer, funktion och praktiska arbetssätt för ett e-arkiv tydliga och visuella. Arkivarier ges möjlighet att i detalj utforska möjligheterna med ett e-arkiv utan ett komplett införande.

Målet med en Prototyp e-arkiv SIG är att genomföra en komplett cykel för ett e-arkiv, dvs. en inleverans (SIP) som levereras, verifieras, valideras, flyttas in i mellan eller slutarkiv samt återsöks.



Arbetet genomförs under en begränsad tid och i en utvecklingsmiljö som görs tillgänglig för verksamheten. E-arkivet kommer att visa:

- Portal
- Inleverans och arkivering av diarieinformation (dock inte bilagor)
- Återsökning av arkiverad information
- Testa hela plattformen för att verifiera principer och teknik

Syftet med en prototyp e-arkiv SIG är att visa en komplett cykel, bygga upp kunskap och förståelse samt att försäkra sig om att teknik och relationer fungerar. Därmed kommer prototypen att begränsas genom att endast enkel information arkiveras och dokumentation inte arbetas fram.



3.19.68 SIG-006 Upprättande av kompletta e-arkivprocesser SIG

Upprättande av kompletta e-arkivprocesser SIG
SIG-006
Införandestödjande tjänster

3.19.68.1 Funktionell beskrivning

Genom ett antal workshops, diskussioner och arbetsmöten arbetas nuvarande och önskade processer för e-arkiv och arkivförteckning fram. Arbetet utgår från OAIS samt ett omfattande bibliotek av dokumenterade processer, roller, moduler och aktiviteter för att göra arbetet konkret och effektivt.

Följande områden arbetas normalt sett igenom:

- Definitioner och begrepp. Dessa utgår från Riksarkivets definitioner och OAIS.
- Verksamhetsprocesser
- Informationsmodell.

Förutsättningen för att snabbt komma framåt i en mer komplett genomgång av arkivprocesser med verksamheten är att ett antal workshops med relevant personal kan genomföras och att resultaten kan granskas och kommenteras mellan workshops. Arbetet utförs typiskt som

- 6 till 8 workshops under en period på ca 1,5-2 månader.
- 10 till 15 workshops under en period på ca 2-3 månader.

Resultatet dokumenteras som ett eller flera dokument med tillhörande processbilder. Tjänsten gör det möjligt att, genom ett omfattande nu existerande material, på ett kostnadseffektivt sätt arbeta fram dokumentation av existerande och framtida processer.

Dokumentation sker enligt etablerade metoder så som UML.

3.19.69 SIG-007 Definition av inleveransspecifikation SIG

Definition av inleveransspecifikation SIG
SIG-007
Införandestödjande tjänster

3.19.69.1 Funktionell beskrivning

En inleveransspecifikation är det dokument som beskriver strukturen och informationen i det informationspaket som levereras till arkivet (SIP). Inleveransspecifikationen beskriver formatet som XML, kompletterat med



de regler som inte kan uttryckas med XML, och med textuella beskrivningar. Denna inleveransspecifikation är kontraktet med leverantören av informationspaket.

Arbetet att utarbeta en inleveransspecifikation går ut på att fånga de metadata, format och regler som krävs för att arkivera och senare återsöka en viss typ av information och dokumentera denna. Reglerna utformas lämpligen utifrån Riksarkivets riktlinjer vad gäller metadata, struktur och filformat. I arbetet ingår även att validera inleveransspecifikationen genom att skapa en första version av valideringsprogrammet (som i ett e-arkiv används för att validera en inleverans).

- Modellering för metadata och andra regler
- Genomgång av eventuella bilagor (och eventuella konverteringsregler för dessa)
- Dokumentation av inleveransspecifikation
- Första version av valideringsprogram

Tjänsten utgår från ett stort antal tidigare genomförda arbeten med inleveransspecifikationer (så som ekonomiinformation, diaries, ärenden, journalinformation, loggar, bilder mm) och vi kan på så sätt snabbt leverera högkvalitativa inleveransspecifikationer.

Resultatet blir en dokumenterad inleveransspecifikation och en första version av valideringsprogram.

Dokumentation är ett dokument med tillhörande XML och stylesheet (beskriver färg, textstorlek mm).

3.19.70 SIG-009 Arkivredovisning SIG

Arkivredovisning SIG

SIG-009

Införandestödjande tjänster

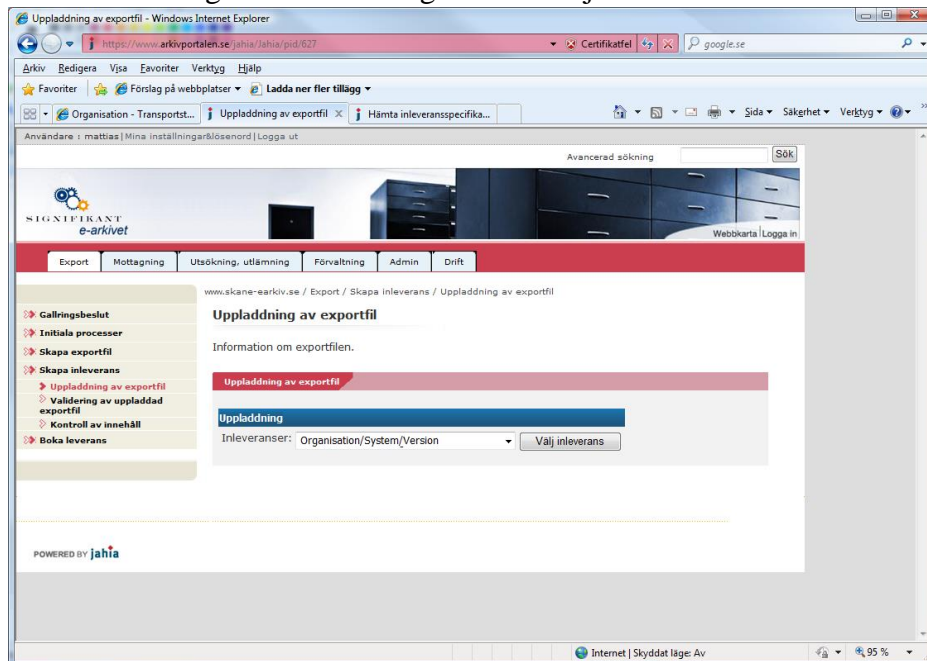
3.19.70.1 Funktionell beskrivning

Riksarkivets nya riktlinjer för arkivredovisning ställer krav på processororienterad arkivredovisning. Arkivredovisningen enligt RA2008:4 kan enklare hanteras med hjälp av ett anpassat systemstöd.

Arkivförteckningen ger en översikt över arkivet och visar hur dokumentationen är relaterat till organisationen och möjliggör sökning av information baserad på organisationens processer. Dessutom är arkivförteckningen ett index, klassificering och eventuellt även en processororienterad beskrivning av arkivet. Detta möjliggör att koppla gallringsregler och sekretessregler till processer/handlingslag.



Centralt i en arkivförteckning är uppdelningen av arkivet och arkivförteckningen. Arkivförteckningen kan användas med olika fysiska och digitala arkiv och sammanställa alla arkiv till en arkivförteckning, vilket gör att arkivförteckningen är oberoende av arkivet. Däremot måste arkivförteckningen vara tätt integrerad med själva e-arkivet.



3.19.70.2 Säkerhet

Systemet bygger på en portal som är en gemensam ingång till arkivredovisningen. Beroende på roll så får användaren tillgång till de funktioner som krävs. Integration med LDAP/AD är möjlig. Loggning sker på flera nivåer. För auditing (revision), loggar verktyget vem som har gjort vilken ändring i klassificeringsstrukturen och arkivförteckningen. För loggning av känslig information tillhandahåller arkivet funktionalitet för vilka användare som har hämtat ut klassificerad information. Denna funktion är frekvent använd för ex. arkiverad journalinformation. Slutligen erbjuder plattformen möjlighet att arkivera accessloggar och andra loggar från externa system.

3.19.70.3 Gränssnitt och integration

En översikt över integrationerna:

- arkivredovisningstjänst – portaltjänst.
Färdig integration. Funktionerna för sökning i arkivredovisningstjänsten är tillgängliga genom den integrerade portalen med hjälp av standardportlets som kommunicerar med det



funktionella skiktet. Standardportlets kan anpassas till specifika kundönskemål.

- arkivredovisningstjänst - supporttjänst / ärendehantering
Färdig integration. All support och ärendehantering i samband med användning och förvaltning av e-arkivtjänsten sker genom den integrerade support/ärendehanteringstjänsten. Support och ärendehantering är fullständigt konfigurerbart enligt specifika kundönskemål.
- Arkivredovisningstjänst - Mina Sidor
Arkivredovisningstjänsten är anpassad till användarens roll och kan anpassas till användarens specifika önskemål. De roll- och personanpassade portlets följer standard webbt teknologi och kan integreras i valfri "Mina Sidor"-tjänst.
- arkivredovisningstjänst - Söktjänst
e-arkivtjänsten erbjuder funktionalitet för att söka igenom e-arkivet. Den inbyggda söktjänsten kan integreras med extern söktjänst.
- arkivredovisningstjänst - workflow/processtyrning
Färdig integration. All workflow och processtyrning av arkivredovisningstjänsten (e.g. ändring av klassificeringsstruktur) sker genom den integrerade workflow/processtyrningstjänsten. Workflow och processerna är fullständigt konfigurerbara enligt specifika kundönskemål.
- arkivredovisningstjänst - tjänst för säkert informationsutbyte
Färdig integration. Arkivredovisningstjänsten integreras med AD för säker autentisering, behörighetsadministration och säker kommunikation.
- e-arkivtjänst - arkivredovisningstjänst
Färdig integration. All sök och presentation i arkivredovisningen görs ifrån e-arkivtjänsten.

3.19.71 SIG-010 Anslutning av verksamhetssystem till e-arkiv SIG

Anslutning av verksamhetssystem till e-arkiv SIG

SIG-010

Införandestödjande tjänster

3.19.71.1 Funktionell beskrivning

I vissa fall kan det vara till stor hjälp för verksamheten att ha direkt tillgång till arkiverad information från olika verksamhetssystem. Det kan röra sig om



att i ett nytt diariesystem kunna få tillgång till arkiverade diaries från ett avställt diariesystem, motsvarande för journalsystem eller andra typer av system.

Detta kan åstadkommas genom att gamla system ställs av och arkiveras eller information i fortfarande använda system flyttas till arkivet. Informationen läggs då normalt sett i mellanarkivet. De system som har användare som behöver tillgång till informationen i arkivet ansluts sedan till arkivet. Då kan man från dessa system få direkt tillgång till arkiverad information.

Anslutningen sker oftast genom att ett nytt fönster (en inbakad webbläsare) skapas i det anslutande systemet alternativt att det anslutande systemet tillåts anropa tekniska tjänster i arkivet.

Arbetet innefattar att arbeta genom ett antal aspekter;

- Vad för information ska kunna komma åt via en anslutning.
- Kan det anslutande systemets behörighet användas eller behöver den kompletteras.
- Hur ska anslutningen ske (webbläsarfönster eller tekniska tjänster)
- Utveckling av anslutningen

För typfallet genomförs en anslutning till ett verksamhetssystem som är modernt till sin teknik och därmed rimligt enkelt att utöka funktionen för. I arbetet ingår att genomföra

- Samla in krav
- Skapa koppling från verksamhetssystemet mot anslutningsfunktionen
- Bygga anslutningsfunktion
- Testa anslutningsfunktion mot testmiljöer och mot acceptanstestmiljöer
- Acceptanstestperiod
- Presentera delresultat och resultat
- Dokumentera

Resultatet blir åtkomst från ett verksamhetssystem mot arkivet enligt kundens krav på behörighetskontroll, rättigheter och säkerhet.

3.19.72 SIG-011 Utveckling av exportprogram för e-arkiv SIG



Utveckling av exportprogram för e-arkiv SIG
SIG-011
Införandestödjande tjänster

3.19.72.1 Funktionell beskrivning

Vid arkivering exporteras information från olika verksamhetssystem. Detta görs genom att informationsobjekt levereras från verksamhetssystem till arkivet i så kallade SIP. En SIP skapas av ett exportprogram som hämtar ut information från verksamhetssystemet och skapar en exportfil som är strukturerad enligt inleveransspecifikationen. Detta exportprogram hämtar även eventuella bifogade filer och, om behov finns, genomför konvertering av dessa filer till i inleveransspecifikationen godkända filformat (se även tjänsten Definition av inleveransspecifikation).

Exempel på exportprogram är

- Export av diaries med tillhörande bilagor från W3D3 eller annat diariesystem
- Export av journalposter från Journal III eller annat journalsystem
- Export av ekonomiinformation från ekonomisystem
- Med flera

För typfallet utvecklas ett exportprogram till ett verksamhetssystem som är modernt till sin teknik och därmed rimligt enkelt att hämta information från. I arbetet ingår att genomföra

- Verifiera kraven för på vilket sätt (tidperioder etc.) information ska levereras in
- Verifiera kraven från inleveransspecifikationen
- Samla in information och skapa leverans enligt inleveransspecifikation
- Testa att leverera mot e-arkiv för att verifiera leverans
- Acceptanstestperiod
- Presentera delresultat och resultat
- Dokumentera

I arbetet förutsätts att de som genomför utvecklingen av exportprogrammet har tillgång till verksamhetssystemets utvecklingsmiljöer samt till arkivet för att kunna validera skapade exporter mot e-arkivets valideringsfunktioner och att dessa funktioner ger bra återkoppling om eventuella avvikelser.



Resultatet blir en exportfunktion från angivet verksamhetssystem, där exporten följer angiven inleveransspecifikation och där den producerade SIP kan valideras av valideringsprogramvara.

3.19.72.2 **Teknisk beskrivning**

Exportprogram utvecklas normalt sett baserat på samma teknologier som det verksamhetssystem som informationen hämtas från. Själva SIP som genereras är XML med tillhörande stylesheets samt bilagor i ett format enligt inleveransspecifikationen.

3.19.73 **STR-006 Införande- och integrationstjänster StreamServe**

Införande- och integrationstjänster StreamServe
STR-006
Införandestödande tjänster

3.19.73.1 **Funktionell beskrivning**

Test av integration från sändande och mottagande system. ”End-to-end test” av hela flödet. Prestanda test, hårdvara samt mjukvara trimmas för optimal prestanda.

Leverabler från denna fas:

- Testdokumentation
- Rutinbeskrivning
- Flödesbeskrivning

3.19.74 **STR-007 Driftstödande- och supporttjänster StreamServe**

Driftstödande- och supporttjänster StreamServe
STR-007
Införandestödande tjänster

3.19.74.1 **Funktionell beskrivning**

Stöd för driftpersonal vid byte mellan olika miljöer. Plan för vilka tjänster som ska övervakas samt vilken typ av övervakning som ska appliceras. Kontaktvägar för applikationssupport samt lösningsupport etableras.

3.19.75 **STR-008 Utbildning StreamServe**



Utbildning StreamServe
STR-008
Införandestödjande tjänster

3.19.75.1 Funktionell beskrivning

StreamServe tillhandahåller klassrumsutbildning såväl som anpassad utbildning på plats hos kunden. Utbildning kan även erbjudas via e-learning plattform. Certifierings program finns för StreamServe.

3.19.76 STR-009 Användbarhetsfrågor StreamServe

Användbarhetsfrågor StreamServe
STR-009
Införandestödjande tjänster

3.19.76.1 Funktionell beskrivning

Användarfall tas fram för att inkluderas i testplanen.

3.19.77 SUN-001 Projektledning SunGard

Projektledning SunGard
SUN-001
Införandestödjande tjänster

3.19.77.1 Funktionell beskrivning

Projektledare kan antingen arbeta som totalansvariga för projekt eller som delprojektledare för en mindre del. Projektledaren är ansvarig för att under projektets gång planera, organisera, styra och kontrollera projektets resurser. Projektledaren är också ansvarig för projektsammanhållning och kontinuerlig samverkan med uppdragsgivare. Likaså ansvarar projektledaren för att förändringar beslutas och genomförs på ett kontrollerat sätt och att uppställda mål uppnås. För tydlighet och möjlighet till kontroll dokumenteras alltid projektet enligt fastställd standard.

3.19.78 SUN-002 Virtualisering – förstudie SunGard



Virtualisering – förstudie SunGard
SUN-002
Införandestödande tjänster

3.19.78.1 Funktionell beskrivning

"För vem och varför"

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. SunGard hjälper organisationer med en oberoende utvärdering av vilka möjligheter som erbjuds samt vilka förutsättningar som krävs för att starta ett lyckat virtualiseringsprojekt.

Genomförandet

Genom intervjuer samt analys av nuvarande IT infrastruktur tas en rapport fram innehållande förutsättningar för en kommande virtualisering, denna tjänst levererar en rapport som tydligt visar hur varje maskin bör hanteras inför en möjlig virtualisering. Bedömningen genomförs enligt "best practice" (erkänd metod på marknaden) av certifierade konsulter. Intervjuer genomförs med resurser inom områden som server, lagring, nätverk och drift.

3.19.79 SUN-003 Virtualisering – Strategi och design SunGard

Virtualisering – Strategi och design SunGard
SUN-003
Införandestödande tjänster

3.19.79.1 Funktionell beskrivning

För verksamheter som redan bestämt sig för att virtualisera men behöver stöd att ta fram en optimal/certifierad design enligt best practice (erkänd metod på marknaden). Användbart där man har en virtuell infrastruktur som inte möter de satta kraven på effektivitet/stabilitet och behöver expertråd.

Genomförandet

Genom intervjuer och granskning av existerande miljö tar man fram en förslag som följer aktuell best practice för virtualisering i central miljö. Designdokument skapas där man definierar vilka tjänster används hur dessa kopplas ihop samt hur man hanterar daglig drift. I samband med designuppdraget utförs även en teknisk riskanalys.



3.19.80 SUN-004 Virtualisering – genomförande SunGard

Virtualisering – genomförande SunGard

SUN-004

Införandestödande tjänster

3.19.80.1 Funktionell beskrivning

För verksamheter som bestämt sig för att virtualisera och har genomfört ett SunGard Strategi och Design uppdrag för att implementera en virtuell miljö. Enligt design bygger SunGard upp och integrerar en virtuell lösning i ny miljö (Lagring, Nätverk, Drift). SunGard använder best practice (erkänd metod på marknaden) och erkänd metodik vid införandet. Vid behov kan SunGard även genomföra fysisk till virtuell konvertering.

3.19.81 SWE-003 PENG-analys, nytto- och kostnadsvärdering SWE

PENG-analys, nytto-och kostnadsvärdering SWE

SWE-003

Införandestödande tjänster

3.19.81.1 Funktionell beskrivning

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.

PENG-analys, nytto- och kostnadsvärdering lite mer noggrant beskrivet:

Själva PENG-analysarbetet inleds under *förberedelsefasen* där projektledaren hos kunden besvarar ett tiotal frågor i ett förberedelsedokument som sedan stäms av med PENG-ledaren. Arbetet under denna fas genomförs i första hand av projektledaren tillsammans med PENG-ledaren. Under *genomförandefasen* utförs därefter workshops, där nyttor identifieras, struktureras och värderas. Kostnader för och hinder mot nyttan analyseras och allt arbete dokumenteras. Under *kvalitetssäkringsfasen* tas en översiktlig hemtagningsplan fram för hur kunden ska säkerställa att nyttan verkligen ”hämtas hem”. I möjligaste mån beskrivs, vad som ska följas upp, vem som ansvarar för hemtagningen samt när och hur hemtagningen ska ske.

Slutligen tar PENG-ledaren fram en slutrapport som kvalitetsgranskas av kvalitetsansvarig person innan den levereras till analysgruppens deltagare.



3.19.82 SWE-004 Utredningsstöd GIS Small SWE

Utredningsstöd GIS Small SWE

SWE-004

Införandestödjande tjänster

3.19.82.1 Funktionell beskrivning

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.

Small

En utredare, 4 möten, rapport om max 10 A4 sidor samt presentation av rapport. Uppdraget utförs från första möte till presentation av rapport på maximalt 1 kalendermånad.

3.19.83 SWE-005 Utredningsstöd GIS Medium SWE

Utredningsstöd GIS Medium SWE

SWE-005

Införandestödjande tjänster

3.19.83.1 Funktionell beskrivning

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.

Medium

En utredare, 8 möten, rapport om max 25 sidor samt presentation av rapport. Uppdraget utförs från första möte till presentation av rapport på maximalt 6 kalenderveckor.



3.19.84 SWE-006 Utredningsstöd GIS Large SWE

Utredningsstöd GIS Large SWE

SWE-006

Införandestödjande tjänster

3.19.84.1 Funktionell beskrivning

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.

Large

Två utredare, 12 möten, rapport om max 50 sidor samt presentation av rapport. Uppdraget utförs från första möte till presentation på maximalt 3 kalendermånader.

3.19.85 SWE-007 Koordinattransformationstjänster SWE

Koordinattransformationstjänster SWE

SWE-007

Införandestödjande tjänster

3.19.85.1 Funktionell beskrivning

Genomföra koordinattransformation av geografisk information. Kunden har ett dataset i ett koordinatsystem som behöver transformeras till ett annat.

Förutsättningar

- enbart transformationer i plan
- transformationssamband 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 antal koordinater är 10.000



3.19.86 SWE-008 GIS Analyser SWE

GIS Analyser SWE

SWE-008

Införandestödande tjänster

3.19.86.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten erbjuds i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster och tjänsten omfattar alla typer av GIS analyser som kan behövas. GIS analyser erbjuds kunder som tjänster på kompetensnivå 1-5.

3.19.87 TEL-001 Effektanalys TEL

Effektanalys TEL

TEL-001

Införandestödande tjänster

3.19.87.1 Funktionell beskrivning

För att säkerställa rätt beslut, genomförs övergripande managementstudie med ROI/VOI analyser. Behovsanalyser på ledningsnivå genomförs för att skapa målbild och GAP-analyser.

Analysen genomförs exempelvis som ett första steg inför beslut om framtida strategier inom E-tjänstområdet, inför upphandling av nya funktioner, definitioner av mål etc.

Metodbeskrivning

Metoden utgår ifrån att se på E-tjänstfrågan utifrån olika perspektiv

- Verksamhetens övergripande krav
- Användarnas/intressenternas behov
- IT/Tele: Nuläget, teknik avtal och kostnader
- Omvärld och marknadsutvecklingen inom området





Resultat

Resultatet av arbetet är en målbild för en framtida lösning, med en beskrivning.

Av potentialer till effektivisering och handlingsplan på kort och lång sikt.

Genomförande och process

För att få ett effektivt genomförande av arbetet så förslår vi en koncentrerad faktainsamlingsfas initialt följt av arbetsmöten, telefonintervjuer, analyser och utarbetande av beslutsunderlag i workshopform, enligt följande modell och beskrivning.

Steg 1 Startmöte

Arbetet inleds med ett startmöte där uppdragsgivaren presenterar sin verksamhet. Utifrån uppdragsgivarens faktiska situation konkretiseras de frågeställningarna, som analysen skall besvara.

Tjänsten tillhandahåller underlag med frågeställningar som behövs till faktainsamlingen. Man går igenom underlagen och tydliggör vad som avses och i de fall punkterna inte är relevanta eller information inte finns, justeras underlagen.

Vid detta möte sker även en tidsplanering av det fortsatta arbetet, samt identifiering av vilka deltagare och informationslämnarna som medverkar under det kommande arbetet.

Steg 2 Faktainsamlingen och förberedelser

Under denna fas samlar uppdragsgivaren in det material som efterfrågats samt förbereder de kommande arbetsmötena.

Steg 3 Arbetsmöten/Intervjuer

Arbetsmötena genomförs på plats hos uppdragsgivaren och kompletteras vid behov med telefonintervjuer, kontakt med leverantörer etc. Arbetsmötena tar vardera ca 2 -3 timmar.

Under respektive arbetsmöte går vi igenom tillhörande material som insamlats utifrån underlagen, samt de frågeställningar som distribuerats.

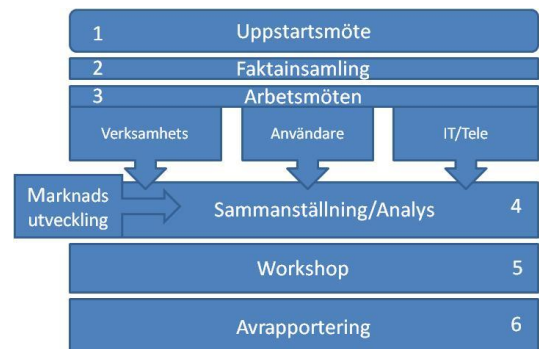
Arbetsmötenas inriktning och syfte

Verksamhetsperspektivet

Under detta möte fokuserar vi frågorna på de övergripande krav som finns från verksamheten, som exempelvis, styrande dokument, krav på effektivisering, medborgarservice, miljö, utveckling etc.

Användarperspektivet

För att fånga verksamhetens behov och framtida arbetssätt, genomförs arbetsmöte med olika ”typanvändare” och intressenter.





IT/Tele-perspektivet

Ett arbetsmöte genomförs med initierade personer med insikt om nuvarande kommunikations och IT-lösningar samt befintliga E-tjänster. Vid samma möte går vi igenom befintliga avtal, faktiska kostnader som berör området, infrastruktur och serverdrift.

Steg 4 Analys

Baserat på, arbetsmöten, avtal och underlag, samt vår omvärlds- och marknadsanalys, sammanställs och analyseras materialet, utifrån de frågeställningar som formulerats.

Steg 5 Workshop

För att säkerställa att underlaget är relevant och konkret samt förankrat, förädlas analyser och sammanställningar i samarbete med arbetsgruppen i en workshop.

Presentation av sammanställningar, analyser och rekommendationer, diskuteras med arbetsgruppen för att säkerställa att kommande underlag överensstämmer med förväntningar och kända förändringar.

Steg 6 Avrapportering

Avrapportering sker muntligen och skriftligen.

Nyttoeffekter

- Översiktlig beskrivning av möjligheter och potentialer
- Effektkalkyler – visar på vilka kostnader som kan förväntas, samt vilka effekter som kan realiseras
- Handlingsplan för genomförande
- Beslutsunderlag

3.20 Paketerade införandestödande tjänster

3.20.1 ADO-002 Hantering av utbildningar vid införande av e-förvaltningstjänster

Hantering av utbildningar vid införande av e-förvaltningstjänster

ADO-002

Införandestödande tjänster

3.20.1.1 Funktionell 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.

Administrera användare inför ett event. Tillåt eller avvisa ansökande till ett event och skicka automatiska mail.



Designa alla eventsidor, inklusive registreringssidor för att marknadsföra på ett enhetligt sätt. Spela in evenen för framtida behov.

Administrera anmälningar med relevanta frågor.

Få detaljerade rapporter och vem som har tittat på presentationer, var de kommer ifrån, vilka som är registrerade samt vilka svar de har angivit på enkäter. Få ut rapporterna i CSV-format för vidare bearbetning i exempelvis Excel eller CRM-verktyg. Automatisera notifieringar om inbjudningar, bekräftelser, godkännanden och post-evenemangshändelser.



3.20.2 ADO-004 Kursadministration - Adobe Connect Training

Kursadministration - Adobe Connect Training

ADO-004

Införandestödjande tjänster

3.20.2.1 Funktionell beskrivning

Adobe Connect Training ser till att man kan organisera onlinekurser 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 påbyggnad till Adobe Connect.

3.20.3 CCE-138 e-ID Utbildning

e-ID Utbildning

CCE-138

Införandestödjande tjänster

3.20.3.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp

Utbildningen riktar sig till personer och grupper som står i begrepp att utveckla sin verksamhet inom dessa områden:

- Kontroll av elektroniska legitimationer och signaturer
- Identitetsfederation med olika inloggningsmetoder (IDP)
- Single Sign On och behörighet för en grupp av tjänster med hjälp av SAML

Kunskapsmål

Efter genomgången utbildning har deltagare 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.

Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.

Utbildningen genomförs som workshop i kurssal.

3.20.4 CCE-143 SHS Utbildning



SHS Utbildning
CCE-143
Införandestödjande tjänster

3.20.4.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp

Utbildningen riktar sig till personer och grupper som står i begrepp att utveckla sin SHS tjänst inom något av dessa områden:

- Tjänstarkitekturen för SHS
- Integration till verksamhetssystem
- Hantering av SHS ansvariga
- Hantering av LDAP katalogen
- Från egen SHS nod till SHS tjänst

Kunskapsmål

Efter genomgången utbildning har deltagare kunskaper i hur ett system för SHS fungerar och hur en integration med verksamhetssystem kan ske.

Utbildningen genomförs som workshop i kurssal.

Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.

3.20.5 CCE-215 Utbildning Sociala Medier - lärarledd

Utbildning Sociala medier - lärarledd

CCE-215

Införandestödjande tjänster

3.20.5.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp

Utbildningen riktar sig till personer och grupper (administratörer och olika kategorier av användare) 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.

Utbildningens kunskapsmål är satta för att stödja införandet av strategier för sociala medier och kopplar utmärkt till tjänsten Webbstrategi.

Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.

Utbildningen genomförs som workshop i kurssal i kundens verksamhet, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem.



3.20.6 CCE-217 Utbildning Handläggare - lärarledd

Utbildning Handläggare - lärarledd

CCE-217

Införandestödjande tjänster

3.20.6.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp & Syfte

Målgruppen är administratörer och handläggare 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.

Ingående moment

- Tjänstens grundläggande uppbyggnad
- Roller i tjänsten
- Notifiering och startsida
- Arbetsdokument och mallar
- Registrering av handlingar
- Bevakningsdatum, inkl. aviseringsmeddelande
- E-postutskick från tjänsten
- Sökning och rapporter

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

Utbildningen kombineras med tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source.

Längd: en halvdag

3.21 Paketerade införandestödjande utbildningar

3.21.1 CCE-202 Utbildning Möteshantering - lärarledd

Utbildning Möteshantering - lärarledd

CCE-202

Införandestödjande tjänster

3.21.1.1 Funktionell 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.

Utbildningen genomförs normalt i kursal i verksamhetens lokaler men kan även offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras i Learning Management System

3.21.2 CCE-203 Utbildning Möteshantering - schemalagd

Utbildning Möteshantering - schemalagd

CCE-203

Införandestödjande tjänster

3.21.2.1 Funktionell 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.

3.21.3 CCE-204 Utbildning Möteshantering - e-learning

Utbildning Möteshantering – e-learning

CCE-204

Införandestödjande tjänster

3.21.3.1 Funktionell 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.

Utbildningen följer Scorm-specifikationen och kan publiceras fristående i valfritt intranät, men även importerats till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.

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-standarderna är att möjliggöra möjligt att flytta av kurser mellan olika system. Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.



Utbildningen kan utföras i vanliga webbläsare.
Utbildningen kan offereras kompletterad med ljud, utökade animeringar och för att modereras av handledare.

3.21.4 CCE-205 Utbildning Mallhantering – lärarledd

Utbildning Mallhantering - lärarledd
CCE-205
Införandestödjande tjänster

3.21.4.1 Funktionell 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.

Utbildningen genomförs normalt i kurssal i verksamhetens lokaler men kan även offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras i Learning Management System.

3.21.5 CCE-206 Utbildning Mallhantering – schemalagd

Utbildning Mallhantering - schemalagd
CCE-206
Införandestödjande tjänster

3.21.5.1 Funktionell 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.

3.21.6 CCE-207 Utbildning Mallhantering – e-learning



Utbildning Mallhantering – e-learning
CCE-207
Införandestödande tjänster

3.21.6.1 Funktionell 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.

Utbildningen kan spelas i vanliga webbläsare. Utbildningen kan offereras kompletterad med speakerljud, utökade animeringar och för att modereras av handledare.

Utbildningen följer Scorm-specifikationen och kan publiceras placeras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.

Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.



3.21.7 CCE-208 Utbildning Webbredaktör - lärarledd

Utbildning Webbredaktör- lärarledd

CCE-208

Införandestödjande tjänster

3.21.7.1 Funktionell 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.

Utbildningen genomförs normalt i kursal i verksamhetens lokaler men kan även offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras i Learning Management System.

3.21.8 CCE-209 Utbildning Webbredaktör - schemalagd

Utbildning Webbredaktör- schemalagd

CCE-209

Införandestödjande tjänster

3.21.8.1 Funktionell 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.

3.21.9 CCE-210 Utbildning Webbredaktör – e-learning

Utbildning Webbredaktör - e-learning

CCE-210

Införandestödjande tjänster

3.21.9.1 Funktionell 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.

Utbildningen kan spelas i vanliga webbläsare.

Utbildningen kan offereras kompletterad med speakerljud, utökade animeringar och för att modereras av handledare.

Utbildningen följer Scorm-specifikationen och kan publiceras placeras fristående i valfritt intranät, men även importeras till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.

Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.

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-standarderna är att möjliggöra möjligt att flytt av kurser mellan olika system.

3.21.10 CCE-211 Utbildning Bloggskola - lärarledd

Utbildning Bloggskola - lärarledd

CCE-211

Införandestödjande tjänster

3.21.10.1 Funktionell 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 utbildningen skall deltagarna förstå hur man effektivt når ut med kunskap via en blogg samt lagar och regelverk kring integritet i samband med bloggande.

Utbildningen genomförs som workshop i kurssal i verksamhetens lokaler men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem. I utbildningen ingår uppgifter där man sätter upp en blogg och utbildningen baseras på att den modereras av handledare via en kursblogg.

3.21.11 CCE-212 Utbildning Bloggskola - schemalagd

Utbildning Bloggskola - schemalagd

CCE-212

Införandestödjande tjänster



3.21.11.1 Funktionell 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 utbildningen skall deltagarna förstå hur man effektivt når ut med kunskap via en blogg samt lagar och regelverk kring integritet i samband med bloggande.

3.21.12 CCE-213 Utbildning Webbstrategi - lärarledd

Utbildning Webbstrategi – lärarledd

CCE-213

Införandestödjande tjänster

3.21.12.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp

Utbildningen riktar sig till verksamheter som står i begrepp att ta fram en webbstrategi med hjälp av tjänsten CCE-189, Webbstrategi.

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.

Utbildningen genomförs som workshop i kurssal i verksamhetens lokaler men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem.

Utbildningens kunskapsmål är satta för att stödja införandet av webbstrategier och kopplar utmärkt till tjänsten Webbstrategi. Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav

3.21.13 CCE-214 Utbildning Webbstrategi - schemalagd

Utbildning Webbstrategi – schemalagd

CCE-214

Införandestödjande tjänster

3.21.13.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp

Utbildningen riktar sig till verksamheter som står i begrepp att ta fram en webbstrategi med hjälp av tjänsten CCE-189, Webbstrategi.



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.

Utbildningens kunskapsmål är satta för att stödja införandet av webbstrategier och kopplar utmärkt till tjänsten Webbstrategi. Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.



3.21.14 CCE-216 Utbildning Sociala Medier - schemalagd

Utbildning Sociala medier - schemalagd

CCE-216

Införandestödjande tjänster

3.21.14.1 Funktionell 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.

Utbildningens kunskapsmål är satta för att stödja införandet av strategier för sociala medier och kopplar utmärkt till tjänsten Webbstrategi.

Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.

3.21.15 CCE-218 Utbildning Handläggare - schemalagd

Utbildning Handläggare - schemalagd

CCE-218

Införandestödjande tjänster

3.21.15.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp & Syfte

Utbildningen kombineras med tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source.

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.

Ingående moment

- Tjänstens grundläggande uppbyggnad
- Roller i tjänsten
- Notifiering och startsida
- Arbetsdokument och mallar
- Registrering av handlingar
- Bevakningsdatum, inkl. aviseringsmeddelande



- E-postutskick från tjänster
- Sökning och rapporter

Utbildningen kombineras med tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source.

Längd 1 halvdag

3.21.16 CCE-219 Utbildning Handläggare – e-learning

Utbildning Handläggare – e-learning

CCE-219

Införandestödande tjänster

3.21.16.1 Funktionell 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.

Utbildningen kan spelas i vanliga webbläsare.

Utbildningen kan offereras kompletterad med speakerljud, utökade animeringar och för att modereras av handledare.

Utbildningen följer Scorm-specifikationen och kan publiceras placeras fristående i valfritt intranät, men även importerats till Scorm-kompatibla Learning Management System för uppföljning.

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-standarderna är att möjliggöra möjligt att flytta av kurser mellan olika system. Kunskapsmål och kursens längd kan offereras anpassad till målgruppens förkunskaper och rollens kompetenskrav.

3.21.17 CCE-220 Utbildning Huvudregistrator - lärarledd



Utbildning Huvudregistrator - lärarledd
CCE-220
Införandestödande tjänster

3.21.17.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp & Syfte

Utbildningen kombineras med 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.

Ingående moment

- Tjänstens grundläggande uppbyggnad
- Roller i tjänsten
- Grundläggande registratorsfunktioner
- Administration av klassificeringar för handlingar
- Administration av klassificeringar för ärenden
- Handläggaradministration
- Sökning och rapporter

Längd 1 heldag

Utbildningen genomförs normalt i kursal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.18 CCE-221 Utbildning Huvudregistrator - schemalagd

Utbildning Huvudregistrator - schemalagd
CCE-221
Införandestödande tjänster

3.21.18.1 Funktionell beskrivning

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.

Ingående moment

- Tjänstens grundläggande uppbyggnad
- Roller i tjänsten
- Grundläggande registratorsfunktioner
- Administration av klassificeringar för handlingar
- Administration av klassificeringar för ärenden
- Handläggaradministration
- Sökning och rapporter

Längd 1 heldag

Utbildningen kombineras med tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source.



3.21.19 CCE-222 Utbildning Registrator - lärarledd

Utbildning Registrator - lärarledd

CCE-222

Införandestödande tjänster

3.21.19.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp & Syfte

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.

Ingående moment

- Tjänstens grundläggande uppbyggnad
- Roller i tjänsten
- Skapa och klassificera ärenden
- Registrering av handlingar
- Grundläggande funktioner för ärenden
- Bevakningsdatum, inkl. aviseringsmeddelande
- E-postutskick från systemet
- Sökning och rapporter

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för

att senare publiceras på verksamhetens intranät. Längd 1 heldag

Utbildningen kombineras med tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source.

3.21.20 CCE-223 Utbildning Registrator - schemalagd

Utbildning Registrator - schemalagd

CCE-223

Införandestödande tjänster

3.21.20.1 Funktionell beskrivning

Målgrupp & Syfte

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.

Ingående moment

- Tjänstens grundläggande uppbyggnad



- Roller i tjänsten
- Skapa och klassificera ärenden
- Registrering av handlingar
- Grundläggande funktioner för ärenden
- Bevakningsdatum, inkl. aviseringsmeddelande
- E-postutskick från systemet
- Sökning och rapporter

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

Längd 1 heldag.

Utbildningen kombineras med tjänsten CCE-006H, Diarium och ärendehantering Open Source.

3.21.21 EPI-012 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Fortsättning i EPiServer CMS

EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Fortsättning i EPiServer CMS
EPI-012

Införandestödjande tjänster

3.21.21.1 Funktionell beskrivning

Kursen Redaktörsutbildning Fortsättning vänder sig till dig som är redaktör i EPiServer CMS och har ett stort ansvar för den egna webbplatsen.

Kursen tar upp de lite mer avancerade funktioner i EPiServer redigeraläge.

Under kursen använder vi många av de mallar som följer med vid en standardtjänst av EPiServer CMS.

Under kursen kommer vi även publicera innehåll på ett enkelt sätt direkt från Microsoft Office samt prata om hur man kan använda sig av dynamiskt innehåll och hur man hanterar webbplatser med flera språk.

Vem bör delta?

Avancerade redaktörer i EPiServer, Systemansvarig, Projektledare

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är grundläggande kunskaper om hur en redaktör arbetar i EPiServer, motsvarande kursen Redaktörsutbildning Grund. Kännedom om webbpublicering i allmänhet är en fördel.

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.



3.21.22 EPI-013 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning Intensiv i EPiServer CMS

EPiServer utbildning – Redaktörsutbildning Intensiv i EPiServer CMS

EPI-013

Införandestödjande tjänster

3.21.22.1 Funktionell beskrivning

I kursen Redaktörsutbildning Intensiv i EPiServer CMS 6 får du lära dig hur EPiServers redaktörsläge 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. Denna kurs är en intensivkurs vilket innebär att innehållet går igenom i mycket snabb takt.

Vem bör delta?

Redaktörer som skall arbeta med informationsinmatning i EPiServer.

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är mycket god datorvana och kunskap om internet.

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.23 EPI-014 EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i EPiServer CMS

EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i EPiServer CMS

EPI-014

Införandestödjande tjänster

3.21.23.1 Funktionell beskrivning

Kursen Administratörsutbildning i EPiServer CMS 6 vänder sig till dig som har ett övergripande ansvar över den egna webbplatsen eller är tekniskt ansvarig för den.

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. Vi skapar olika typer av arbetsflöden och ger redaktörerna uppgifter genom dessa.

Vem bör delta?

Administratörer i EPiServer

Kursens längd 1 dag



Förkunskapskrav är grundläggande kunskaper om hur en redaktör arbetar i EPiServer, motsvarande kursen Redaktörsutbildning Grund. Kunskap om Windows och dess behörighetssystem är en fördel. Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.24 EPI-018 EPiServer utbildning - introduktion Create+

EPiServer utbildning - introduktion Create+

EPI-018

Införandestödjande tjänster

3.21.24.1 Funktionell beskrivning

Kursen introduktion Create+ vänder sig till dig som vill få en översiktlig bild av hur 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 som du skickar till din utvalda målgrupp.

Vem bör delta?

Denna kurs är till för dig som ska delta i EPiServer-projekt som säljare, projektledare, redaktör, utvecklare, designer. Detta oavsett om du arbetar hos en leverantör eller kund.

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är god datorvana och kunskap om internet och kunskap om Windows och dess behörighetssystem. Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.25 EPI-019 EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning i Create+



EPiServer utbildning - Redaktörsutbildning i Create+
EPI-019
Införandestödjande tjänster

3.21.25.1 Funktionell beskrivning

Kursen introduktion Create+ vänder sig till dig som vill få en ingående bild av hur Create+ kan förenkla vardagen för redaktörer i EPiServer CMS 5. 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 scenen får du själv skapa Flash-animationer som kan användas på dina webbsidor. EPiServer Mail ingår inte i denna kurs.

Vem bör delta?

Denna kurs är till för dig är redaktör och skall arbeta med informationshantering i EpiServers Create+ paket.

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är grundläggande kunskaper om hur en redaktör arbetar i EPiServer, motsvarande kursen Redaktörsutbildning Grund. Kännedom om webbpublicering i allmänhet är en fördel. Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.26 EPI-020 EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i Create+

EPiServer utbildning - Administratörsutbildning i Create+
EPI-020
Införandestödjande tjänster

3.21.26.1 Funktionell beskrivning

Kursen Administratörsutbildning Create+ går igenom Image Vaults administratörsgränssnitt med fokus på arbetsuppgifterna där. Under kursen arbetar vi praktiskt med att sätta rättigheter för olika redaktörer i albumstrukturen.

Vi tittar på hur man kategoriserar bilder och hur man skapar nya metadata för att bl.a. förenkla sökning av bilder. Övriga inställningar i Image Vault går även igenom. I Composer får du som administratör lära dig tänket bakom tjänsten. Hur skall du hantera dina redaktörer? Du får lära dig att lägga till funktioner och redigera befintliga sidmallar.

Vem bör delta?

Administratörer i EPiServer Create+.



Kammarkollegiet

Statens inköpscentral

497 (521)

Dnr 93-69-09

Ramavtal 7057/10

Cybercom

E-förvaltningsstödjande tjänster 2010

Bilaga 7 Tjänstebeskrivningar

2015-03-11

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är grundläggande kunskaper om hur en redaktör arbetar i EPiServer Create+, motsvarande kursen Redaktörsutbildning Fortsättning Create+. Kunskap om Windows och dess behörighetssystem. Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.



3.21.27 EPI-021 EPiServer utbildning - Skapa och skicka nyhetsbrev med EPiServer Mail

EPiServer utbildning – Skapa och skicka nyhetsbrev med EPiServer Mail

EPI-021

Införandestödjande tjänster

3.21.27.1 Funktionell beskrivning

Kursen 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 få 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. Vi tittar på statistiken för att kunna följa upp våra läsares intresse för att kunna utveckla brevet ännu bättre till nästa gång.

Vem bör delta? Användare som ska använda EPiServer Mail för att skapa e-postutskick.

Kursens längd 1/2 dag

Förkunskapskrav är god datorvana och kunskap om internet.

Grundkunskaper i EPiServer CMS 5 är en fördel. Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.28 EPI-023 EPiServer utbildning - introduktion Relate+

EPiServer utbildning - introduktion Relate+

EPI-023

Införandestödjande tjänster

3.21.28.1 Funktionell beskrivning

Kursen 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 en 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.



Relate+ är en paketering av EPiServer CMS och EPiServer Community med ett tillhörande exempel på ett community.

Vi pratar om en moderators roll och hur man bör agera i community för att locka besökarna till engagemang, samtidigt som man ser till att det inte går överstyr. Du får en god kunskap om de standardfunktioner som finns i Relate+ och hur du kan hantera olika funktionerna och data som användarna har skapat.

Under kursen går vi genom standardmallarna för Relate+ och hur dessa kan användas. Vi går igenom hur du administrerar ett community vad avser rättigheter och systeminställningar.

Vem bör delta? Denna kurs är till för dig som ska delta i EPiServer-projekt som säljare, projektledare, redaktör, utvecklare, designer. Detta oavsett om du arbetar hos en leverantör eller kund.

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är god datorvana och kunskap om internet och kunskap om Windows och dess behörighetssystem. Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.29 EPI-025 EPiServer utbildning - Optimera din webbplats med EPiServer Marketing Arena

EPiServer utbildning - Optimera din webbplats med EPiServer Marketing Arena

EPI-025

Införandestödande tjänster

3.21.29.1 Funktionell beskrivning

Kursen 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 att göra den optimala mätningen av aktiviteter på din webbplats. Du får lära dig om hur du väljer den layout som ger flest klick, hur du enkelt får en detaljerad lista på de företag som besöker din sida, vad dina besökare gör på sidan medan de ännu är där och hur du löpande kan få praktiska tips om tillgänglighet för både besökare och sökmotorer.

Ambitionen är att på en dag lära dig att förvandla din webbtrafik till mätbara fakta, varför inte i kronor och ören? Och dessutom – möjligheten att kontinuerligt förbättra resultatet.



Vem bör delta? Medlemmar av projektgrupp, webbredaktion beslutsfattare eller säljare

Kursens längd 1 dag

Förkunskapskrav är god datorvana och kunskap om webbpublicering.

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.

3.21.30 POL-006 Utbildning Polopoly

Utbildning Polopoly

POL-006

Införandestödande tjänster

3.21.30.1 Funktionell beskrivning

Utbildning är en integrerad och viktig del av tjänstens införandeprocess. Du får lära dig hur Polopoly CMS och dess funktioner ska användas.

Utbildning är en utmärkt investering, eftersom en utbildad redaktör utför sina uppgifter snabbare och framför allt med högre kvalitet.

Utbildningspersonalen är erfarna konsulter med relevant erfarenhet.

Kurserna är en blandning mellan teoretisk kunskap och praktisk erfarenhet.

Utbildningen genomförs normalt i kurssal på plats hos verksamheten, men kan offereras som distansutbildning via konferenssystem eller spelas in för att senare publiceras på verksamhetens intranät.



4 Beskrivning av driftstödjande tjänster

4.1 Driftstödjande tjänster

4.1.1 CCE-124 Compliance Portal

Compliance Portal
CCE-124
Driftstödjande tjänster

4.1.1.1 Funktionell beskrivning

Compliance Portal är en verksamhetsstödjande tjänst som är utvecklad från offentlig förvaltnings krav på efterlevnad av regler.

Världen är full av kravställningar. Några exempel är Sarbanes-Oxley, ISO27000 (LIS), jämställdhetsplaner, kvalitet, samt PCI DSS. Att formulera krav är dock lättare än att förstå deras efterlevnad. Cybercom har därför skapat en integrerad portaltjänst för kravdistribution och återkoppling. Antalet krav som skall uppfyllas av en organisation ökar lavinartat. Det handlar ofta om säkerhet, miljö, operativ risk, jämställdhet, kvalitet, samt mängder av verksamhetsunika kravbilder. Dessa formuleras vanligen i statiska dokument med de problem detta innebär.

Vad värre är: man har sällan tillgång till effektivare metoder för statusrapportering än Excelark. Detta är inte en fungerande lösning för en återkommande varaktig rapportering. Cybercom Compliance Portal är en bättre och långsiktig lösning för detta behov.

Portal för kravuppfyllnad

Cybercom Compliance Portal är en portal som bland annat erbjuder följande funktioner:

- En flexibel tjänst 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 mottagarens önskemål.
- Personal kan återkoppla med ett enkelt musklick - för varje enskilt krav - om de kraven uppfylls eller inte.
- Funktionalitet för personal att rapportera risker, utföra riskanalyser, rapportera åtgärder. Detta ger organisationen en mekanism för att enkelt genomföra riskanalyser på ett enhetligt sätt.
- 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.



Cybercom har möjlighet att leverera Compliance Portal med säkerhetsstandarderna från ISO/IEC-27000-serien. Cybercom Compliance Portal kan därför användas som grund för en organisations arbete med att styra sitt säkerhetsarbete enligt denna standard.

Kapitel: Requirement 1: Install and maintain a firewall configuration to protect data

Kod	Krav	0	1	2	3	4	5	6	7	8	Summa
1.1.1	1.1.1 A formal process for...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.2 a	1.1.2 Current network diagram with ...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.2 b	1.1.2.b Verify that the diagram is ...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.3	1.1.3 Requirements for a firewall...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.4	1.1.4 Description of groups...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.5 a	1.1.5 Documentation and business...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.5 b	1.1.5.b	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.6	1.1.6 Requirements to review...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.1.6 b	1.1.6.b	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.2.1 a	1.2.1 Restrict inbound and outbound ...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.2.1 b	1.2.1.b	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.2.2	1.2.2 Securing and synchronize...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.3.1	1.3.1 Implement a DMZ to limit...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.3.2	1.3.2 Limit inbound Internet ...	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Andra standarder som BITS, PCI DSS, PA-DSS mfl finns naturligtvis implementerade. Cybercom kan också åta sig att lägga in de kravkataloger och checklistor som kunden använder redan idag.

Stöd för en decentraliserad säkerhetsprocess

Cybercom Compliance Portal implementerar ett fullständigt stöd för en decentraliserad säkerhetsprocess. För en systemförvaltare innebär detta att följande steg genomförs.

- 1) Klassificering av förvaltningsobjektet.

Systemförvaltaren klassificerar sitt förvaltningsobjekts information enligt organisationens modell för detta, exempelvis konfidentialitet/riktighet/tillgänglighet i en skala från 1 till 5. Detta registreras i Cybercom Compliance Portal och blir nu synligt för organisationens säkerhetschef.

- 2) Gap-analys.

Systemförvaltaren går igenom kraven som ställs i organisationens säkerhetsramverk och där man inte klarar kraven markeras detta med ett enkelt musklick. En kommentar om var problemet består skrivs "i marginalen" – allt i webbläsaren naturligtvis.

- 3) Riskanalys.

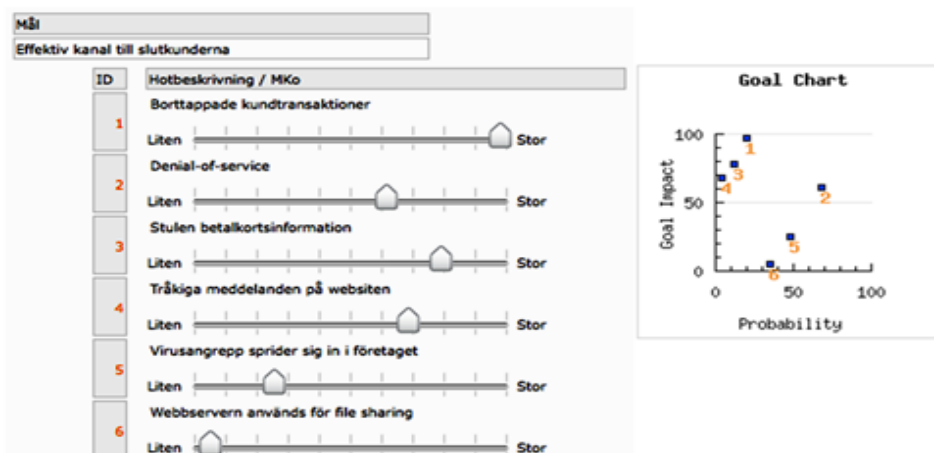
De krav man inte uppfyller går vidare till en riskanalys – för att avgöra om det är något reellt problem att man inte uppfyller dem. Problem som kan uppstå värderas med sannolikhet och konsekvens visavi givna verksamhetsmål (som i sin tur har olika viktning) vilket resulterar i en riskkarta.



- 4) Åtgärdsanalys.
Åtgärder man identifierat som intressanta för att hantera de i tidigare steg oacceptabla riskerna registreras i verktyget. Därefter värderas hur mycket dessa reducerar riskerna och hur pass attraktiva de är för införande (låg kostnad, kort införandetid, etc). Detta resulterar i en grafisk beskrivning av vilka åtgärder som ger mest verksamhetsnytta för given investering.
- 5) Åtgärder registreras som "genomför" eller "avvakta".
Åtgärder som väljs för genomförande skickas vidare till ett ärendehanteringssystem och hanteras därefter på samma sätt om organisationens övriga ärenden.

Bedöm konsekvensen

Bedöm konsekvensen av de olika hoten för varje mål. Hur illa är det om hotet blir verklighet? Använd värden mellan 0 och 99 där högst värde är störst konsekvens.



Samtliga steg är inte bara ett stöd för systemförvaltaren, projektledaren eller den verksamhetsansvariga chefen. De är också ett stöd för informations- eller IT-säkerhetschefen som enkelt kan se organisationens efterlevnad mot ställda krav, vilka risker som identifierats, hur riskerna har värderats, och så vidare.

Resultat

Cybercom Compliance Portal kan användas som ett separat verktyg för kravdistribution och återkoppling, men integreras lämpligen med de decentraliserade metoder Cybercom använder för exempelvis säkerhetsstyrning.

Tjänsten leder till följande nyttor:

- Enkel förvaltning och distribution av kravkataloger.
- Effektiv återkoppling av kravens införandestatus.



- Integrerat stöd för risk- och åtgärdsanalys.
- Rapportgenerering om vilka risker och åtgärder organisationen arbetar med just nu.
- Skapar en gemensam samlingspunkt för organisationens arbete med "compliance".

4.1.1.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på öppen källkod och kan användas av alla vanligen förekommande webbläsare såsom Internet Explorer, Firefox, Chrome och Safari.

4.1.1.3 Säkerhet

Tjänsten är sammanhållen med databas integrerad i tjänsten. Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

4.1.1.4 Gränssnitt och integration

Till denna tjänst kan följande tjänster beställas som tillägg:

- Identifieringstjänst, CCE-112
- Loggningstjänst, CCE-120
- e-Signaturtjänst, CCE-110

4.1.2 ADD-001 AIM 3.0 Web

AIM 3.0 Web

ADD-001

Driftstödande tjänster

4.1.2.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten AIM 3.0 Web erbjuder enkel administration av användarkonton.

AIM 3.0 Web arbetar direkt mot Microsoft Active Directory.

AIM 3.0 Web - erbjuder följande funktionalitet:

- Skapa konto
- Skapa lösenord för konto
- Uppdaterat konto
- Skapa mailbox
- Tilldelning av grupper till konto
- Självservice (lösenord)
- Password reset (enstaka eller från lista)
- Låsa upp konton (enstaka eller från lista)
- Externa system



- Länk till SQL-rapporter

För funktionaliteten ovan ingår möjlighet att konfigurera regler för:

- Sökvärden
- Redigeringsbara attribut
- Nivåer av access och rättigheter för administratörer
- Tillgängliga ou i AD

4.1.2.2 Teknisk beskrivning

Active Directory 2003/2008/2008 R2

Tjänsten är byggd med .Net kod.

4.1.2.3 Säkerhet

Tjänsten är krypterad och sammanhållen med databas integrerad i tjänsten.

Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

4.1.2.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är fristående och kan integreras med textfiler eller LDAP kopplingar. Export kan ske till XML.

4.1.3 ADD-007 AIM 3.0 Heroma Adapter

AIM 3.0 Heroma Adapter

ADD-007

Driftstödjande tjänster

4.1.3.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten AIM 3.0 Heroma Adapter är till för att synkronisera HR information från AIM till Heroma och från Heroma tillbaka till AIM.

Funktioner

- Importera konton och attribut till AIM
- Exportera attribut till Heroma
- Komplettera kontouppgifter utifrån attributvärde

För funktionaliteten ovan ingår möjlighet att konfigurera regler för:

- Säkerställande av datakvalitet
- Validering av attributvärden

4.1.3.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten är byggd på .Net kod



4.1.3.3 **Säkerhet**

Tjänsten är krypterad och sammanhållen med databas integrerad i tjänsten.
Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

4.1.3.4 **Gränssnitt och integration**

Tjänsten är fristående och kan integreras med textfiler eller LDAP kopplingar. Export kan ske till XML.



4.1.4 ADD-008 AIM 3.0 HSA Adapter

AIM 3.0 HSA Adapter

ADD-008

Driftstödjande tjänster

4.1.4.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten 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.

Adaptorns uppgift är att skapa, uppdatera, flytta och karantänhantera konton för de objekt i AIM som skall finnas i HSA Nationell katalogtjänst.

Funktioner

- Importera attribut
- Exportera attribut

För funktionaliteten ovan ingår möjlighet att konfigurera regler för:

- Skapande av CN
- Attributvärden som del av CN

4.1.4.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten ansluter till HSA Nationell katalogtjänst.

Tjänsten är byggd på .Net kod.

4.1.4.3 Säkerhet

Tjänsten är krypterad och sammanhållen med databas integrerad i tjänsten.

Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

4.1.4.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är fristående och kan integreras med textfiler eller LDAP kopplingar. Export kan ske till XML.

4.1.5 ADD-009 AIM 3.0 Netwise Adapter

AIM 3.0 Netwise Adapter

ADD-009

Driftstödjande tjänster



4.1.5.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten AIM 3.0 NetWise Adapter är till för att synkronisera information från AIM till telefonisystemet NetWise och från NetWise tillbaka till AIM. Adapterns uppgift är att skapa, uppdatera, flytta och karantänhantera konton för de objekt i AIM som skall finnas i NetWise.

Funktioner

- Skapa konto
- Förändra attribut på uppdaterat konto
- Flytta konto
- Flytta avslutat konto till karantänarea

För funktionaliteten ovan ingår möjlighet att konfigurera regler för:

- Val av attribut

4.1.5.2 Teknisk beskrivning

Tjänsten ansluter till NetWise

Tjänsten är byggd på .Net kod.

4.1.5.3 Säkerhet

Tjänsten är krypterad och sammanhållen med databas integrerad i tjänsten. Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

4.1.5.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är fristående och kan integreras med textfiler eller LDAP kopplingar. Export kan ske till XML.

4.1.6 ADD-010 AIM 3.0 Procapita Adapter

AIM 3.0 Procapita Adapter

ADD-010

Driftstödjande tjänster

4.1.6.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten AIM 3.0 Procapita Adapter är till för att synkronisera information från AIM till Elevsystemet Procapita och från Procapita tillbaka till AIM.

Funktioner

- Importera konton och attribut
- Exportera attribut
- Komplettera kontouppgifter utifrån attributvärde

För funktionaliteten ovan ingår möjlighet att konfigurera regler för:



- Säkerställande av datakvalitet
- Validering av attributvärden

4.1.6.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten ansluter till Procapita.

Tjänsten är byggd på .Net kod.

4.1.6.3 **Säkerhet**

Tjänsten är krypterad och sammanhållen med databas integrerad i tjänsten. Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.

4.1.6.4 **Gränssnitt och integration**

Tjänsten är fristående och kan integreras med textfiler eller LDAP kopplingar. Export kan ske till XML.

4.1.7 **ADD-011 AIM 3.0 Teleopti Adapter**

AIM 3.0 Teleopti Adapter

ADD-011

Driftstödande tjänster

4.1.7.1 **Funktionell beskrivning**

Tjänsten AIM 3.0 Teleopti Adapter är till för att synkronisera information från AIM till telefonihänvisningssystemet Teleopti och från Teleopti tillbaka till AIM.

Funktioner

- Importera attribut
- Exportera attribut

För funktionaliteten ovan ingår möjlighet att konfigurera regler för:

- Val av attribut

4.1.7.2 **Teknisk beskrivning**

Tjänsten ansluter till Teleopti.

Tjänsten är byggd på .Net kod.

4.1.7.3 **Säkerhet**

Tjänsten är krypterad och sammanhållen med databas integrerad i tjänsten. Kunden kan själv göra uppföljning av användare och resultat.



4.1.7.4 Gränssnitt och integration

Tjänsten är fristående och kan integreras med textfiler eller LDAP kopplingar. Export kan ske till XML.

4.1.8 KEY-001 Mätning av kundupplevelse WebEffective KEY

Mätning av kundupplevelse WebEffective KEY

KEY-001

Driftstödande tjänster

4.1.8.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Mätning av kundupplevelse WebEffective KEY används för att följa besökares beteenden på en webbplats med inkommande trafik.

4.1.8.2 Teknisk beskrivning

Denna tjänst kräver endast en installation av en funktion för navigeringslistan, styrd av en ActiveX komponent..

4.1.9 KEY-002 Skräddarsydd mätning av kundupplevelse med WebEffective KEY

Skräddarsydd mätning av kundupplevelse med WebEffective KEY

KEY-002

Driftstödande tjänster

4.1.9.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten skräddarsydd mätning av kundupplevelse med WebEffective KEY är en skräddarsydd undersökningsstudie. Tjänsten utförs av en testpanel om 300 vanliga internetanvändare i Sverige som utför upp till 5 uppgifter på önskad sajt under 30 minuters tid. En uppgift kan bestå i att gå in på en sajt, logga in, söka på ett dokument och ladda hem det. Panelen är utvald baserat på demografiska/psykografiska profiler (åldern, kön, arbete, etc.) som krävs för studien. Panelen deltar i en studie från deras hem- eller kontorsmiljö, genom att använda en webbläsare. Studie och analys tillhandahålls av experter.

4.1.10 KEY-003 Skräddarsydd mätning av kundupplevelse utan WebEffective KEY

Skräddarsydd mätning av kundupplevelse utan WebEffective KEY

KEY-003



Driftstödjande tjänster

4.1.10.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten skräddarsydd mätning av kundupplevelse utan WebEffective KEY är en skräddarsydd undersökningsstudie. Tjänsten utförs av en testpanel om 300 vanliga internetanvändare i Sverige som utför upp till 5 uppgifter på önskad sajt under 30 minuters tid. En uppgift kan bestå i att gå in på en sajt, logga in, söka på ett dokument och ladda hem det. Panelen är utvald baserat på demografiska/psykografiska profiler (åldern, kön, arbete, etc.) som krävs för studien. Panelen deltar i en studie från deras hem- eller kontorsmiljö, genom att använda en webbläsare. Studie och analys tillhandahålls av experter.

4.1.11 KEY-004 Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet webb 2.0 KEY

Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet webb 2.0 KEY
KEY-004
Driftstödjande tjänster

4.1.11.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten mätning av nedladdningstider och tillgänglighet webb 2.0 mäter nedladdningstider och tillgänglighet av webb 2.0 sajter. Målet är att mäta så realistiskt och nära sanningen som möjligt. Detta görs med hjälp av mät datorer som är utplacerade på kraftiga stamnät runt om i världen. Tack vare att denna tjänst använder en äkta webbläsare lämpar denna sig utmärkt för avancerade webb 2.0 sajter. Tack vare den äkta webbläsaren så laddas och exekveras innehåll såsom JavaScript, AJAX, Flash, ActiveX och förstås alla bildfiler etc. Mätningar sker med 15 minuters intervall. Mätdata presenteras därefter i ett webbgränssnittet.

4.1.12 KEY-005 Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet KEY

Mätning av nedladdningstider och tillgänglighet KEY
KEY-005
Driftstödjande tjänster

4.1.12.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten mätning av nedladdningstider och tillgänglighet KEY ger mätning av nedladdningstider och tillgänglighet av enklare sajter. Tjänsten övervakar webbsajter och utför enklare mätningar av nedladdningstider och



tillgänglighet med hjälp av mätdatorer som är utplacerade på kraftiga stamnät runt om i världen. Tjänsten är baserad på en emulerad webbläsare. Denna lämpar sig främst för övervakning och mätningar av enklare sidor där det ej är viktigt att ladda hem allt innehåll. Denna kan exekvera JavaScript i viss bemärkelse men saknar stöd för avancerade s.k. webb 2.0 funktioner. Mätningar sker med 15 minuters intervall. Mätdata presenteras därefter i ett webbgränssnitt.

4.1.13 KEY-006 Mätning av strömmad webbmedia KEY

Mätning av strömmad webbmedia KEY

KEY-006

Driftstödjande tjänster

4.1.13.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten mätning av strömmad webbmedia KEY ger mätning av kvalitet, buffertid, re-buffertid, och driftstörningar av strömmad webbmedia med hjälp av mätdatorer som är utplacerade på kraftiga stamnät runt om i världen. Tjänsten stödjer formaten, Real Media, Flash, Windows Media, QuickTime samt Silverlight. Tjänsten mäter strömmar under en minuts tid och fångar upp kvalitén under denna tid. Mätintervallet är 60 minuter.

4.1.14 KEY-007 Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer KEY

Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer KEY

KEY-007

Driftstödjande tjänster

4.1.14.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer KEY ger övervakning av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter och applikationer utfört med äkta mobiltelefoner. Målet är att mäta så realistiskt och nära sanningen som möjligt med hjälp av mobiltelefoner som är utplacerade i olika operatörers nät. Mätningar sker från SIM-kortsförbindelse med 15 minuters mätintervall.

4.1.15 KEY-008 Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter med radiotrafik



Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter med radiotrafik
KEY-008
Driftstödjande tjänster

4.1.15.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter med radiotrafik ("Mobile Application Perspective over Air") ger övervakning av mobila sajter med över 1600 emulerade mobiltelefonmodeller med SIM-kortsförbindelse. De emulerade mobiltelefonerna är utplacerade i olika operatörers nät. Denna tjänst använder SIM-kortsförbindelse och mäter med 15 minuters mätintervall, med hjälp av ett script.

4.1.16 KEY-009 Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter över LAN

Monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter över LAN
KEY-009
Driftstödjande tjänster

4.1.16.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten monitorering av nedladdningstider och tillgänglighet av mobila sajter över LAN, ger övervakning av mobila sajter med över 1600 emulerade mobiltelefonmodeller med LAN förbindelse. De emulerade mobiltelefonerna är utplacerade i olika operatörers nät. Tjänsten mäter nedladdningstider och kvalitén på mobila sajter med hjälp av ett skript. Undantaget är mobila applikationer som kräver installation eftersom emulerad teknologi används. Denna tjänst nyttjar förbindelse över LAN och mäter med 15 minuters mätintervall.

4.1.17 KEY-010 Mätning av kapacitet på en sajt KEY

Mätning av kapacitet på en sajt KEY
KEY-010
Driftstödjande tjänster

4.1.17.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten mätning av kapacitet på en sajt KEY genererar last med enorm kapacitet. Allt sker utanför brandväggen för att testa hur mycket trafik sajten klarar av innan sajten svarar långsammare eller inte klarar av att ta emot mer



trafik. Tjänsten utvärderar hur enkelt man kan navigera, söka, handla, boka på en sajt med utfört med en testpanel av människor i olika demografiska kategorier. Tjänsten använder verklighetstroga användarscenarion. Lasttest körs i 3 timmars lasttest inom 4 timmars fönster.

4.1.18 KEY-011 Egen mätning av kapacitet på en sajt KEY

Egen mätning av kapacitet på en sajt KEY
KEY-011
Driftstödjande tjänster

4.1.18.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten egen mätning av kapacitet på en sajt KEY innebär en gör det själv tjänst för lasttest utanför brandväggen för att generera trafik. Syftet är att testa hur mycket trafik sajten klarar av innan sajten svarar långsammare eller inte klarar av att ta emot mer trafik. Denna tjänst är till för att nyttjas på egen hand. Ni har full kontroll och kan starta, stoppa och följa lasten online via ett webbgränssnitt. Trafik generas med hjälp av skript ni själva bestämmer scenario på. Företrädesvis såsom verkliga besökare skulle agera.

4.1.19 OMN-001 Omniture SiteCatalyst

Omniture SiteCatalyst
OMN-001
Driftstödjande tjänster

4.1.19.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Omniture SiteCatalyst hjälper dig att snabbt identifiera och förstå hur din webbplats används.

Idag är det mycket viktigt att förstå sina användare. För att uppnå detta behövs:

- Data i realtid över din webbplats besökare.
- Snabb överblick av viktiga mätdata, KPIerna.
- Automatiska varningar när KPI över- eller understiger gränsvärden.
- En plats för att mäta, analysera och optimera webbplatser.



Rapporter kan nås eller laddas ner i olika format.



Andra fördelar med tjänsten är:

- Överlägsen Användbarhet - Vårt vänliga webbaserade gränssnitt är lätt att lära och förstå. Den platta navigationen och överlägsna sökfunktionen gör att du får det du behöver i minimalt antal klick.
- Samla in data över flera webbplatser eller analysera var och en för sig.
- Segmentering av besökare - Förstå exakt hur olika typer av besökare beter sig. Med ett enda klick skapas segment för besökare baserat på händelser eller klick.
- Automatisk larm när nyckeltal överstiger eller understiger förväntningarna.



4.1.20 OMN-002 Omniture Survey

Omniture Survey
OMN-002
Driftstödjande tjänster

4.1.20.1 Funktionell beskrivning

Tjänsten Omniture Survey hjälper organisationer att enkelt designa, skapa och genomföra online-undersökningar för att mäta användarnas känslor. Undersökningar är en viktig metod för att bestämma t.ex. varumärkeslojalitet hos användare, användartillfredsställelse, anställdas motivation, och partners engagemang.

Organisationer vill kontinuerligt samla in information om hur användare använder deras tjänster. Attityder till tjänster utvecklas kontinuerligt allteftersom marknaden förändras. Internet ger användare möjlighet att jämföra tjänster och flytta enkelt från en plats till nästa. Online undersökningar är ett kostnadseffektivt sätt att snabbt samla in information från användare, svara på användares åtgärder och upprätta en fortlöpande dialog med dem.

Tjänsten möjliggör för organisationer att noggrant mäta användarnas åsikter, attityder och motivation i realtid, och omedelbart vidta åtgärder som grundar sig på svaren. Det låter organisationer:

- Definiera och inleda en undersökning utan tekniska uppsättningar eller konsult hjälp
- Interagera direkt med besökare
- Hantera komplexa undersökningsflöden

4.1.21 QBR-015 Applikationsdrift enkel

Applikationsdrift enkel
QBR-015
Driftstödjande tjänster

4.1.21.1 Funktionell beskrivning

Drift av enkel applikation. Driftleverantören tar hand om drift av applikation och garanterar avtalad tillgänglighet. I åtagandet ingår:

- Övervakning
- Överenskomna åtgärder vid fel
- Eskalering till Systemägare eller Tredjepart
- Patchning

- Koordinering av Change- & Release Management



4.1.22 QBR-016 Applikationsdrift Medium

Applikationsdrift Medium

QBR-016

Driftstödande tjänster

4.1.22.1 Funktionell beskrivning

Drift av mediumkomplex applikation. Driftleverantören tar hand om drift av applikation och garanterar avtalad tillgänglighet. I åtagandet ingår:

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

4.1.23 QBR-017 Applikationsdrift Komplex

Applikationsdrift Komplex

QBR-017

Driftstödande tjänster

4.1.23.1 Funktionell beskrivning

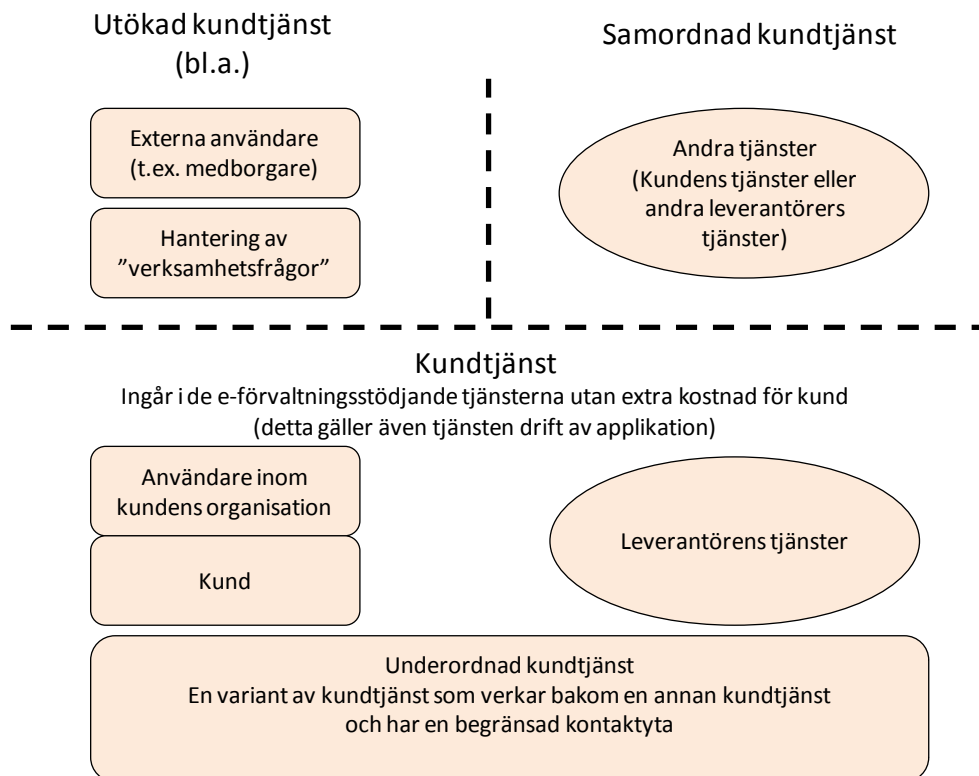
Drift av komplex applikation. Driftleverantören tar hand om drift av applikation och garanterar avtalad tillgänglighet. I åtagandet ingår:

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



4.2 Kundtjänst

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



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



4.2.1 CCE-403 Kundtjänst

Kundtjänst
CCE-403
Driftstödjande tjänster

4.2.1.1 Funktionell beskrivning

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. Kundtjänsten är nåbar via telefon, e-post och webb.

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.

Kundtjänst ingår i samtliga e-tjänster och är inte möjlig att avropa enskilt. Kundtjänst kan vara Underordnad kundtjänst.

4.2.2 CCE-404 Samordnad Kundtjänst

Samordnad Kundtjänst
CCE-404
Driftstödjande tjänster

4.2.2.1 Funktionell beskrivning

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.

Den Samordnade Kundtjänsten är nåbar via telefon, e-post och webb.

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.

Samordnad Kundtjänst ansvarar inte för åtgärder som åligger annan leverantör.

4.2.3 AGE-001 Utökad Kundtjänst

Utökad Kundtjänst
AGE-001
Driftstödjande tjänster



4.2.3.1 Funktionell 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.

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.