

Utdrag – Förfrågningsunderlag, statliga ramavtal e-inköp, oktober 2016, avsnitt 4 och 5

4 Beskrivning av anbudsområde B E-handelstjänst

ESV efterfrågar moderna system som kan möta både dagens krav och kommandekrav. Sett till funktionalitet behöver vi ramavtalade lösningar som lever upp tillkraven hos både Myndigheter med färre krav samt hos Myndigheter med omfattande krav och en högre grad av komplexitet.

E-handelstjänsten ska leva upp till och följa regelverk i form av lagar och förordningar. Det är viktigt att Leverantören löpande vidareutvecklar Tjänsten både vid ändrade regler och med innovationer som kan effektivisera den offentliga administrationen.

I avsnitt 4 beskrivs område B, E-handelstjänst. Först presenteras målen i verksamheten för detta område och därefter beskrivs de affärsprocesser som E-handelstjänsten ska stödja. Avslutningsvis presenteras användningsfall som beskriver funktionaliteten. Detaljerade funktionella krav presenteras i en separat bilaga och är indelade utifrån de användningsfall som beskrivs i slutet av detta kapitel.

4.1 Mål

E-handelstjänsten ska vara ett stöd för en effektiv inköpsprocess och stödja mål i form av att främja en god affär, effektiva arbetssätt och att göra det lätt att göra rätt. I nedanstående figur visas de olika målen och underliggande delmål.



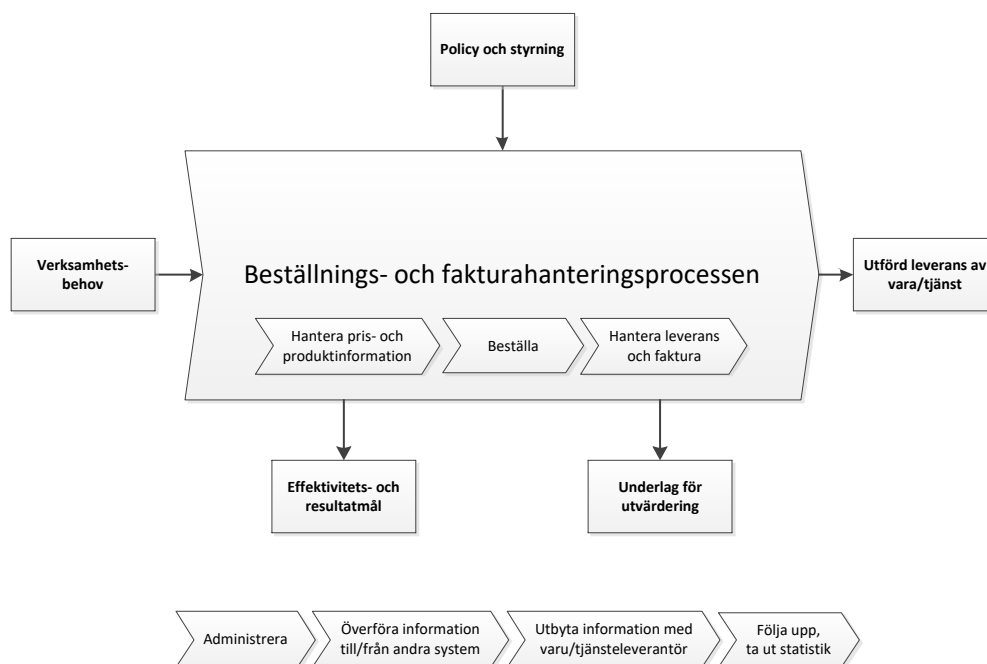
4.2 E-handelstjänstens uppbyggnad

E-handelstjänsten antas vara ett webbaserat it-stöd men kan vara uppbyggt i olika moduler. E-handelstjänsten beskrivs utifrån några olika funktionella delar. Det offererade it-stödet behöver dock inte vara uppbyggt enligt samma indelning. De huvudsakliga delarna i E-handelstjänsten som beskrivs här är:

- Arbetsflöde
- Katalogadministration
- Avtalsregister
- Operatörstjänst
- Leverantörsportal

4.3 Processer som hanteras i e-handelstjänst

E-handelstjänsten stödjer huvudsakligen inköpsprocessen efter kontraktstilldelning. Denna del brukar ofta kallas e-handel och rör processerna för beställning, leverans och fakturahantering.



Beställnings- och fakturahanteringsprocessen är indelad i tre delprocesser:

- Hantera pris- och produktinformation
- Beställa
- Hantera leverans och faktura

Därutöver finns flera stödjande processer såsom:

- Administrera
- Överföra information till/från andra system
- Utbyta information med varu-/tjänsteleverantörer

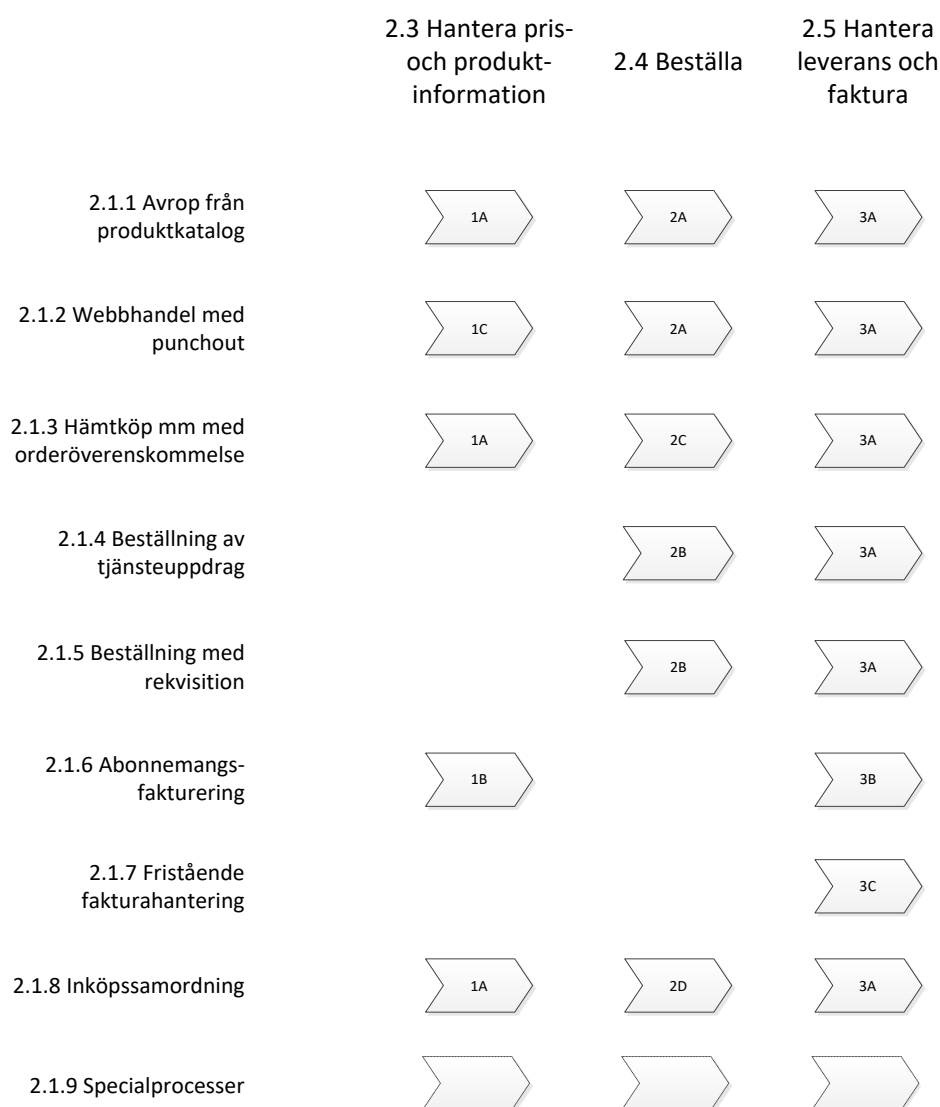
- Följa upp, ta ut statistik

E-handelstjänsten ger stöd för de olika delarna i processerna ovan.

4.4 Översikt processmodeller

E-handelstjänsten ger stöd för flera olika affärsprocesser som är anpassade för inköp av olika varor och tjänster. Utgångspunkten för de affärsprocesser som hanteras i E-handelstjänsten är de rekommendationer som ges av SFTI och som dessutom för statliga myndigheter framgår av Ekonomistyrningsverkets föreskrifter till förordningen (2003:770) om myndigheters elektroniska informationsutbyte.

Nedanstående figur visar en sammanställning över de mer detaljerade processbeskrivningarna som presenteras i detta dokument.



I efterföljande avsnitt ges en kort förklaring till de olika affärsprocesserna ovan.

4.4.1 Avrop från produktkatalog



Det är en typisk e-handelsprocess som spänner över hela processen och har elektroniskt informationsutbyte från Produktkatalog till faktura. I det första momentet hanteras Produktkatalogen som görs tillgänglig för Beställare i Avtalsregistret. Ibland refereras till detta som produkt databas. Processen används mest för varuinköp på befintliga ramavtal, men kan ibland även tillämpas för enklare tjänster som kan produktifieras och därmed beställas artikelbaserat. Utgångspunkten är att Produktkatalogen innehåller upphandlat sortiment och till avtalade priser. Detta förfarande ger goda möjligheter att styra inköp, exempelvis genom att referens görs till order i efterföljande steg så att det går att automatisera arbetet och att få statistik över inköpen.

Produktkatalogen kan hanteras både med EDI, i XML- och Edifact-format, och via Leverantörsportalen. De XML-baserade lösningarna marknadsförs av SFTI som SFTI Svehandel och är i stort sett identiska med PEPPOL BIS. De Edifactbaserade lösningarna utgår från SFTI:s rekommendationer utifrån GS1:s svenska tillämpningsanvisningar under namnet SFTI/ESAP 6.

4.4.2 Webbhandel med punch-out



Punch-out är ett så kallat uthopp från E-handelstjänsten till en extern webbshop där en varukorg hämtas och läses in i E-handelstjänsten. Därefter kan Beställaren göra en beställning som i ovanstående fall. Denna lösning är vanlig då det rör sig om mycket stora Produktkataloger som exempelvis i en bokhandel. Det kan också vara lämpligt när man beställer vissa it-produkter som är konfigurerbara eller om priser förändras snabbt. Fördelen med detta är att det upplevs mindre komplicerat att beställa via webbshop samtidigt som nyttorna med traditionell e-handel kvarstår i form av styrning, effektiv hantering och inköpsstatistik.

Hittills har lösningen hanteras med EDI där en kombination av varukorg i XML och övriga meddelanden i Edifact har använts. Denna lösning baseras på GS1:s lösningar inom ramen för SFTI/ESAP 6. För närvarande tas en ny punch-out-lösning fram inom ramen för OPENPEPPOL. På sikt kan detta utöka SFTI Svehandel med ny funktionalitet. För att underlätta för Beställare kan automatisk påloggning till webbshop med Single Sign On (SSO) vara ett eftersträva.

4.4.3 Hämtköp mm med orderöverenskommelse



Detta är ett förfarande som passar då man köper varor i butik, och i vissa webbshopar baserat på ramavtal. Aktuella varor i detta fall kan vara en byggvaruhandel och för tjänster kan det gälla resebeställningar. Då får Myndigheten efter köpet ett elektroniskt underlag till E-handelstjänsten som underlättar matchning och statistik. Med denna lösning ges inte möjlighet till attest av beställningen innan ordern läggs.

Hittills har denna process hanterats med Edifact. Denna lösning baseras på GS1:s lösningar inom ramen för SFTI/ESAP 6. För närvarande tas en lösning fram i OPENPEPPOL. På sikt kan detta utöka SFTI Svehandel med ny funktionalitet.

Observera att denna process inte ska förväxlas med rekvisitionsförfarande nedan.

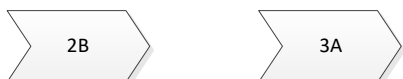
4.4.4 Beställning av tjänsteuppdrag



Köp av komplexa tjänster föregås ofta av en dialog mellan Beställaren och varu-tjänsteleverantören och kan vara vanligt exempelvis entreprenader. Beställning kan ofta göras med formulär i E-handelstjänsten. Genom att använda E-handelstjänsten i de olika momenten förenklas arbetet, inköp kan styras och följas upp.

Denna lösning kan hanteras med EDI som en Sveorder, men ofta används istället order via e-post. Vissa varu-/tjänsteleverantörer kommer att använda Leverantörsportal och det är möjligt att fakturering görs med Svefaktura.

4.4.5 Beställning med rekvisition

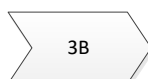


Rekvisitioner kan vara ett sätt att hantera köp i butik där ett underlag om att personalen är behöriga att beställa överlämnas. Det kan gälla både varor och tjänster, både för ramavtal och direktupphandling. Formulär används för beställningsmomentet och lösningen kan också användas för direktupphandlingar, både av varor och tjänster. Med rekvisitionen säkerställs att varu-/tjänsteleverantören har tillräcklig information. Styrning uppnås genom attest före beställning och bättre statistik genereras då köpet görs helt via E-handelstjänsten.

Rekvitionen i detta fall är på papper. Fakturan kan dock vara elektronisk i någon av de format som SFTI rekommenderar, mest sannolikt Svfaktura eller via Leverantörsportalen.

Observera att denna process inte ska förväxlas med den mer automatiserade processen med orderöverenskommelse ovan.

4.4.6 Abonnemangsfakturering



Automatisk hantering av periodiska fakturor ger möjlighet att med automatik matcha, kontera och kontrollera fakturor av återkommande slag såsom hyror, prenumerationer, mobilabonnemang mm. Information om avtal och abonnemang hanteras i Avtalsregistret. Regelverk och kontering sätts upp för varje enskilt objekt. Denna affärsprocess ger stora effektiviseringsvinster eftersom dessa fakturor ofta utgör stora volymer.

Här används elektroniska fakturor som Svfaktura eller SFTI Fulltextfaktura.

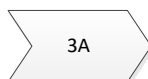
4.4.7 Fristående e-fakturering



Denna form av fakturahantering används då de tidigare stegen kring beställning inte har hanterats elektroniskt. Det kan både tillämpas för elektroniska fakturor och för de pappersfakturor som skannats och tolkats i en Skanningtjänst. Vissa mindre organisationer i offentlig sektor inför inte e-handel utan hantera enbart fakturor elektroniskt, det gäller exempelvis statliga myndigheter med färre än 50 anställda.

I dessa fall är både Svfaktura och SFTI Fulltextfaktura förekommande format.

4.4.8 Inköpssamordning



Ibland har Myndigheten vissa utpekade personer som ansvarar för samordning av inköpen inom en produktgrupp. I dessa fall skapar Beställaren ett Beställningsunderlag som först går via en Beställningssamordnare innan den slutförs. Det kan vara aktuellt exempelvis i ett arbetslag i en skola eller för läkemedelsbeställningar där det är strängt reglerat vem som är behörig att

föreskriva receptbelagda läkemedel. Det ger möjlighet att konsolidera beställningar och att få en högre grad av styrning av inköp. Det kan ge lägre fraktkostnader och användas för att standardisera produkter som används i organisationen. Denna hantering kan kombineras med flera av de ovan beskrivna affärsprocesserna.

4.4.9 Specialprocesser



För vissa inköp finns specialanpassade processer som rekommenderas av SFTI. Dessa efterfrågas bara av ett urval av Myndigheterna och krävstills därför inte som en del i den normala E-handelstjänsten. De Myndigheter som efterfrågar dessa lösningar kommer att beskriva sådana krav i sina respektive Avrop.

För mer information om dessa affärsprocesser och tillhörande elektroniska informationsutbyte se SFTI:s webbplats.

Beställningar inom hälso- och sjukvård

SFTI rekommenderar flera nischade beställningsförfaranden av olika produkter inom hälso- och sjukvård, som exempelvis:

- Beställning av läkemedel, särskild prislista
- Beställning av läkemedel, extempore
- Beställning av läkemedel slutenvårdsdos
- Beställning av hjälpmedel med användning av produkt databas

Samordnad varudistribution

Genom att samordna transporter lokalt via en distributionscentral kan det kan ge fördelar för både leverantörer och köpare i form av bättre miljö, snabbare distribution och färre leveranser.

Från distributionscentralen levereras varorna samordnat från flera leverantörer. För att kunna utnyttja denna affärsprocess fullt ut bör beställningar och leveransavisering utväxlas elektroniskt och transportetikett sättas på respektive kolli. Detta beskrivs i SFTI Handledning samordnad varudistribution, version 1.2.

Utomregionala ersättningar

Inom SFTI pågår arbete att utarbeta lösningar för de situationer då kommuner och landsting fakturerar varandra. Det kan röra ersättning för vård i andra landsting eller knutet till fria skolval mellan kommuner.

I dessa fall kan fakturan behöva åtföljas av känslig information som personuppgifter och vårdinformation mm. Det kommer därför arbetas fram särskilda lösningar för hur detta kan hanteras på ett både säkert och effektivt sätt.

4.5 Standarder för affärsprocesser och informationsutbyte

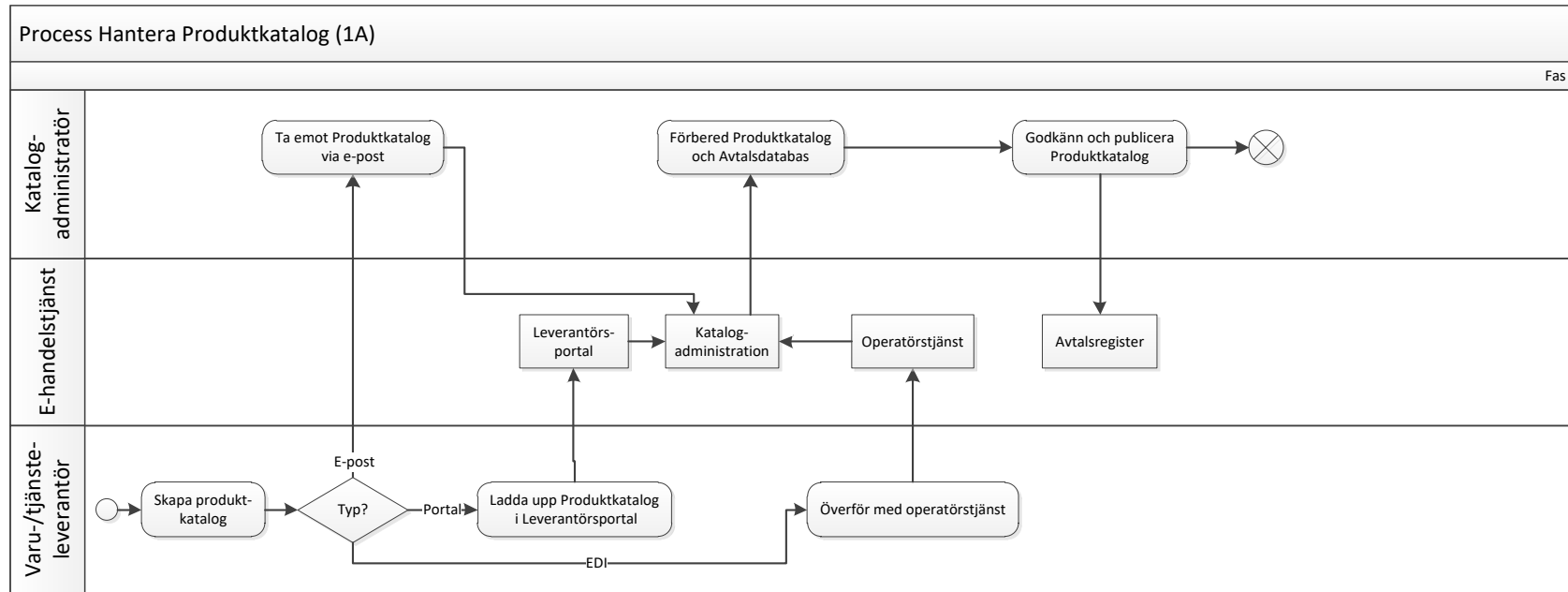
I bilaga Standarder och versioner ges en sammanfattning över de rekommendationer som SFTI ger rörande affärsprocesser med tillhörande informationsutbyte liksom delar om överföringssätt och liknande mer tekniska specifikationer.

4.6 Delprocessen Hantera pris- och produktinformation

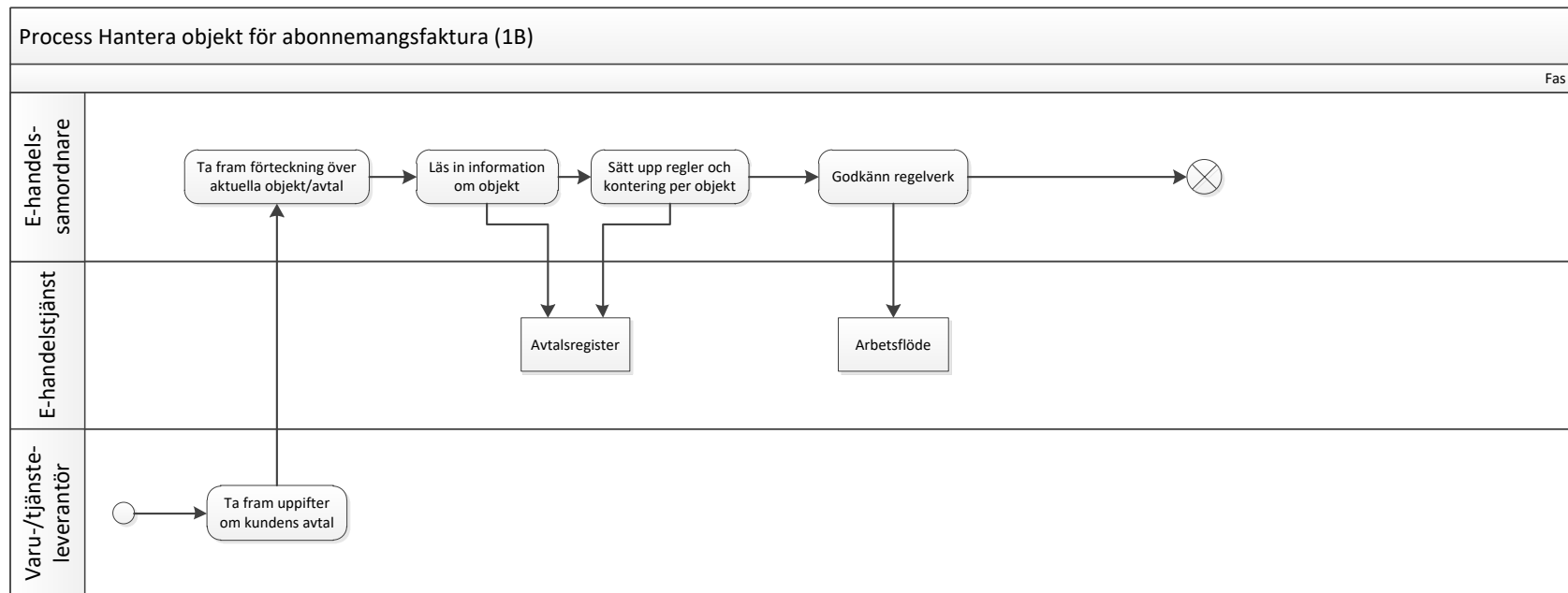
Här samlas de olika affärsprocesser som tillämpas när det gäller att hantera pris- och produktinformation. Det finns olika sätt att hantera pris- och produktinformation, både med Produktkatalog i E-handelstjänsten och genom uthopp till webbshop. Vid hantering av Produktkataloger finns stöd för att Myndigheten kan kontrollera och förbereda denna innan det går att beställa. När tjänster beställs så saknas ofta strukturerad pris- och produktinformation och då används formulär för detta. Hanteringen av tjänstebeställningar gör det möjligt att beställa både som avrop på ramavtal och via direktupphandling. Vi beskriver också här den hantering som finns för att etablera automatiserad hantering av abonnemangsfakturor.

Stöd finns både för att göra detta automatiserat med EDI eller med manuella förfaranden i Leverantörsportal eller via e-post.

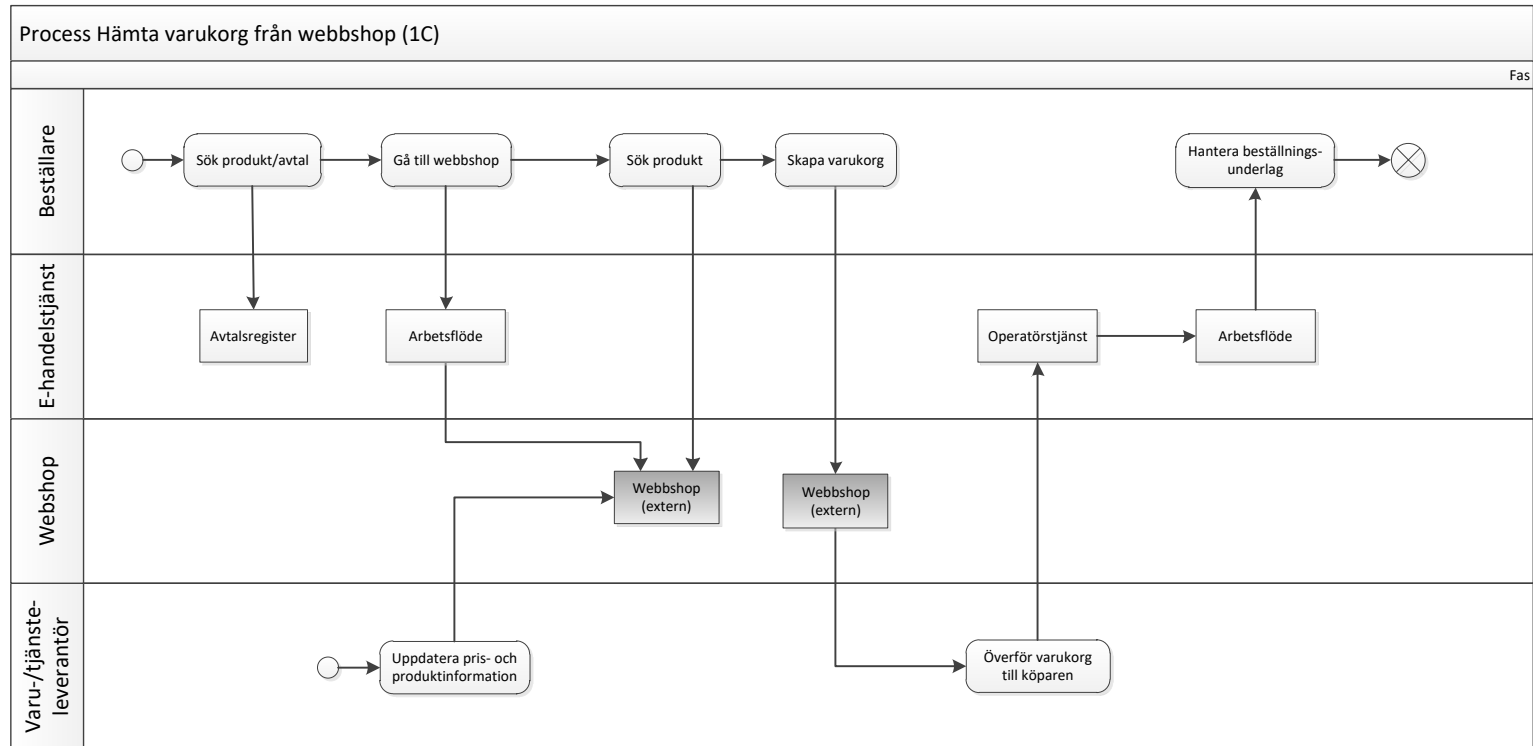
4.6.1 Hantera Produktkatalog 1A



4.6.2 Hantera objekt för abonnemangsfakturering 1B



4.6.3 Hämta varukorg från webbshop 1C

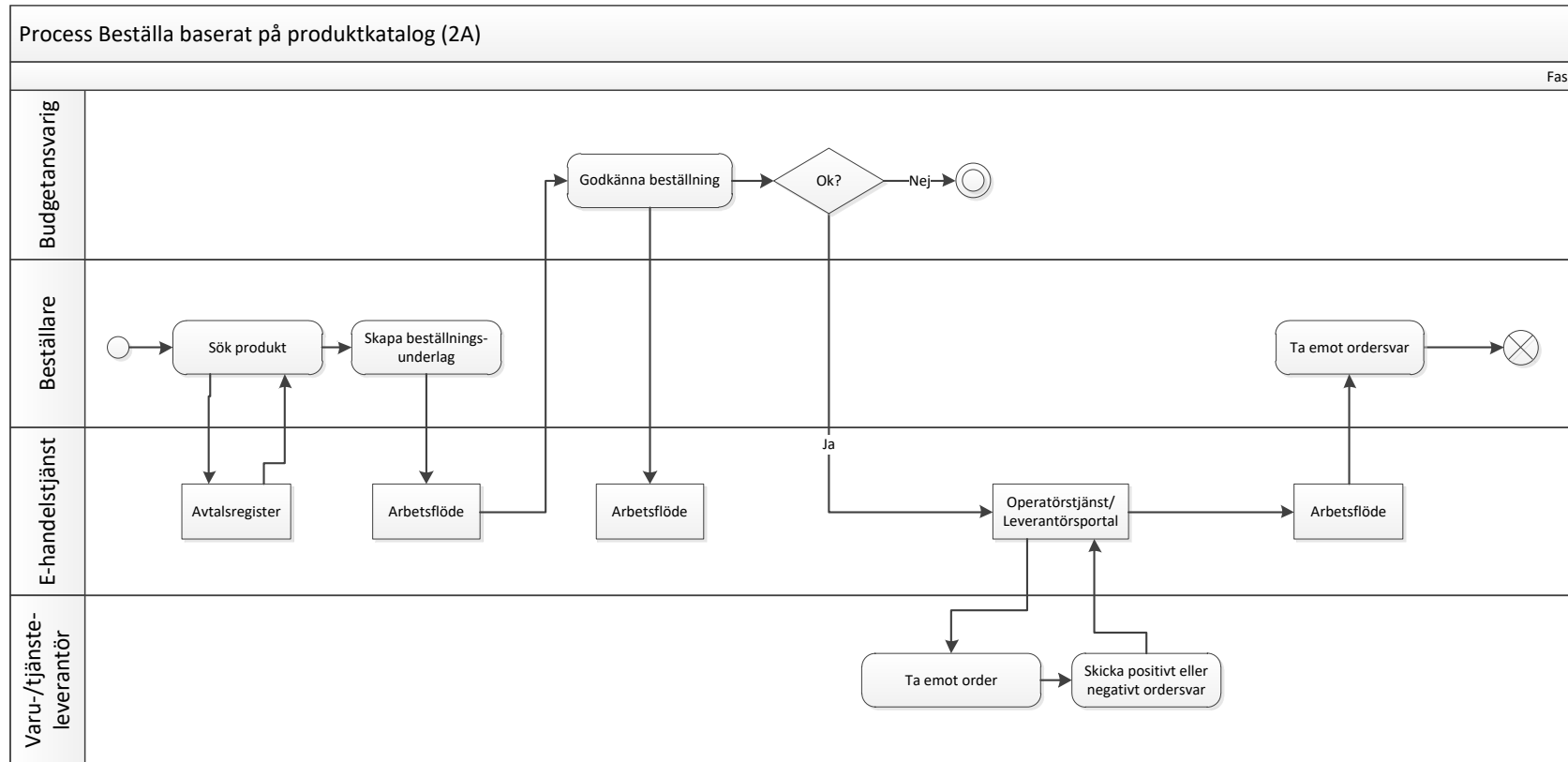


4.7 Delprocessen Beställa

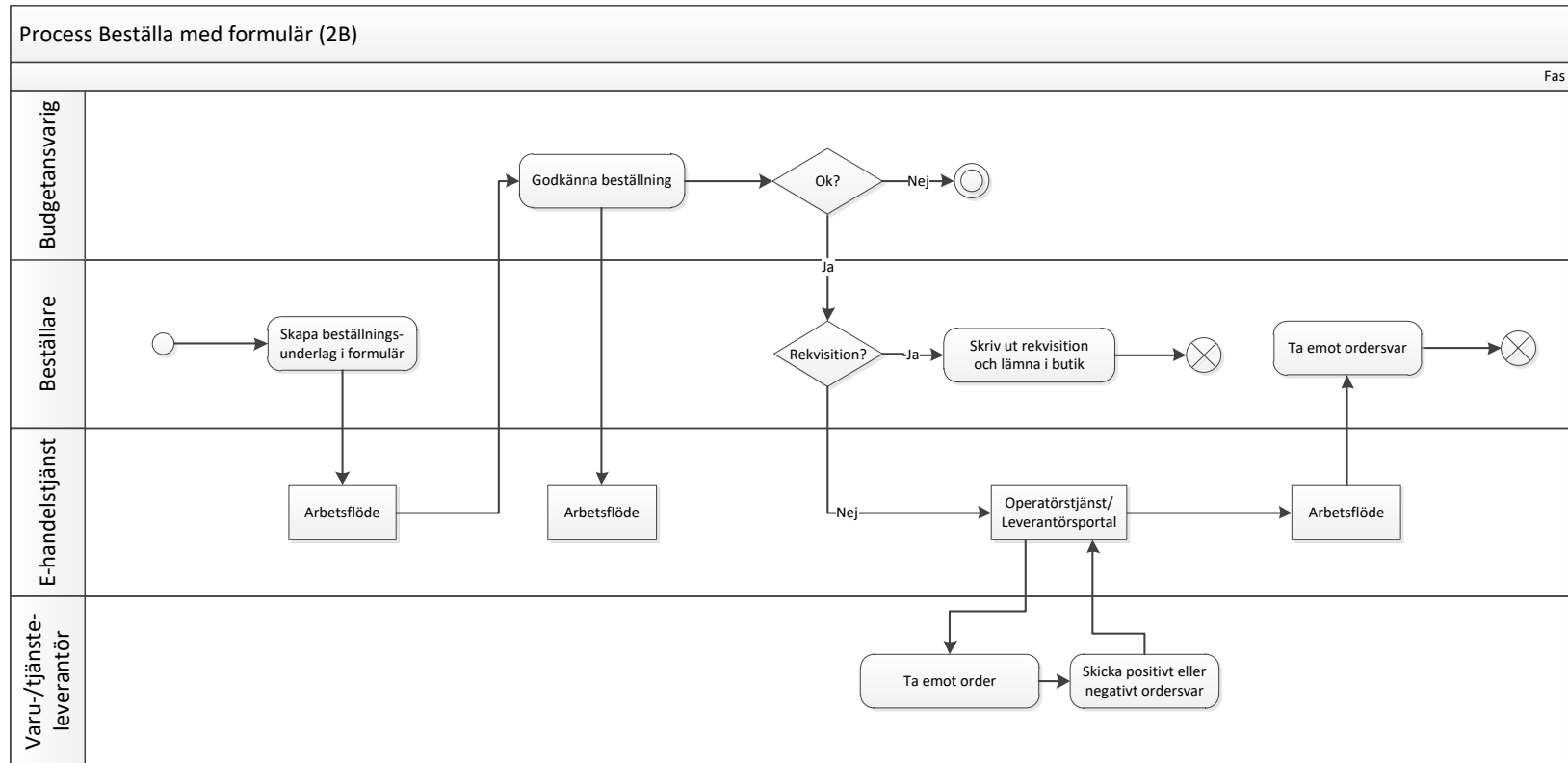
Här beskriver vi de olika tillvägagångssätten för att beställa varor och tjänster. Processerna skiljer sig åt beroende på det föregående steget hur pris- och produktinformationen hanterats och i vissa fall utifrån andra förutsättningar. I de flesta fall sker attest av Beställning innan Order skickas till varu-/tjänsteleverantören. Det möjliggör styrning av inköp och effektivare hantering i nästa steg.

Stöd finns både för att göra detta automatiserat med EDI eller med manuella förfaranden i Leverantörsportal eller via e-post.

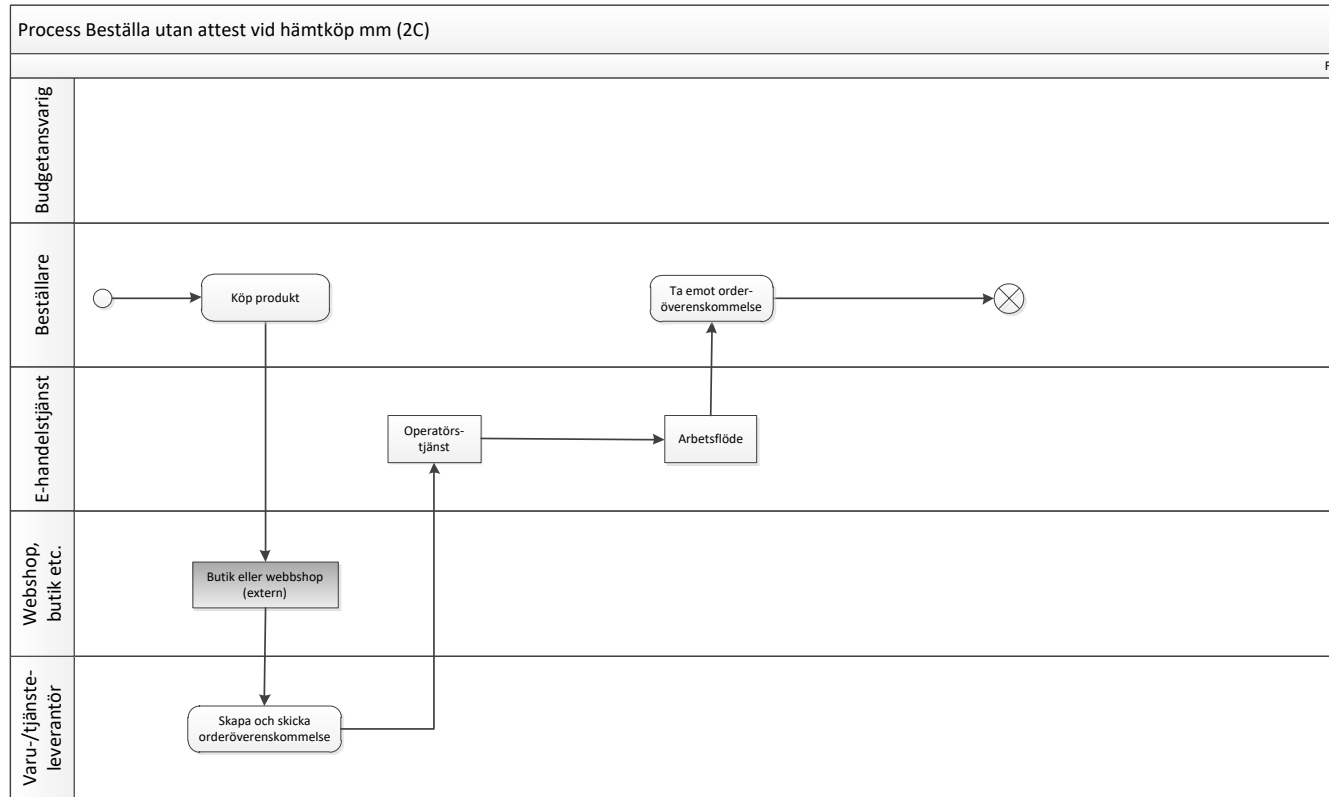
4.7.1 Beställa baserat på produktkatalog 2A



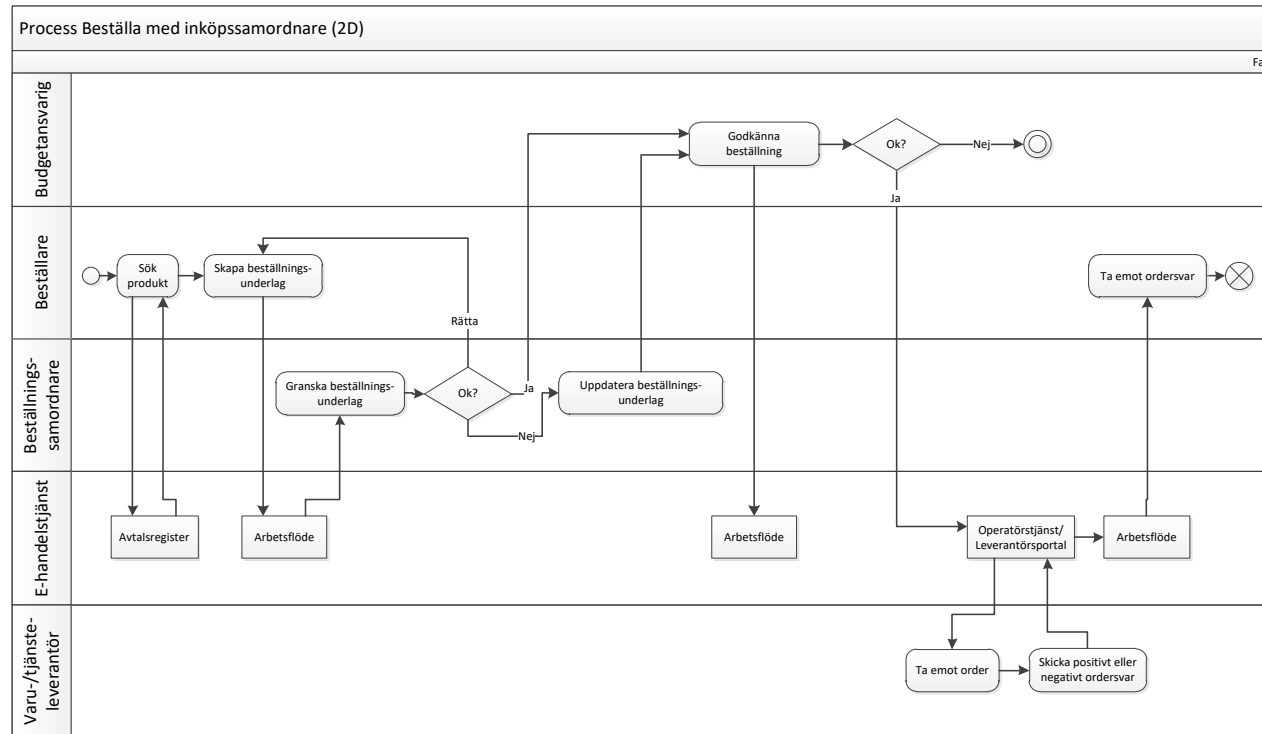
4.7.2 Beställa med formulär 2B



4.7.3 Beställa utan attest vid hämtköp m.m. 2C



4.7.4 Beställa med inköpsamordnare 2D



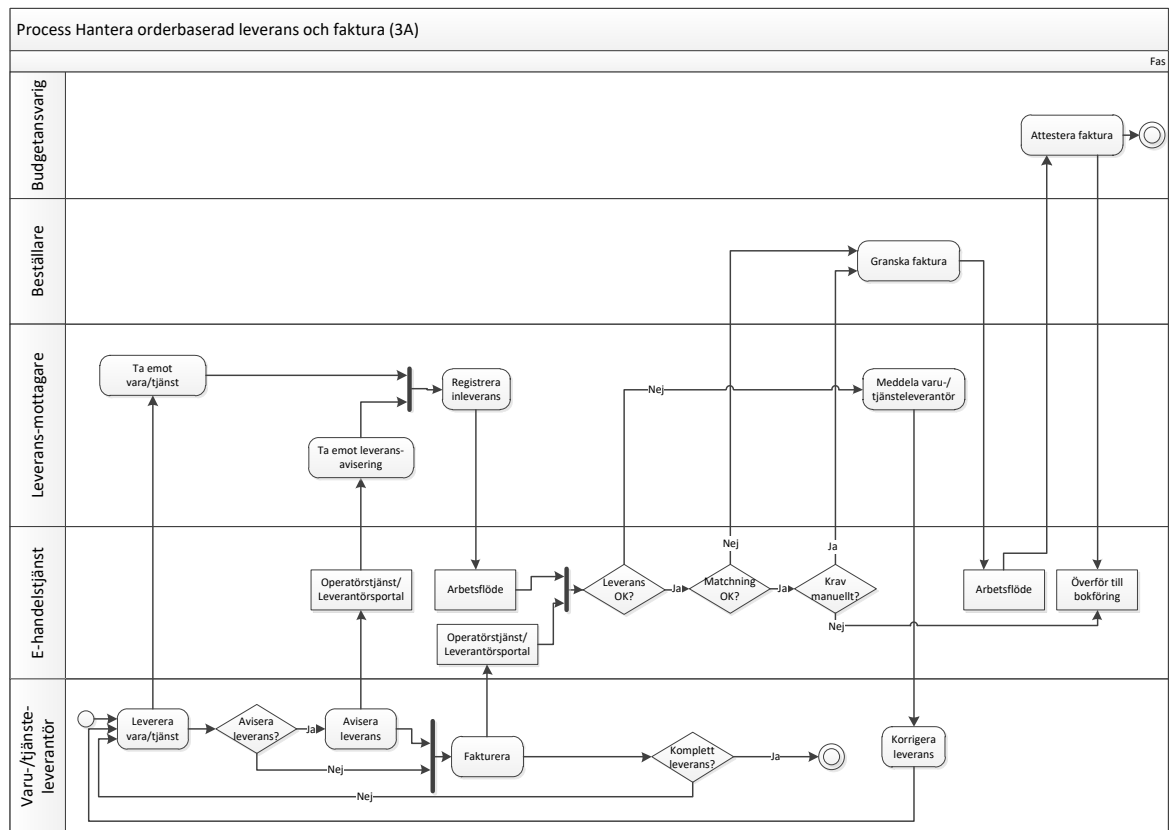
4.8 Delprocessen Hantera leverans och faktura

Den sista delen i processen gäller inleveranser och fakturahantering. Även här finns några olika varianter beroende på de tidigare momenten och vilken typ av inköp det gäller. Ambitionen är att fakturahanteringen ska effektiviseras genom automatisk hantering. En viktig funktion är därför matchning mot order eller abonnemang och att under givna förutsättningar kunna skicka faktura för bokföring och betalning utan att den går ut i Arbetsflödet. I hanteringen deltar såväl särskilda Leveransmottagare som Beställare. Budgetansvarig kan attestera fakturor som inte hanteras automatiskt.

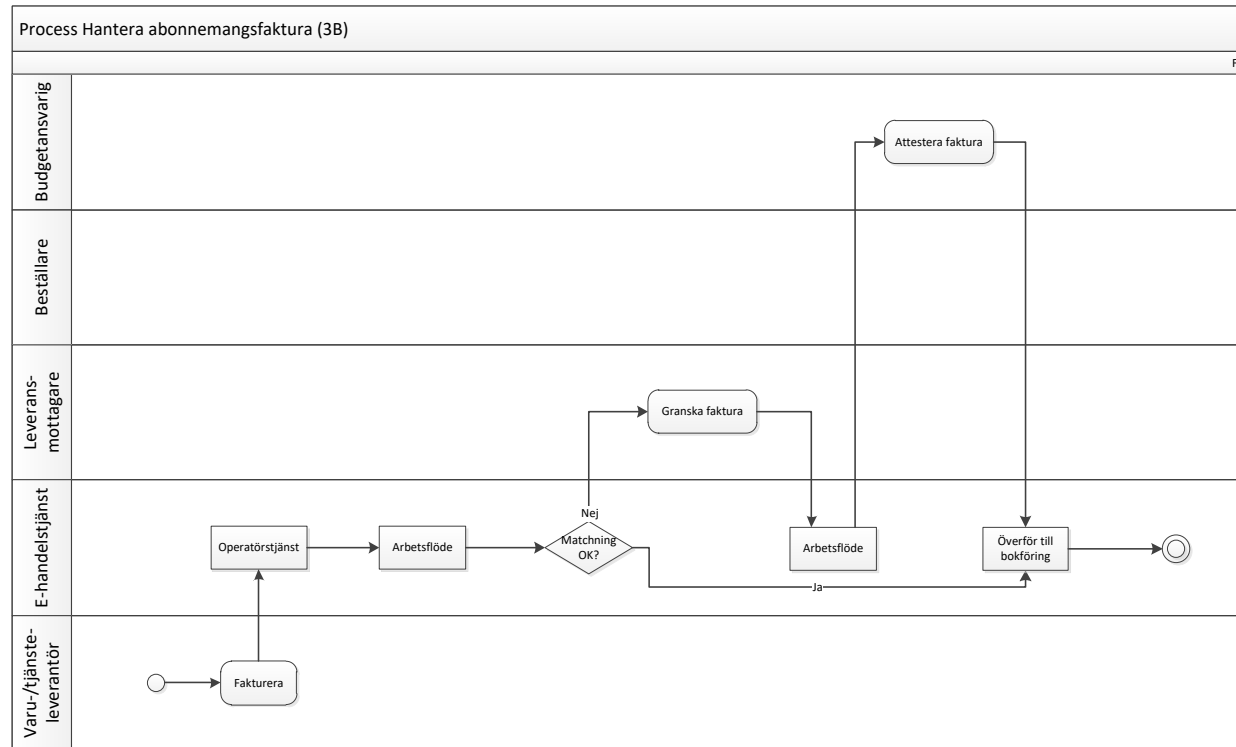
Det finns vissa situationer, exempelvis vid representation då Myndigheter kan vilja granska fakturor manuellt. I fakturahanteringen förekommer olika kontroller som både är automatiska i systemet och via Användare i Arbetsflödet. För att underlätta bokföring är det angeläget med en god integration med Myndighetens Ekonomisystem.

Stöd finns både för att göra detta automatiserat med EDI eller med manuella förfaranden i Leverantörsportal. Även skannade pappersfakturor kan förekomma som då levereras från en extern Skanningtjänst.

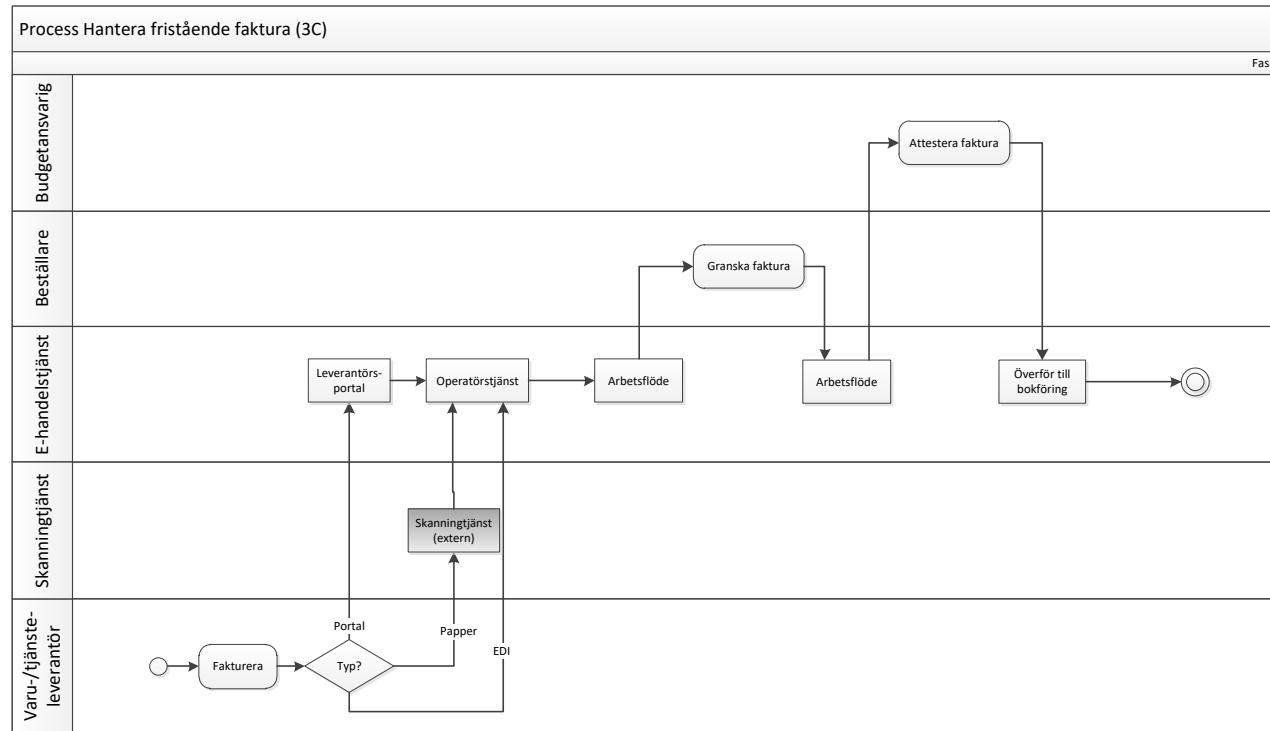
4.8.1 Hantera orderbaserad leverans och faktura 3A



4.8.2 Hantera faktura baserad på abonnemang 3B



4.8.3 Hantera fristående faktura 3C



4.9 Stödprocesser

4.9.1 Administrera

Myndigheten ges själv möjlighet att administrera de olika delarna av e-handelstjänsten. Det gäller både hantering av behörigheter och åtkomst till E-handelstjänsten, men också hantering av regelverk och Arbetsflöden samt att kunna övervaka hantering och ta del av loggar för olika integrationer.

Eftersom E-handelstjänsten är en del i Myndighetens redovisningssystem och hanterar räkenskaper är det viktigt att leva upp till krav kring bokföring och arkivering. Det innebär att kraven kring systemdokumentation och behandlingshistorik är viktiga liksom rutiner kring arkivering och Gallring. Detta beskrivs närmare i kraven till förfrågningsunderlaget.

4.9.2 Överföra information till/från andra system

Systemintegrationer för att med automatik överföra information till andra system är vanligt förekommande. I samtliga fall kommer E-handelstjänsten integreras med Myndighetens Ekonomisystem. Det är viktigt att integrationer hanteras smidigt och att Leverantören aktivt medverkar i etablering och drift av integrationslösningar.

I avsnitt nedan beskrivs några särskilda integrationer som kan vara aktuella för flera Myndigheter men inte alla som använder E-handelstjänsten.

4.9.3 Utbyta information med Varu-/tjänsteleverantörer

Operatörstjänstens funktionalitet för elektroniskt informationsutbyte mellan affärsparterna beskrivs i de icke-funktionella kraven till förfrågningsunderlaget.

I funktionaliteten för detta så kan Myndigheten i vissa fall själv helt administrera partsintegrationer för enklare situationer. Möjligheten finns alltid att köpa tjänster för att få stöd i detta arbete. Sådana tjänster efterfrågas av respektive Myndighet.

EDI-kommunikation kan hanteras både direkt med Varu-/tjänsteleverantörers och gentemot de operatörstjänster som de anlitar. Valideringsfunktioner och kontroller av affärsmeddelanden används i enlighet med de standarder som används för att minimera fel.

4.9.4 Följa upp, ta ut statistik

Uppföljning av inköp är ett viktigt område för många Myndigheter i syfte att effektivisera sina inköpsprocesser och att göra bra affärer. E-handelstjänsten är en central källa för uppföljning av spendanalyser, ramavtalstrohet, användning av e-handel med mera.

Myndigheter har därför behov att kunna ta ut rapporter från E-handelstjänsten för sina egna analyser av sina inköp. I vissa fall görs dessa analyser i separata

beslutsstödssystem. Det kan dessutom bli nödvändigt att på sikt också rapportera viss inköpsstatistik till tillsynsmyndigheter.

4.10 Specialintegrationer

Nedan beskrivs några olika exempel på systemintegrationer som kan vara aktuella för vissa Myndigheter. Om dessa är aktuella så beskrivs det i Avropsförfrågan från Myndigheten.

4.10.1 Integration av order från försystem

Det kan också förekomma mer specifika integrationer mot enskilda verksamheters system såsom kemikaliesystem, lagersystem eller kostsystem. I dessa fall kan det både handla om att beställningar skapas i ett verksamhetssystem som överförs till E-handelstjänsten för fortsatt hantering. Det kan också röra sig om att produktinformation görs tillgänglig för andra verksamhetssystem.

4.10.2 Integration av Produktkatalog från Upphandlingsverktyg

I strävan att skapa helt elektroniska inköpsprocesser kan det vara önskvärt att koppla samman Upphandlingsverktyg och E-handelstjänst så att information överförs med automatik från Upphandlingsverktyget till E-handelstjänsten.

Katalogintegration kan vara ett sätt att låta prislistan från upphandlingen i form av en Produktkatalog i Svekatologformat överföras till E-handelstjänsten. Det kan då påskynda processen att göra ramavtalet beställningsbart. I dessa fall tas normalt efterföljande uppdaterade prislister direkt emot i E-handelstjänsten.

4.11 Operatörstjänst för integration med andra parter

Utväxling av dokument med andra parter ska göras enligt 4-hörnsmodellen.

Principerna för meddelandeutväxling kan kort beskrivas med följande punkter:

- Affärsparterna kan använda vilken operatör de vill förutsatt att de är anslutna till samma infrastruktur (exempelvis PEPPOL eller operatörer med samtrafik).
- Det utväxlingsformat för meddelanden som används mellan operatörerna överenskomms mellan Affärsparterna.
- Operatörerna agerar på uppdrag av respektive affärspart.
- Respektive Affärspart står endast för kostnaderna för sin egen operatör.
- Ett meddelande anses vara mottagaren tillhanda då det nått den operatör som mottagaren har angivit som sin mottagningspunkt.
- Det format som utväxlats är att betrakta som det mottagna formatet (operatörer kan inte använda annat format än det som affärsparterna angett).
- Konvertering av det mottagna formatet till annat format får endast göras på explicit uppdrag från Myndigheten.
- Alla utgående meddelanden valideras före avsändning. Eventuella valideringsfel flaggas upp och återkopplas till Användaren.

handelstjänst

- Alla inkommande meddelanden valideras. Eventuella valideringsfel rapporteras tillbaka till avsändaren (antingen affärsparten eller dess operatör). Återkoppling kan göras via e-post, telefon eller med strukturerat kvittensmeddelande som exempelvis PEPPOL MLR.

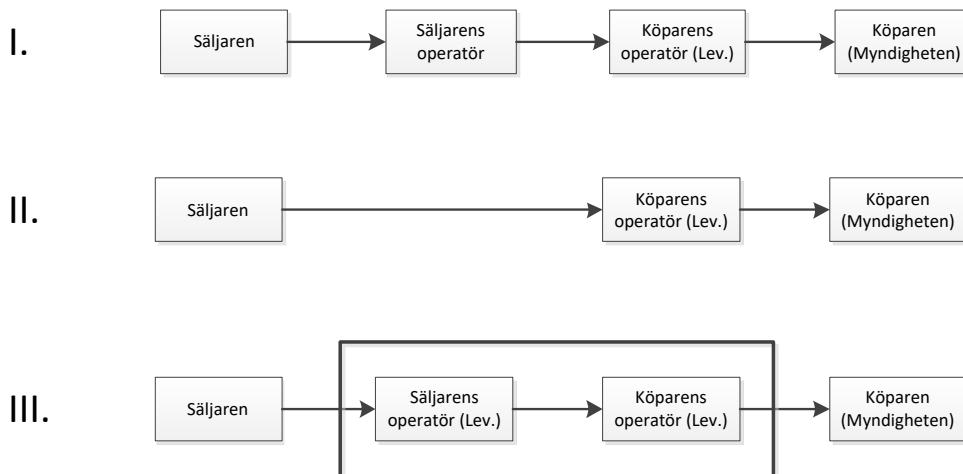
4.11.1 Instruktion för användning av PEPPOL

Leverantören kan erbjuda en Accesspunkt och SMP som är godkänd och ansluten till PEPPOLs infrastruktur. Regler för samtrafik beskrivs i PEPPOLs infrastrukturavtal och dessa måste följas. Det innebär att operatören alltid måste stödja aktuella versioner av protokoll, kvittenser och format i Accesspunkten.

4.11.2 Instruktion för hantering av övrig samtrafik

Följande förutsättningar ska tillämpas för E-handelstjänstens agerande vid meddelandeutväxling med andra aktörer. Normalt sett tillämpas en 4-hörnsmodell.

Av Myndighet avropad E-handelstjänst interagerar med Myndighetens kunder och varu-/tjänsteleverantörer, men också med andra aktörer i form av operatörer och motsvarande som agerar på uppdrag av Myndighets kunder och varu-/tjänsteleverantörer. Nedanstående figur illustrerar några av de situationer som kan förekomma.



Villkoren i detta ramavtal utgår från att berörda operatörer alltid agerar på uppdragsgivarens, det vill säga aktuell köparens eller säljares uppdrag. Det är aktuell uppdragsgivare som i varje enskilt fall svarar för kostnaden för e-handelstjänsten.

Avtalad E-handelstjänst kan i vissa fall erhålla uppdrag från båda säljare och köpare. Följande alternativa situationer kan vara aktuella:

- I situation I har Leverantören inte rätt till ersättning av säljaren eller säljarens operatör.
- I situation II har Leverantören inte rätt till ersättning av säljaren.

handelstjänst

- I situation III agerar Leverantören enligt uppdrag från både köparen (Myndigheten) och säljaren. Leverantören har rätt till ersättning av köparen och av säljaren i respektive avtal.

Leverantören får inte neka Varu-/tjänsteleverantörer, eller annan aktör som dessa anlitar, att kommunicera med E-handelstjänsten i den omfattning som krävs för att uppfylla villkoren i detta ramavtal och därtill hörande Avropsavtal.

Leverantören äger gentemot andra aktörer som erbjuder e-handelstjänster inte rätt att fastställa och tillämpa villkor som leder till att åtaganden i detta ramavtal och därtill hörande Avropsavtal avseende E-handelstjänst åsidosätts.

4.11.3 Övrigt

Detta ramavtal förhindrar inte Leverantören att erbjuda tjänster till andra än de som omfattas av ramavtalet. Leverantören äger dock inte rätt att begära eller ta ut ersättning av myndighets kund och eller annan aktör som kunden anlitar för tjänster kring elektroniskt informationsutbyte, för deras deltagande i myndighets användning av Tjänsten enligt detta ramavtal.

I det fall Fel uppstår vid användning av E-handelstjänsten och Felet orsakats av Myndighets varu-/tjänsteleverantör eller de aktörer som dessa anlitar meddelas dessa Fel till Myndighet för beslut om åtgärd. Leverantören bistår med erforderliga uppgifter för att Myndighets varu-/tjänsteleverantör/kund/part ska kunna avhjälpa uppkommet Fel. Leverantören får inte debitera Myndighets varu-/tjänsteleverantör/kund/part för utförande av supporttjänster knutna till detta åtagande.

4.12 Användningsfall

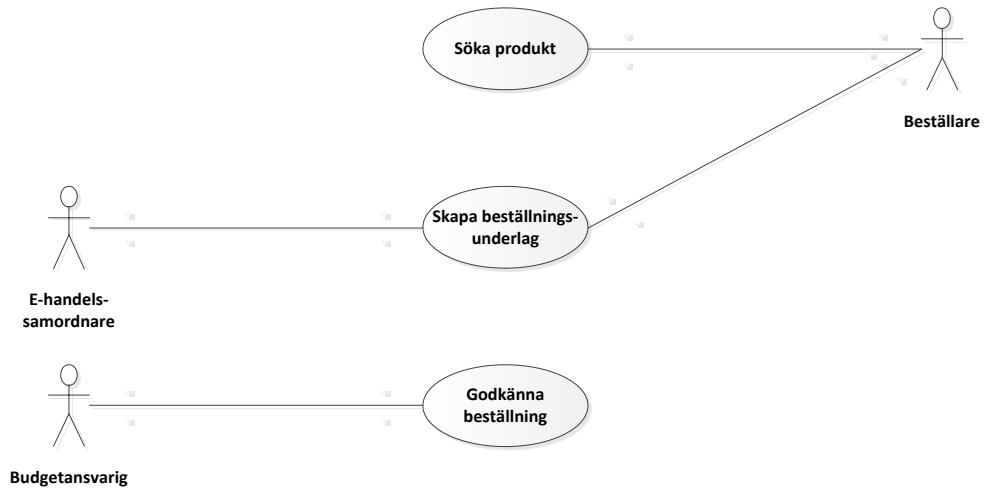
E-handelstjänstens olika delar

Nedanstående användningsfall beskriver funktionaliteten på en hög nivå utifrån olika aktörers perspektiv. De detaljerade kraven presenteras i en separat bilaga, vars underrubriker hänvisar till de olika delmomenten i användningsfallen.

4.12.1 Beställa

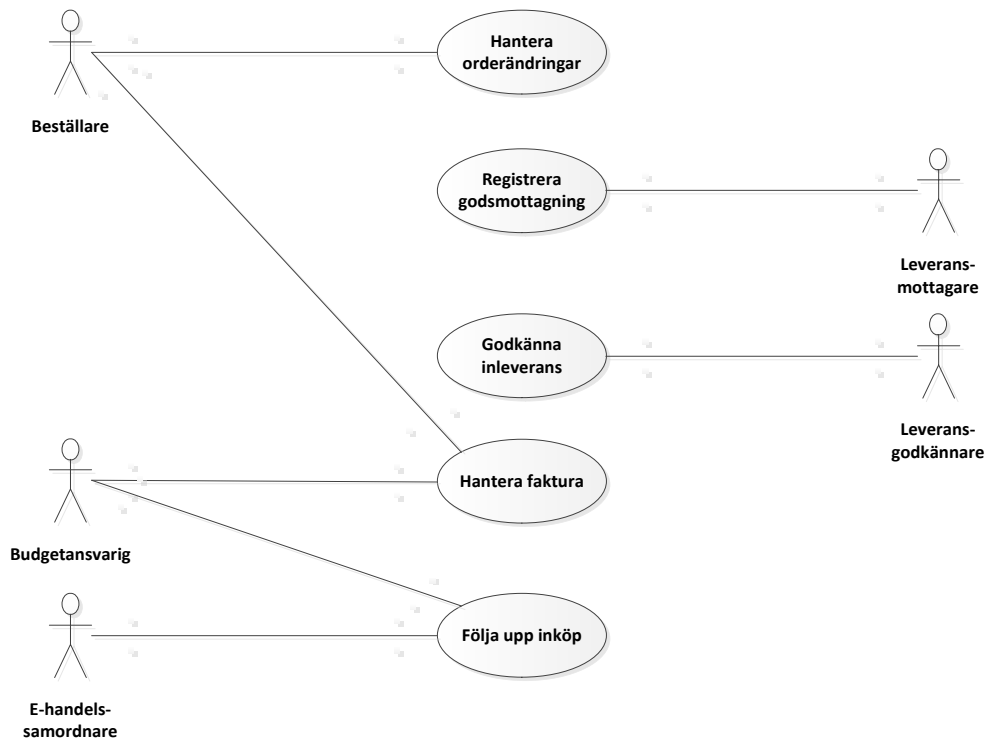
Nedanstående användningsfall beskriver e-handelstjänstens funktionalitet utifrån det huvudsakliga Arbetsflödet som stödjer beställningsprocesser:

handelstjänst



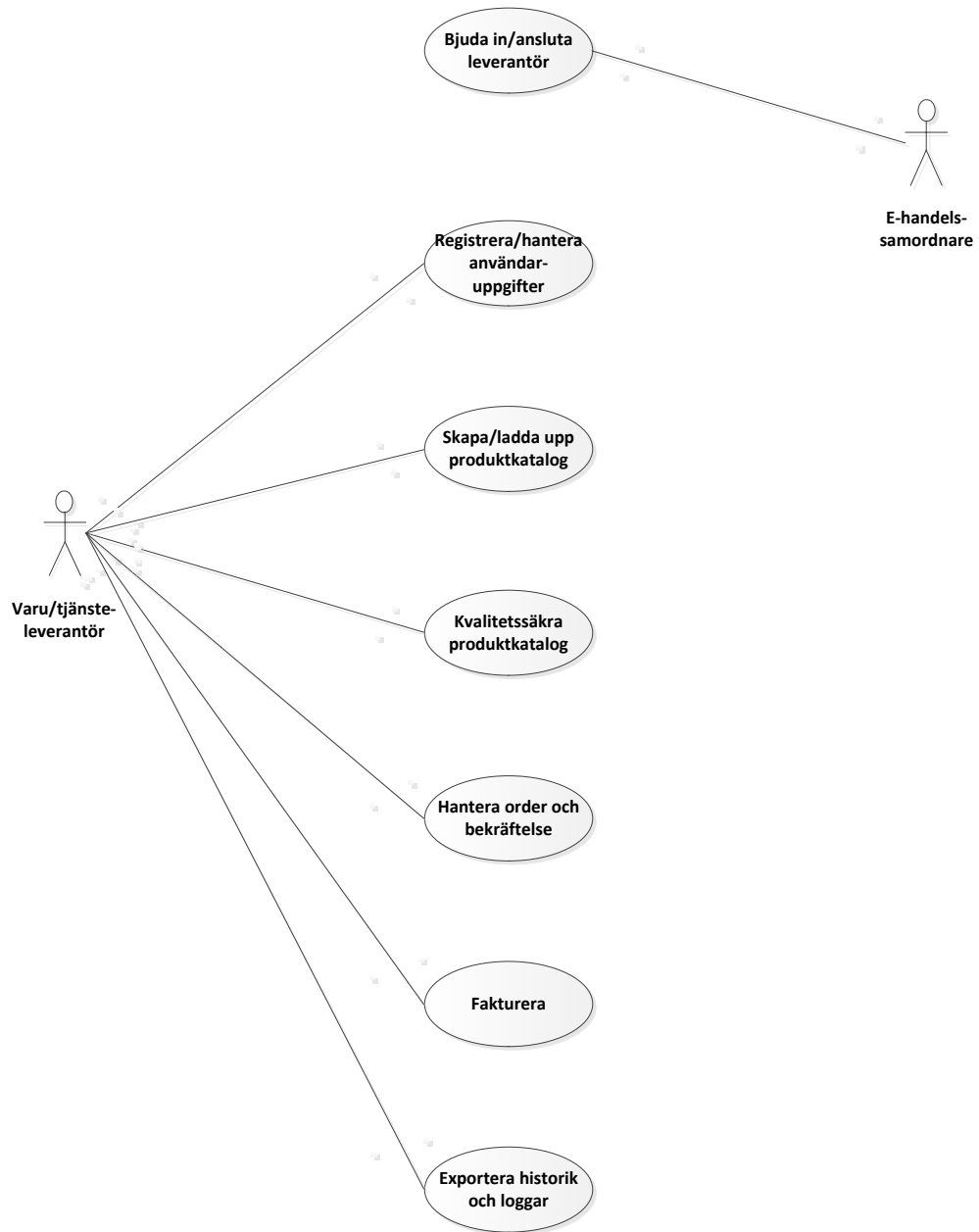
4.12.2 Hantera leverans och faktura

I nedanstående användningsfall beskrivs funktionaliteten för processerna som rör att hantera leverans och faktura:

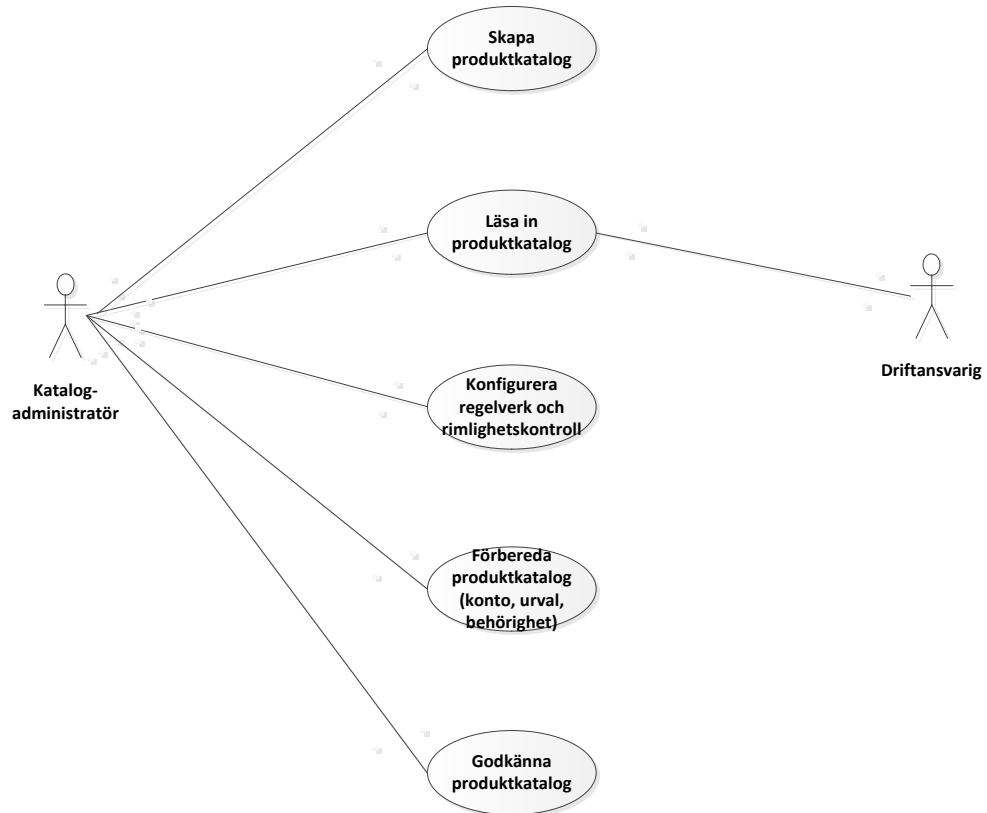


4.12.3 Leverantörsportal

I E-handelstjänsten ingår också en Leverantörsportal och dess funktionalitet framgår av nedanstående användningsfall:

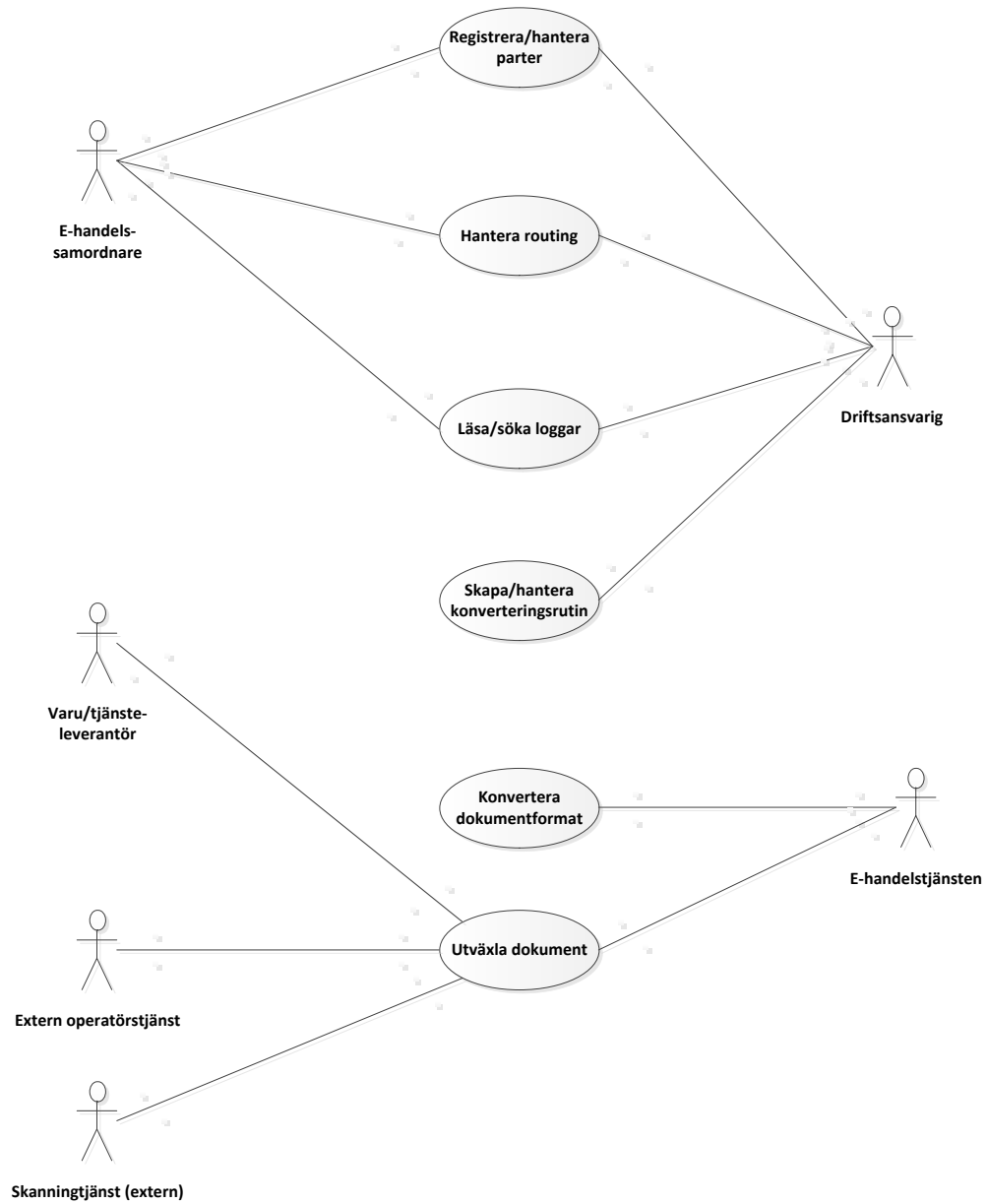


- 4.12.4 Hantera pris och produktinformation
Nedanstående användningsfall ger en mer utförlig beskrivning av att hantera pris- och produktinformation i E-handelstjänsten:



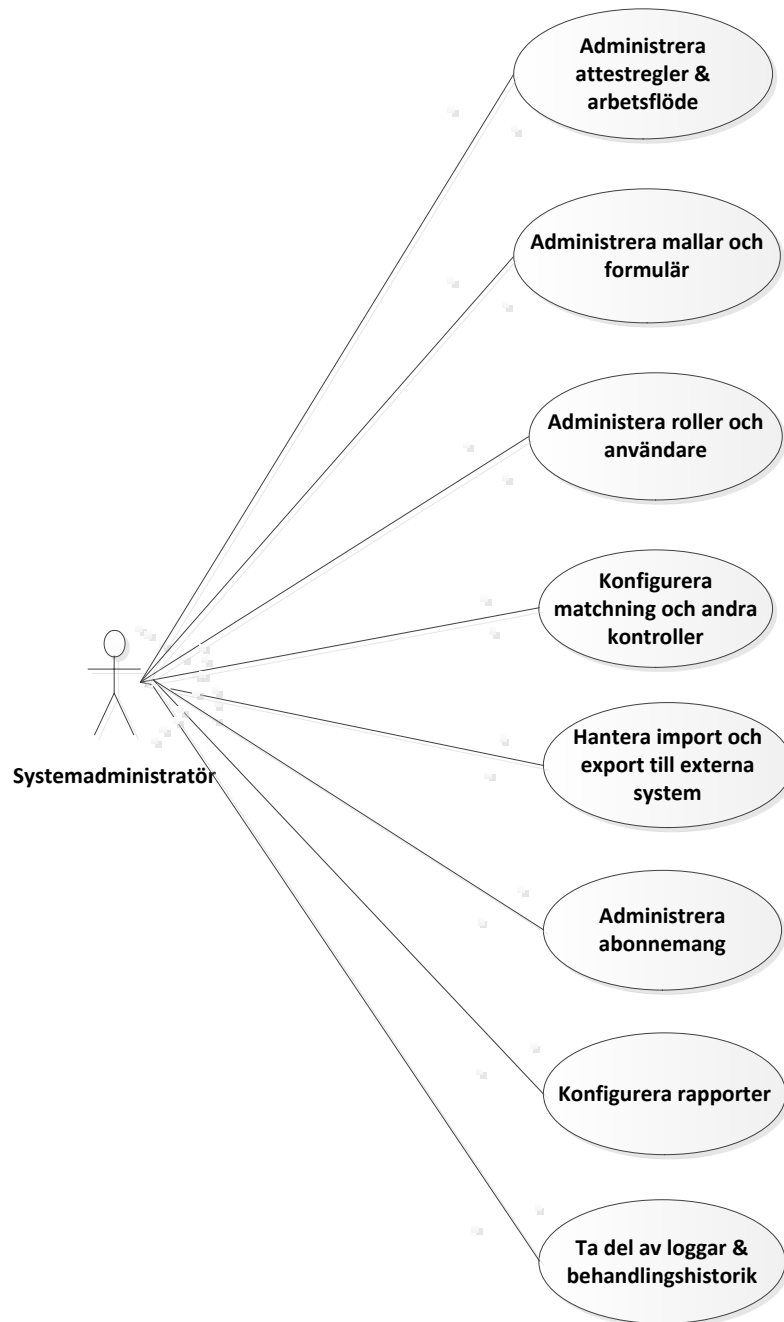
4.12.5 Operatörstjänst

I nedanstående användningsfall beskrivs integrationen mellan affärspartner som hanteras av E-handelstjänstens Operatörstjänst:



4.12.6 Stödja och administrera

Nedan sammanfattas diverse administrativa åtgärder samt frågor kring integrationer och utdata exempelvis till statistikansvarig myndighet.



5 Beskrivning av Icke-funktionella krav för båda anbudsområden

Avsnitten nedan beskriver icke-funktionella krav för de tre Anbudsområdena.

För varje huvudrubrik nedan återfinns motsvarande huvudrubrik i kravspecifikationen avseende icke-funktionella krav. För underrubrikerna nedan finns inte alltid någon motsvarande underrubrik i kravspecifikationen avseende icke-funktionella krav.

5.1 Migrering av data

Med begreppet migrering avses här processen att extrahera information (och beskrivande tekniska data) ur ett system och sedan ladda in/importera informationen i ett nytt system. I processen förekommer ofta att transformering/anpassning görs av informationens struktur för att överbrygga olikheter i systemen.

Myndigheten kan komma att genomgå flera migreringsprocesser under avtalstiden. Initialt behöver Tjänsten laddas med information från myndighetens nuvarande lösningar. Vid avtalets slut kommer Myndigheten behöva extrahera information för att kunna migrera till en ny lösning. Under avtalstiden kan det även förekomma att Myndigheten behöver göra extraheringar av information av andra orsaker, exempelvis om verksamheter slås samman eller delas.

5.1.1 Import av information

Import av information till Leverantörens tjänst/lösning görs efter en plan som beskriver de tekniska förutsättningar som gäller inklusive vilket sätt data ska vara strukturerat för import genom att specificera tillgängliga fält, fältlängder och formateringskrav. Leverantören är ansvarig för att ta fram förslag på plan.

Laddning/import till tjänsten kan behöva göras vid flera tillfällen för att Myndigheten ska kunna kvalitetssäkra och verifiera riktigheten i migreringen.

5.1.2 Export av information

Inför avveckling samråder Myndigheten och Leverantören om hur och när avvecklingen ska genomföras. Avvecklingen genomförs sedan enligt en plan som parterna kommer överens om. I planen för avveckling framgår tider, Aktiviteter, resurser, ansvarsfördelning och viktiga milstolpar.

Leverantören samverkar med Myndigheten och eventuell ny tjänsteleverantör i arbetet.

Export av information och inläsning i ny tjänst/system behöver testas och kvalitetssäkras. Därför kan Myndigheten behöva begära ut export av information vid fler än ett tillfälle under en migreringsfas.

för båda anbudsområden

5.2 Integration mellan Myndighetens system

Integration mellan Myndighetens egna system och tjänster görs på flera sätt. I vissa fall kan traditionell filöverföring med SFTP användas, i andra fall kan systemen kommunicera direkt med webbtjänster eller motsvarande API. Både XML-baserade och sekventiella filer kan användas för att importera och exportera information.

I bild 2 nedan beskrivs integrationen mellan E-handelstjänst och ekonomisystem.

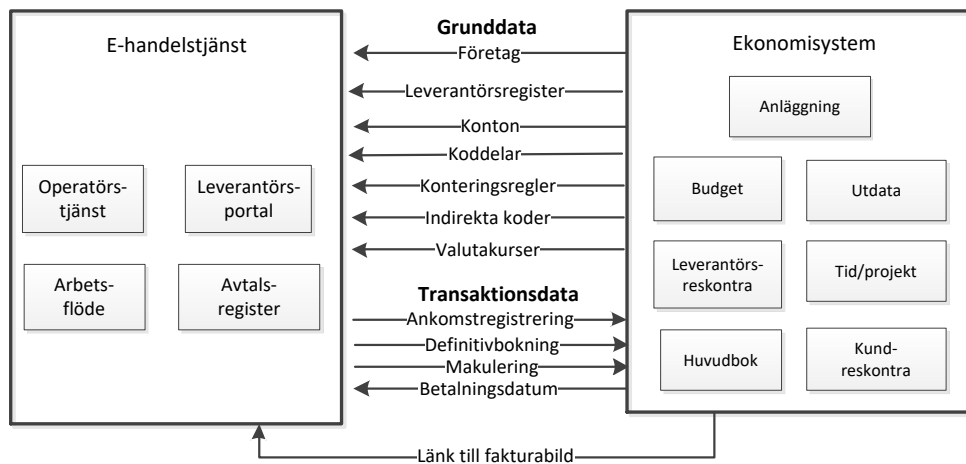


Bild 2 Integration E-handelstjänst och ekonomisystem

Integration med systemstöd för e-arkiv kan på sikt underlättas genom att de system och tjänster som upphandlas här framöver stödjer specifikationer för e-arkiv som tas fram i Riksarkivets arbete med så kallade Förvaltningsgemensamma specifikationer (FGS)¹. Även andra informationsutbyten mellan myndigheters system kan komma att beskrivas i Förvaltningsgemensamma specifikationer.

För integrationer där Förvaltningsgemensamma specifikationer saknas ska det format användas som det mottagande/inläsande systemet definierar.

5.3 Informationssäkerhet

Informationssäkerhet är en avgörande faktor för att kunderna ska kunna upprätthålla de processer som de aktuella tjänsterna eller programvaran stödjer. Kunderna har också starka externa krav, bland annat från lagstiftning och på säkerhet i sin egen verksamhet. Dessa krav behöver tillgodoses även i de tjänster som upphandlas.

Leverantören behöver ha ett riskbaserat informationssäkerhetsarbete som både omfattar den interna organisationen och de produkter och tjänster som levereras. Leverantören förväntas även ha ett aktivt säkerhetsarbete så att nuvarande

¹ <https://riksarkivet.se/fgs-earkiv>

för båda anbudsområden

säkerhetsnivå upprätthålls, samt utveckla nya säkerhetslösningar vid förändringar avseende hot och risker. Nya organisatoriska och tekniska möjligheter behöver också tillvaratas i säkerhetsarbetet.

5.3.1 Generella regler och riktlinjer

Leverantören måste vara förtrogen med de regelverk som kunderna har att följa när det gäller informationssäkerhet. Med detta avses bland annat personuppgiftslagen (PUL) och den kommande dataskyddsförordningen (EU 2016/679). Det är nödvändigt att leverantören är insatt i kraven i Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter rörande systematisk informationssäkerhet (MSBFS 2016:1), rörande obligatoriskt it-incidentrapportering (MSBFS 2016:2) och rörande risk- och sårbarhetsanalyser (MSBFS 2015:3).

För att leverantören ska kunna ha en god samsyn med kunderna om inriktningen på informationssäkerhetsarbetet bör Leverantören använda MSB:s vägledningar om processororienterad informationskartläggning, om informationssäkerhet i upphandling och fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen.

5.3.2 Fysiskt skydd [endast för Molntjänst och vid driftservice]

Leverantören ansvarar för att driftmiljön är omgärdad av relevant skalskydd inklusive tillträdesskydd för att säkerställa att endast behörig personal har fysiskt tillträde. Utöver tillträdesskydd behöver leverantören även vidta andra lämpliga åtgärder för att skydda driftmiljön och därmed reducera risker för bristande tillgänglighet och andra säkerhetsproblem i leveransen. Leverantören kan lämpligen utgå från Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) Vägledning för fysisk informationssäkerhet i it-utrymmen för att beskriva hur man arbetar med fysisk säkerhet.

5.3.3 Krav på informationssäkerhet i Tjänsten

För att kunna tillgodose kraven på informationssäkerhet är det en förutsättning att leverantören har en dokumenterad säkerhetsorganisation, med som lägst följande komponenter.

Område	Beskrivning
Ledningssystem	Leverantören förutsätts bedriva ett strukturerat arbete för att upprätthålla en god informationssäkerhet i de levererade tjänsterna. Som en del i detta måste leverantören ha ett ledningssystem för informationssäkerhet utvecklat enligt ISO/IEC 27002 eller motsvarande. Leverantören förväntas kunna redovisa hur man arbetar med informationssäkerhet antingen genom intyg från en utomstående revision eller genom en redovisning med bilagda exempel på styrande dokument.
Säkerhetsorganisation	Leverantören förutsätts ha en säkerhetsorganisation som fastställer olika roller med ansvar för informationssäkerhet i verksamhet och tjänster.
Leverantörens kompetens	Det behöver finnas en ansvarig för området informationssäkerhet hos leverantören. Den informationssäkerhetsansvariga ska dels ha en generell god kompetens inom området och dels ha möjlighet att tillägna sig de krav på, samt förutsättningar för, säkerhet som finns hos kunderna.

för båda anbudsområden

	Leverantören förväntas genomföra regelbunden utbildning om ledningssystemet samt aktuella risker inom informationssäkerhetsområdet för de medarbetare som har arbetsuppgifter relaterade till de tjänster som hanterar kundernas information.
Riskhantering	Leverantören behöver bedriva ett aktivt arbete för att identifiera risker för informationshantering i verksamhet och i tjänster. Riskanalyser ska ske efter fastställd metod och genomföras regelbundet. Leverantören måste ha metod och rutiner för att hantera och följa upp identifierade risker. I leverantörens riskhantering behöver hänsyn tas till risker för kunderna.
Regler för upphandling och utveckling	Leverantören behöver ha riktlinjer för hur informationssäkerhetsaspekter ska integreras vid utveckling och upphandling av produkter och tjänster som används för informationshantering.

5.3.4 Kontinuitetshantering

Kontinuitetshantering beskriver de åtgärder som krävs för att säkra att Tjänsten görs tillgänglig efter att en allvarlig driftsstörning har inträffat. Leverantören behöver ha en dokumenterad plan för kontinuitetshantering som omfattar bland annat

- Kontinuerlig riskanalys
- Eskalering
- Prioritering
- Beroendeförhållanden
- Rapportering
- Dedikerade resurser
- Åtgärder för att undvika informationsförluster

I detta ingår även att beskriva åtgärder vidtagna för att skapa redundans. Åtgärder som kan vara aktuella för att reducera risken för informationsförluster inkluderar (men är inte begränsade till):

- Upprättande av en krisorganisation som har ansvar för att hantera störningar och säkerställa kontinuerlig drift
- Upprättande av reservkapacitet genom sekundärplats för säkerställande av drift.
- Tillgång till alternativa överföringskanaler för kommunikation.

Leverantören behöver genomföra egna övningar av planerad kontinuitetshantering samt vid behov kunna delta i kundens övningar av kontinuitetshantering.

Leverantören förutsätts kunna genomföra egen utvärdering efter störningar, utvärdera sitt eget arbete samt informera Myndigheten om de erfarenheter som gjorts och eventuella åtgärder för att reducera risken för ytterligare störningar.

5.3.5 Efterlevnadskontroll

Kontroll av efterlevnad är nödvändig för att ett systematiskt informationssäkerhetsarbete ska fungera och brister kunna åtgärdas. Leverantören förväntas ha dokumenterade rutiner för uppföljning av informationssäkerhet. Uppföljningen består av kontroll av efterlevnaden av de regler som gäller för den

för båda anbudsområden

egna verksamheten och av efterlevnaden av de regler och villkor som gäller för de system och tjänster som levereras. Uppföljning förväntas ske minst en gång årligen. Den interna uppföljningen bör kompletteras med regelbundna externa revisioner.

Leverantören behöver ta fram prioriterade åtgärdsplaner för att åtgärda de brister som framkommit vid uppföljningarna. Kunderna bör få en möjlighet att påverka leverantörens prioritering av åtgärd utifrån den riskbedömning för egna verksamheten som kunden gör.

5.3.6 Arkivering

Arkivlagen gäller för Myndigheten och skall tillämpas när det gäller hantering av information inklusive räkenskapsinformation. Den information som hanteras i tjänsten ska skyddas, vara sökbara, kunna gallras och kunna lämnas ut enligt Myndighetens regler. Av särskild betydelse är att beakta att delar av räkenskapsinformationen ska vara tillgängliga för insyn på kort och lång sikt och att Riksarkivet alternativt arkivmyndigheten i kommunen eller landstinget ska ha en möjlighet att uppfylla sin skyldighet att inspektera informationen.

Gallring av allmänna handlingar får endast ske efter ett gallringsbeslut. Ett gallringsbeslut ger inte bara möjlighet att destruera handlingen utan betyder att destruktionen skall genomföras. Liksom för övriga allmänna handlingar är det att betrakta som Gallring om den ursprungliga handlingen överförs till annat medium och originalet förstörs. I detta sammanhang skall fakturor bevaras i pappersform även om de skannats in. En faktura som inkommer i elektronisk form behöver kunna bevaras i detta format.

Det ska vara möjligt att kunna gallra information enligt vad som anges av Riksarkivet i form av RA-FS (generella föreskrifter) och RA-MS (myndighetsspecifika beslut).

5.4 Införandeprojekt

Leverans av avropad Tjänst ska genomföras inom ramen för ett Införandeprojekt. Leverantören har ett helhetsansvar för planering, koordinering och genomförande av de Aktiviteter som krävs för införandet av Tjänsten i enlighet med tecknat Avropsavtal. Leverantören har en utsedd projektledare för Införandeprojekt.

Införandeprojektet omfattar installation, validering och utbildning. Följande punkter ingår i Leverantörens ansvar:

- Projektledning
- Initial kartläggning
- Systemuppsättning och parametersättning
- Kontroll och validering inför leverans
- En (1) dags utbildning av systemadministratör i myndighets lokaler
- Tester, leveransprov och leveransgodkännande
- Framtagning av kundunika rapporter

för båda anbudsområden

- Stöd vid konvertering av data/historik
- Avtalade integrationer
- Stöd vid driftstart
- Kundunika anpassningar (om Avropsavtal innefattar sådana)

Ovanstående beskrivning av Införandeprojekt omfattar alla typer av Avropade Myndigheter.

5.5 Specifika förutsättningar för Anbudsområde B, E-handelstjänst

Införandeprojekt vid Avrop av ett Servicecenter omfattar samma ansvar och Aktiviteter, men med följande skillnader avseende införandeprojekts upplägg och omfång.

- Införandeprojekt för ett Servicecenter avser projekt för initial grundinförande av Tjänsten vid ett Servicecenter, tillsammans med ett första införande av en eller flera Kundmyndigheter. Grundinförandet avser att möjliggöra och underlätta framtida anslutning av ytterligare Kundmyndigheter.
- Införande av tillkommande organisationer avser projekt för anslutning av Kundmyndigheter till en befintlig grunduppsättning av Tjänsten vid ett Servicecenter.