



Kammarkollegiet

1 (52)

Statens inköpscentral

Dnr 93-69-09
Ramavtal 7058/10
Idainfront
E-förvaltningsstödjande tjänster 2010
Bilaga 6 Tjänstekatalog
Version 2015-01-19

Bilaga 6

Tjänstekatalog



Innehåll

Tjänstekatalog	5
1 Inledning	5
1.1 Tillämpning	5
1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst	5
1.3 Ändring av tjänster	6
2 Tjänstarkitektur	7
2.1 Kontaktstödjande tjänster och Publicering	7
2.2 Verksamhetsstödjande tjänster och Säkert Informationsutbyte	8
2.3 Användar- och behörighetshantering	8
2.4 Integration	9
3 Sammanställning av e-tjänster	11
3.1 Kontaktstödjande tjänster	11
3.2 Verksamhetsstödjande tjänster	11
3.3 Infrastrukturella tjänster	12
4 E-förvaltningsstödjande tjänster	13
4.1 Kontaktstödjande tjänster	13
4.1.1 Informationstjänst	13
4.1.2 Elektronisk datafångst	13
4.1.3 Mina sidor	14
4.1.4 Söktjänst	15
4.1.5 Webbaserad självbetjäning	15
4.1.6 Gismo med GeoPortalen	16
4.1.7 Automaten	16
4.2 Verksamhetsstödjande tjänster	17
4.2.1 Mottagning och utskick	17
4.2.2 Diarietjänst och ärendehantering	17
4.2.3 E-arkiv/System för bevarande	18
4.2.4 Ritningsvisare till E-arkiv	19
4.2.5 Kartstöd (GIS)	19
4.2.6 Workflow/processtyrning	19
4.2.7 Dokumenthantering	20
4.2.8 Avancerad statistik och analys	21
4.2.9 CMS/Portal – EpiServer Standard	21
4.2.10 CMS/Portal – Liferay	22
4.2.11 CMS/Portal – Sitevision	22
4.2.12 Evolution Dokumenthantering	23
4.2.13 Evolution Ärendehantering och Diarieföring	23

4.2.14	Evolution Workflow	24
4.2.15	Unikum Pedagogisk ärendehantering och dokumentation	24
4.2.16	Projekt- och resursplanering med Maya	25
4.2.17	Språkstöd för myndigheter	25
4.2.18	Lärplattform itslearning	26
4.2.19	Netcompetence Talent Portal	26
4.2.20	ProjectCompanion webbaserad projekthantering	27
4.2.21	Automaten	27
4.2.22	Cartesia Skolskjuts	28
4.2.23	Socialt intranät – MyLive	28
4.2.24	Compliance Tracker – mätning av kravefterlevnad	29
4.2.25	HyperDoc – Grafiskt verksamhetsstöd	29
4.2.26	CAD-Q FM	29
4.2.27	CAD-Q Arkivtjänst med HyperDoc	30
4.2.28	CAD-Q Projektnavet	31
4.2.29	Kompanion - Hemtjänstplanering	31
4.3	Infrastrukturella tjänster	32
4.3.1	Säkert Informationsutbyte SHS	32
4.3.2	Arkivering av meddelandetrafik	33
4.3.3	Dotternod	33
4.3.4	Överbrygning till andra protokollområden	34
4.3.5	DMZ-proxy	34
4.3.6	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer	35
4.3.7	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer OSIF	36
4.3.8	Single-sign-on	36
4.3.9	Ankomstarkivering	36
4.3.10	WeCloud Security Service	37
5	Införande- och driftstödande tjänster	38
5.1	Införandestödande tjänster	38
5.1.1	Nulägesanalys	38
5.1.2	Säkerhet och riskhantering	38
5.1.3	Användbarhetsledare	39
5.1.4	Interaktionsdesigner	40
5.1.5	Grafisk formgivare	40
5.1.6	Testare av användbarhet	41
5.1.7	Förstudier och verksamhetsutveckling	41
5.1.8	Projektledning, projektadministration	42
5.1.9	Installation och konfiguration	42
5.1.10	Integration och anpassning	43
5.1.11	Införandestöd Cartesia Skolskjuts	43
5.1.12	Ritningstjänster	44
5.1.13	Sortering, gallring	44

5.1.14	Förstudier och verksamhetsutveckling Cad-Q	44
5.1.15	Projektledning och projektadministration Cad-Q	45
5.1.16	Installation och konfiguration Cad-Q	46
5.1.17	Integration och anpassning Cad-Q	46
5.1.18	Systemutveckling Cad-Q	47
5.1.19	Objektifiering, modellering Cad-Q	47
5.1.20	Utbildning	48
5.2	Driftstödjande tjänster	49
5.2.1	Kundtjänst – Standard	49
5.2.2	Kundtjänst – Sammanhållen	50
5.2.3	Kundtjänst – Utökad	50
5.2.4	Drift av applikation	51
5.2.5	Basefarm drift av applikation	52



Tjänstekatalog

1 Inledning

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

1.1 Tillämpning

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

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

Tjänsterna är så långt möjligt grupperade i ramavtalets olika tjänsteområden:

- Kontaktstödande tjänster
- Verksamhetsstödande tjänster
- Infrastrukturella tjänster

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

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

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

1.2 Ytterligare beskrivning kopplat till tjänst

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

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

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



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

Hur avrop av tjänst ska genomföras beskrivs i ramavtalets huvudtext.

I de e-förvaltningsstödjande tjänsterna ingår:

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

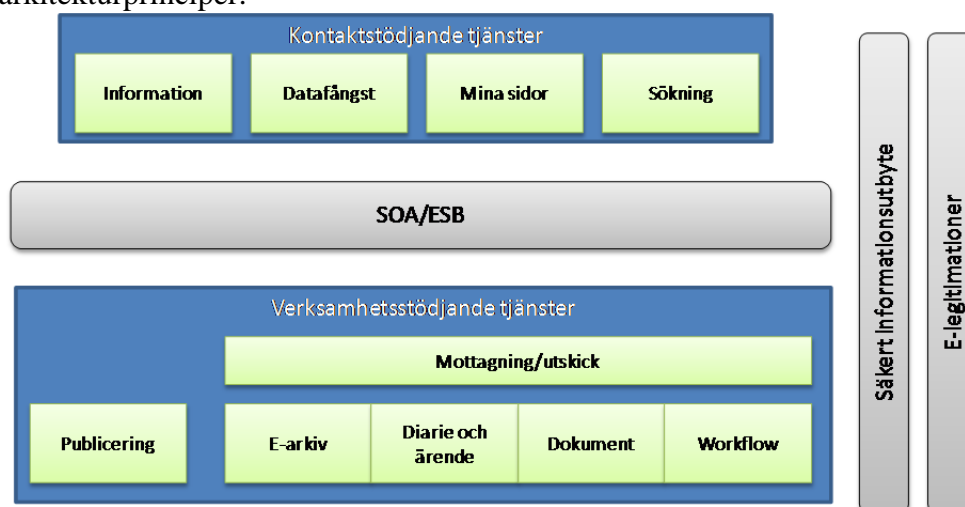
Ytterligare information om vad som ingår i de e-förvaltningsstödjande tjänsterna framgår av Ramavtalet, speciellt bilaga 2 Allmänna villkor tjänster samt denna bilaga.

1.3 Ändring av tjänster

Ändring av tjänster i tjänstekatalogen regleras av ramavtalets huvudtext.

2 Tjänstarkitektur

Kontaktstödjande tjänster respektive verksamhetsstödjande tjänster har ganska olika målgrupper vilket leder till olika teknisk kravbild. Arkitekturen är därför uppdelad i två delar, men båda följer samma grundläggande arkitekturprinciper.



Figur 1 Arkitekturöversikt

En SOA/ESB-arkitektur säkerställer en flexibel lös koppling mellan Kontaktstödjande och Verksamhetsstödjande tjänster. Kommunikationen i SOA/ESB är i de flesta fall Web Service men funktionen stödjer även SHS via Säkert Informationsutbyte och på så sätt kan tjänsterna kombineras även med andra leverantörers tjänster.

2.1 Kontaktstödjande tjänster och Publicering

De kontaktstödjande tjänsterna förutom Elektronisk datafångst är baserade på det välkända innehållshanteringssystemet EpiServer. Fast innehåll till tjänsterna produceras med EpiServers publiceringsverktyg. Dynamiskt innehåll kan hämtas och levereras från/till olika källor och index däribland alla Verksamhetsstödjande tjänster via SOA/ESB.

Söktjänsten kan konfigureras att indexera (göra sökbart) många datakällor som kan återfinnas både utanför och inom tjänsten (E-arkiv etc). För sökindexet används SOLR från Apache Software Foundation.

2.2 Verksamhetsstödande tjänster och Säkert Informationsutbyte

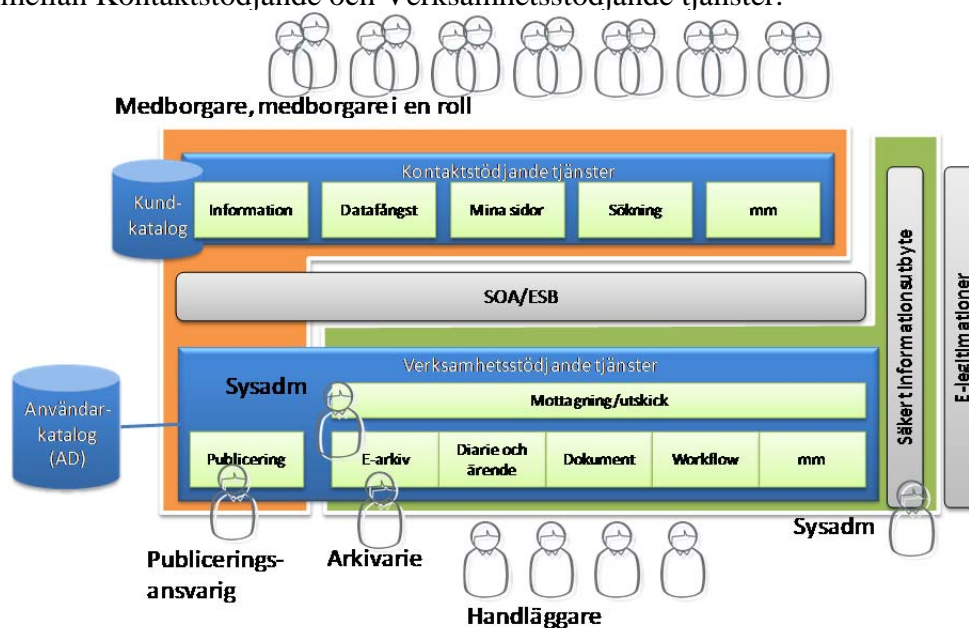
De Verksamhetsstödande tjänsterna samt tjänsten för Elektronisk Datafångst och Säkert Informationsutbyte är baserade på produktfamiljen ipax.

Diarietjänst och ärendehantering, Dokumenthantering och Workflow/processtyrning är integrerade i ett paket med gemensamt GUI. Tillsammans utgör dessa ett komplett processororienterat ärendehanteringssystem som med konfiguration kan skräddarsys för de flesta behov.

E-arkiv är en fristående tjänst för alla arkiveringsbehov. Tjänsten är modulariserad och har gränssnitt enligt OAIS-standarden för centrala arkivlösningar. Tjänsten används som arkiveringslösning för de flesta andra tjänster i erbjudandet och är enkel att integrera till egna system eller andra leverantörers tjänster via Web Service eller Säkert Informationsutbyte. Säkert informationsutbyte (SHS) används som integrationskomponent i helhetslösningen för att möjliggöra en SOA/ESB-arkitektur att även sträcka sig mellan olika leverantörers tjänster, som generell tjänst för Säkert Informationsutbyte med SHS-kunder samt som grundkomponent för tjänsten Mottagning och utskick.

2.3 Användar- och behörighetshantering

Det finns många olika användarkategorier som har olika roller i relation till tjänsterna. Speciellt så skiljer sig de primära användarnas behov kraftigt mellan Kontaktstödande och Verksamhetsstödande tjänster.



Figur 2 Användargrupper



Medborgare

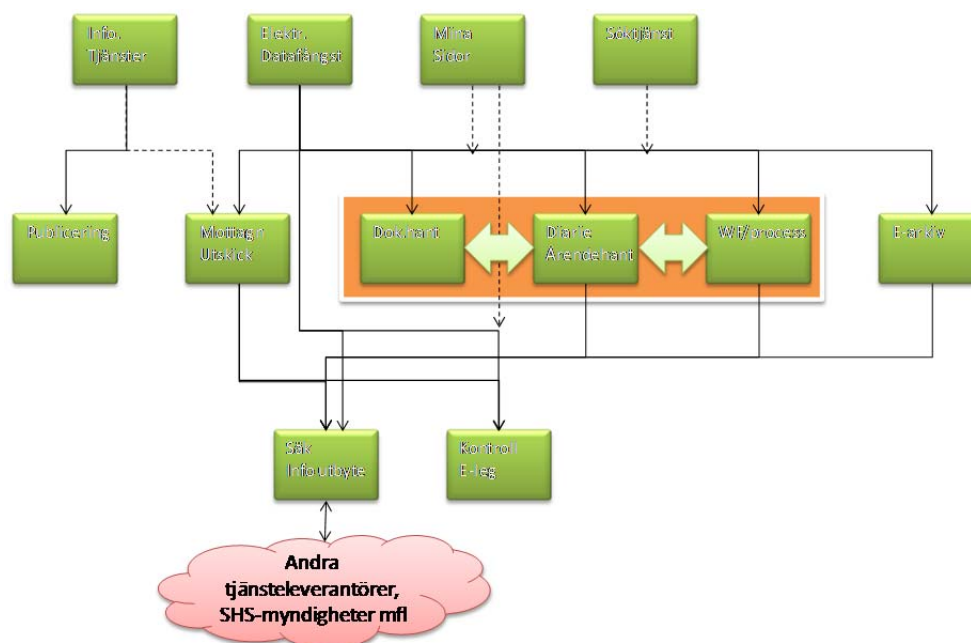
Medborgare identifieras vanligen via sina e-legitimationer (personnummer). Som kollektiv vill man inte lagra medborgare i en användarkatalog. Däremot kan man ha en katalog med t.ex. kontaktuppgifter som medborgaren själv kan uppdatera. Vissa uppgifter hämtas lämpligen dynamiskt från kundernas olika basregister då de behövs, t ex adressuppgifter från folkbokföring, via Säkert informationsutbyte. Det vanligaste användningsfallet är att en medborgare har full behörighet till alla publika tjänster, bara han eller hon kan identifiera sig med en e-legitimation. Det finns situationer då medborgare uppträder i en mer specialiserad roll än enbart medborgare. Alla situationer där personliga e-legitimationer även kopplas till en annan roll, som firmateknare, tandläkare, folkbokförd i kommunen etc, är sådana. Då används ett enkelt rollregister eller dynamisk registerslagning för att ge behörighet till tjänster som riktas till användarkategorin i fråga.

Interna användare, handläggare

Den största gruppen interna användare är handläggare men det finns också många andra roller. Alla interna användare för alla erbjudna tjänster hanteras i en och samma användarkatalog, företrädesvis kundens egen användarkatalog. Alternativt kan en användarkatalog erbjudas som en del i tjänsterna. I användarkatalogen styrs också den övergripande behörigheten som enskilda användare eller grupper har till respektive tjänst. Inom de två arkitekturfamiljerna EpiServer och iipax finns specifika resurser av olika slag som kan behöva behörighetsskyddas. Detta görs i respektive produktfamiljs egna verktyg.

2.4 Integration

De olika tjänsterna integreras via Web Service alternativt SHS enligt ovan beskrivna SOA/ESB-arkitektur.



Figur 3 Integrationsvy

Dokumenthantering, Diariétjänst och Ärendehantering samt Workflow/Processstyrning är implementerade i samma produkt och kan användas dels som fristående tjänster, dels tillsammans som ett helt integrerat processbaserat ärendehanteringssystem. Alla de övriga tjänsterna är integrerade med varandra via Web Service-teknik., antingen direkt eller indirekt via Säkert Informationsutbyte eller Mottagning och Utskick.



3 Sammanställning av e-tjänster

3.1 Kontaktstödjande tjänster

ID	Tjänstenamn
IICS-1H	Infomationstjänst
IICS-2H	Elektronisk datafångst
IICS-3H	Mina sidor
IICS-4H	Söktjänst
IICS-5	Webbaserad självbetjäning
IICS-6	Gismo med GeoPortalen - kartbaserade webbtjänster
IICS-7	Automaten

3.2 Verksamhetsstödjande tjänster

ID	Tjänstenamn
IIVS-1H	Mottagning och utskick
IIVS-3H	Diarietjänst och ärendehantering
IIVS-4H	E-arkiv/System för bevarande
IIVS-5	Ritningsvisare till E-arkiv
IIVS-6	Kartstöd (GIS)
IIVS-7H	Workflow/processtyrning
IIVS-8H	Dokumenthantering
IIVS-9	Avancerad statistik och analys
IIVS-10H	CMS / Portal – EpiServer Standard
IIVS-11	CMS/Portal – Liferay
IIVS-12	CMS/Portal-Sitevision
IIVS-13	Evolution Dokumenthantering
IIVS-14	Evolution Ärendehatering och Diarieföring
IIVS-15	Evolution Workflow
IIVS-16	Unikum Pedagogisk ärendehantering och dokum.
IIVS-17	Projekt- och resursplanering med Maya
IIVS-18	Språkstöd för myndigheter
IIVS-19	Lärplattform itslearning
IIVS-20	NetCompetence Talent Portal
IIVS-21	Projectcompanion webbaserad projekthantering
IIVS-22	Automaten
IIVS-23	Cartesia Skolskjuts
IIVS-24	Socialt Intranät - MyLive
IIVS-25	Compliance Tracker – mätning av kravefterlevnad



IIVS-26	HyperDoc grafiskt verksamhetsstöd
IIVS-27	CAD-Q FM – tilläggsmodul till HyperDoc
IIVS-28	CAD-Q Arkivtjänst för HyperDoc
IIVS-29	CAD-Q Projektnavet
IIVS-30	Kompanion - Hemtjänstplanering

3.3 Infrastrukturella tjänster

ID	Tjänstenamn
IIS-1H	Säkert Informationsutbyte
IIS-2	Arkivering av meddelandetrafik
IIS-3	Dotternod
IIS-4	Överbrygning till andra protokollområden
IIS-5	DMZ-proxy
IIS-6H	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer
IIS-7	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer OSIF
IIS-8	Single-sign-on
IIS-9	Ankomstarkivering

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

4 E-förvaltningsstödjande tjänster

4.1 Kontaktstödjande tjänster

4.1.1 Informationstjänst

Namn på tjänst:	Informationstjänst		
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID:	IKS-1H
Beskrivning:	<p>Informationstjänst utgörs av presentationssidor på webb avsedda att hjälpa användaren att snabbt och enkelt få tillgång till efterfrågad information relaterad till aktuell funktion eller situation. Tillsammans med presentations- och hjälpsidor hanterade i ett CMS erbjuds här en Digital Assistent. Från dessa komponenter hänvisas användaren till rätt tillgänglig information.</p> <p>Tjänsten präglas av hög användarvänlighet och tillgänglighet, och implementerar relevanta standarder för att uppfylla detta.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IKS-1H för mer information om digital assistent.		
Övrig information:			

4.1.2 Elektronisk datafångst

Namn på tjänst:	Elektronisk datafångst		
Tjänsteområde:	Kontaktstödjande tjänster	ID:	IKS-2H
Beskrivning:	<p>Med tjänsten elektronisk datafångst, som byggs på iipax Digiforms, skapas interaktiva tjänster för datafångst och informationsutbyte med extern användare.</p> <p>Navigationen genom formulär och tjänster underlättas med hjälptexter och/eller sekvenser av enkla inmatningssidor. Fältkontroller av typen obligatoriska fält, personnummerformat etc ingår för att undvika att användare anger felaktig information. Det finns även stöd för flerspråkighet och versionshantering av texter.</p> <p>För konstruktion och utformning av formulär i tjänsten elektronisk datafångst, finns ett grafiskt designverktyg med ritfunktioner för såväl layout, design och hantering av fält. Med detta designverktyg följer också revisionshantering, behörigheter, publicering av nya formulär, loggning mm.</p>		



Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning, IKS-2H
Övrig information:	

4.1.3 Mina sidor

Namn på tjänst:	Mina Sidor		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	IKS-3H
Beskrivning:	<p>Mina Sidor är en komplett applikation för att presentera och hantera kommunikation mellan användare och kund avseende olika ärenden och verksamhetsdelar.</p> <p>Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för slutanvändare, som kan vara privatpersoner, företag och organisationer, att göra följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Följa sina ärenden• Komplettera ett ärende• Skicka och ta emot meddelanden t.ex. förfrågningar och ansökningar• Hantera personliga inställningar• Personligt arkiv för dokument• Navigera, visa och läsa meddelanden, dokument och övrigt innehåll• Spara inskickade och mottagna elektroniska dokument• Ta bort innehåll• Spara enskilda data och dokument till egen dator		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IKS-3H		
Övrig information:	Via tjänsten kan övriga e-förvaltningsstödande tjänster exponeras på ett sammanhållet sätt för användaren, där information och meddelanden överförs via de olika tjänsternas web services. Tjänsten använder huvudsakligen ramverk baserade på öppen källkod.		



4.1.4 Söktjänst

Namn på tjänst:	Söktjänst	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: IKS-4H
Beskrivning:	<p>Söktjänsten är en komplett indexerings- och söksserver för storskaliga snabba söktjänster, med full funktionalitet för indexering av stora mängder av information från olika datakällor och i olika informationsformat, samt med användarvänliga och avancerade sökfunktioner i indexerat data.</p> <p>Det webb-baserade användargränssnittet erbjuder ett färdigt sökgränssnitt mot indexerat data. Detta webb-gränssnitt kan fritt anpassas efter applikationens behov, och möjliggör avancerad boolesk sökning, trunkering, frassökning, sökning på ordstammar, range-sökning, närhetsökning med flera förekommande söksätt och funktioner.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IKS-4H	
Övrig information:	Söktjänsten baseras på öppen källkod och specifikt på SOLR från Apache Software Foundation, med flera komponenter	

4.1.5 Webbaserad självbetjäning

Namn på tjänst:	Webbaserad självbetjäning	
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID: IKS-5
Beskrivning:	<p>Webbaserad självbetjäning är en generell tjänst som hjälper organisationer att hantera frågor från medborgare och/eller personal effektivare. Användarna kan finna svar på sina frågor via en kategorinavigering, en fritextsökning, automatiska topplistor eller manuella topplistor.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IKS-5 för mer information om webbaserad självbetjäning.	
Övrig information:		



4.1.6 Gismo med GeoPortalen

Namn på tjänst:	Gismo med GeoPanelen – kartbaserade webbtjänster		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	IICS-6
Beskrivning:	<p>Gismo är en GIS-plattform för att skapa webbkartor och geografiska enkäter. I webbkartan integrerar du WMS – Webb Map Services och WFS – Webb Feature Services. Webbkartan rymmer bla väl utbyggda sök- och visafunktioner, funktioner för att skriva ut med alla lager som visas i kartan samt modul för att redigera geografiska data.</p> <p>I plattformen ryms även en funktion för att skapa en geografisk webbenkät, GeoPanelen. I webbenkäten svarar användaren på frågor och kompletterar med att rita ut linjer, områden eller punkter på kartan. All information från enkäten exporteras till valfritt GIS-format mer avancerad analys i er befintliga GIS-miljö.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IICS-6 för mer information om Gismo med GeoPortalen.		
Övrig information:			

4.1.7 Automaten

Namn på tjänst:	Automaten		
Tjänsteområde:	Kontaktstödande tjänster	ID:	IICS-7
Beskrivning:	<p>Automaten är en komplett e-tjänsteplattform för hantering av e-tjänster. Plattformen är en digital mötesplats med Mina Sidor, e-tjänster, FAQ och estimat på leveranstider. Automaten består av ett paket av flera underliggande funktioner i en och samma lösning och täcker följande områden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informationstjänster• Elektronisk datafångst• Mina sidor• Söktjänster• Mottagning och utskick, integration• Dokumenthantering		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IICS-7 för mer information om Automaten		
Övrig information:			

4.2 Verksamhetsstödande tjänster

4.2.1 Mottagning och utskick

Namn på tjänst:	Mottagning och utskick		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-1H
Beskrivning:	<p>Flexibel och kanaloberoende mottagnings- och utskicks-funktion för all elektronisk indata och utdata hos kunden.</p> <p>Juridisk spårbarhet genom tids- och notariatstämpling.</p> <p>Tjänsten stödjer E-nämndens "Vägledning för service och hantering av inkommande elektroniska handlingar".</p> <p>Regelstyrd process med steg för registrering, validering, konvertering och fördelning/leverans.</p> <p>Juridisk spårbarhet genom myndighetens stämpel.</p> <p>Teknisk spårbarhet och övervakning genom alla processteg.</p> <p>Det är bra praxis att registrera och arkivera mottagen och utskickad information. För mottagen elektroniskt underskriven information är det nödvändigt för att kunna hantera oavvislighet.</p> <p>Registreringsfunktionen kan stämpla handlingar med tid och/eller myndighetens stämpel. Alla mottagna och utskickade handlingar får en unik identitet.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-1H		
Övrig information:	<p>Tjänsten kan anslutas via många olika protokoll. Tjänsten är väl integrerad med de Kontaktstödande, Verksamhetsstödande och Infrastrukturella tjänsterna. Tjänsten har även följande tillval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gränssnitt mot betalväxel • Mottagning och utskick via SMS 		

4.2.2 Diarietjänst och ärendehantering

Namn på tjänst:	Diarietjänst och ärendehantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-3H



Beskrivning:	<p>Tjänst för systematisk och kronologisk bokföring av händelser och handlingar. Diarierapporter enligt lagar och riktlinjer:</p> <ul style="list-style-type: none">• JK-lista• Postlista, mm <p>Möjlighet att koppla till webbdiarium (Informationstjänst). Låsning av diarieförda handlingar mot fortsatt bearbetning.</p> <p>Ärendehantering enligt standardprocess. Ärendetyper och mappar för ärendeinformation. Här kan all information som hör till ett visst ärende eller handling av en viss typ samlas.</p> <p>Inkorg för såväl automatisk som manuell mottagning och klassificering av information inkommen på olika kanaler. Handlingar kan vara skannade dokument, webbformulär, av handläggare upprättade etc. Handlingar i inkorgen kan automatiskt eller manuellt diarieföras, vara grund för skapande eller komplettering av ärende.</p>
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-3H
Övrig information:	Tjänsten har en avancerad rik klient som av säkerhetskrav behöver VPN eller tunnling på HTTPS. Användarregistret kan integreras med kundens eget AD eller också erbjudas i tjänsten. Kunden förutsätts själv hantera sina användare och deras behörighetsställningar.

4.2.3 E-arkiv/System för bevarande

Namn på tjänst:	E-arkiv/System för bevarande	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-4H
Beskrivning:	<p>E-arkiv</p> <p>Tjänsten erbjuder ett komplett OAIS-baserat e-arkiv för både långtidslagring och mer frekvent åtkomst till informationen. Kort sammanfattning av funktioner:</p> <p>Gränssnitt för arkivering (ingest) och återsökning/hämtning (access) exponerade som Web Service.</p> <p>Funktion för batchmottagning och gallring/avställning i externa system (pre-ingest).</p> <p>Arkivering och kontroller styrs av inlämningskontrakt (submission agreement).</p> <p>Tidstyrd gallring efter regler.</p> <p>Beställningsfunktion för arkivuttag med komplett ärendehantering som tar hänsyn till sekretess och PUL. Leverans via e-post eller CD.</p> <p>Webbapplikation för återsökning som kan konfigureras för korrekt hantering av sekretess och PUL</p> <p>Följer Riksarkivets riktlinjer rörande lagringsformat mm.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-4H	
Övrig information:		



4.2.4 Ritningsvisare till E-arkiv

Namn på tjänst:	Ritningsvisare till E-arkiv		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-5
Beskrivning:	I tillämpningar där ritningar hanteras i e-arkivet finns ofta speciella behov för visning och utskrift. Tjänsten tillför möjlighet till skalelig visning och utskrift av ritningar i webbapplikationen för återsökning. Det blir då också möjligt att mäta sträckor och areor på ritningarna.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-5		
Övrig information:	Detta är en tilläggstjänst till IIVS-4H		

4.2.5 Kartstöd (GIS)

Namn på tjänst:	Kartstöd (GIS)		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-6
Beskrivning:	Tjänsten möjliggör arkivering och hantering av objekt med lägesinformation (latitud, longitud). Läget anges i attribut på arkivobjekt/ärenden och kan antingen följa med vid import från arkiverande system eller tillföras i klientprogram, t ex då ett ärende skapas. Objekt med lägesinformation kan sökas på karta och visas på karta i applikationen för återsökning och hämtning eller handläggarklient. Sökning på karta görs genom att ringa in området av intresse och visning på karta genom att "nålar" placeras ut vid träffarna.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-6		
Övrig information:	Detta är en tilläggstjänst till IIVS-4H E-arkiv/bevarande och till kombinationen IIVS-3H, IIVS-7H, IIVS-8H i avancerade ärendehanteringssystem. Kostnad för kartdata ingår inte i tjänsten		

4.2.6 Workflow/processtyrning

Namn på tjänst:	Workflow/processtyrning		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-7H



Beskrivning:	<p>Processer med stöd för automatiska och manuella aktiviteter. Processbeskrivningar innehåller: sekvenser, vägval, "loopar", parallella spår, mm.</p> <p>Processtödet är grunden för funktioner:</p> <ul style="list-style-type: none">• Generering av journalanteckningar• Larm• Fördelningsfunktioner <p>Checklistor används för ej processbundna aktiviteter. Alla arbetsprocesser passar inte att beskrivas i en processkarta. Då är checklistor bättre.</p> <p>Checklistor beskriver aktiviteter som skall utföras men inte ordningen. Rollstyrda "Att-göra" listor används av handläggare för hantering av process- och checklisteaktiviteter. I Att-göra listan syns pågående ärenden som användaren har behörighet till. Användaren reserverar ärenden och förhindrar därmed andra att arbeta på samma.</p> <p>När aktuell aktivitet är klar lämnar användaren tillbaka ärendet och anger vart ärendet ska.</p>
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-7H
Övrig information:	Tjänsten har en avancerad rik klient som av säkerhetskrav behöver VPN eller tunnling på HTTPS. Användarregistret kan integreras med kundens eget AD eller också erbjudas i tjänsten. Kunden förutsätts själv hantera sina användare och deras behörighetssättningar.

4.2.7 Dokumenthantering

Namn på tjänst:	Dokumenthantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-8H
Beskrivning:	<p>Dokumenthanteringsfunktioner används av flera av de andra komponenterna såsom ärende, checklista, inkorg etc. Det är därför viktigt att dokumenthanteringen är integrerad på ett sätt som passar de aktuella tekniska förutsättningarna och verksamhetsbehoven.</p> <p>Dokumenthantering består i stora drag av dokumentredigering och mallhantering. Godtyckliga dokumentformat stöds och kan kopplas till ärenden.</p> <p>Mallar är en mycket viktig del av dokumenthanteringen. Mallar för olika typer av brevutskick, beslutsskrivningar, notifieringar etc kan lagras i systemet för att automatiskt kallas upp, fyllas med ärendedata och öppnas för redigering i processtödet.</p>		



Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-8H
Övrig information:	Tjänsten har en avancerad rik klient som av säkerhetskrav behöver VPN eller tunnling på HTTPS. Användarregistret kan integreras med kundens eget AD eller också erbjudas i tjänsten. Kunden förutsätts själv hantera sina användare och deras behörighetsställningar.

4.2.8 Avancerad statistik och analys

Namn på tjänst:	Avancerad statistik och analys	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-9
Beskrivning:	Då iipax permission tar ett samlat grepp över såväl information som processer kan analyser göras för att upptäcka flaskhalsar i processer, beräkna handläggningstider, optimera arbetsfördelning etc. En uppsättning standardvyer finns som visar allt från översikter över systemets alla ärendetyper, ner till att identifiera enskilda "tidstjuvar" i form av aktiviteter eller till och med enskilda ärenden.	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-9	
Övrig information:	Tjänsten är en tilläggstjänst till IIVS-3H, IIVS- 4H, IIVS-7H och IIVS-8H	

4.2.9 CMS/Portal – EpiServer Standard

Namn på tjänst:	CMS/Portal – EpiServer Standard	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-10H
Beskrivning:	EpiServer CMS med dess tilläggsprodukter och tilläggstjänster är anpassad och utformad för morgondagens webb. EPiServer CMS är en komplett plattform för webbpublicering där olika verktyg och funktioner tilltalar specifika roller mer än andra – webbplatsägare, webmaster, redaktörer, marknadsförare och utvecklare har väldigt olika fokus. Nu kan alla få sina önskemål uppfyllda genom att anpassa EPiServer OnlineCenter efter sina specifika krav. De många olika funktionerna i EPiServer CMS inkluderar bland annat dynamiskt innehåll, MS Office-integrering, sidjämförelser, bildredigering, länkkontroller, globalisering och lokalisering. Alla dessa funktioner bidrar till ett mycket kraftfullt redigeringsverktyg för dig som arbetar med och publicerar innehåll.	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-10H	
Övrig information:		

4.2.10 CMS/Portal – Liferay

Namn på tjänst:	CMS/Portal – Liferay	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-11
Beskrivning:	<p>Liferay är ett ledande publiceringsverktyg och social webbplattform baserad på öppna standarder och öppen källkod. Tjänsten fungerar sammanhängande som CMS, avancerad portalplattform och plattform för social webb.</p> <p>Liferay har bland annat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webbpublicering för omfattande webbplatser och intranät • Innehålls- och dokumenthantering med integration med Microsoft Office • Avancerade samarbetsfunktioner inom och utom företag. • Färdiga integrationsgränssnitt för externa tjänster och funktionalitet • Inbyggd funktionalitet för identitetshantering <p>Och en mängd andra färdiga funktioner att använda i webbplatsen.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-11	
Övrig information:	Produkten utvecklas främst av Liferay Inc, och distribueras under LGPL. Plattformen är versatil i sina krav och stöder de flesta förekommande databaser samt applikationsservrar i Java, och kan användas utan specifika krav på operativsystem.	

4.2.11 CMS/Portal – Sitevision

Namn på tjänst:	CMS/Portal – Sitevision	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-12

Beskrivning:	<p>SiteVision är en plattform för portalintegration och webbpublicering (CMS), innehållande en mängd färdiga verktyg som kan användas när du bygger din webbplats.</p> <p>SiteVision kombinerar avancerad funktionalitet med ett lättlärt gränssnitt i ett flexibelt system.</p> <p>Plattformen erbjuder en mängd färdiga funktioner, och kan som portalverktyg hantera externa funktioner och information inom ramen för den egna webbplatsen.</p>
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-12
Övrig information:	<p>SiteVision installeras på de vanligaste förekommande serveroperativsystem som Microsoft, Linux, Solaris, Unix och Mac OSX. All administration och hantering av information sker med marknadens vanligaste webbläsare.</p>

4.2.12 Evolution Dokumenthantering

Namn på tjänst:	Evolution Dokumenthantering	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-13
Beskrivning:	<ul style="list-style-type: none"> • En moduluppbyggt och mycket flexibel plattform för dokument- och informationshantering. • Personlig arbetsyta. • Dynamisk mappstruktur med behörighetsstyrning på dokumentnivå. • Intelligent mallar. • Versions- och revisionshantering. • Stort fokus på användbarhet och tillgänglighet med ett intuitivt gränssnitt. 	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-13	
Övrig information:		

4.2.13 Evolution Ärendehantering och Diarieföring

Namn på tjänst:	Evolution Ärendehantering och Diarieföring	
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID: IIVS-14



Beskrivning:	<ul style="list-style-type: none">• I stödet för ärendehantering och diarieföring får organisationen hjälp att strukturera och hålla samman dokumentation och handlingar som berör samma ämne/fråga.• Intuitivt gränssnitt.• Processtöd.
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-14
Övrig information:	Ny diarienummerserie (standard eller anpassad) förutom standarduppsättningen kan beställas som tillägg. Innefattar diarienummerserie med standarduppsättning händelsebilder. Stöd för möteshantering erbjuds som tilläggsmodul Notifieringar via SMS erbjuds som tilläggsmodul

4.2.14 Evolution Workflow

Namn på tjänst:	Evolution Workflow		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-15
Beskrivning:	<ul style="list-style-type: none">• Möjlighet att definiera och även automatisera aktiviteter som ska ske inom olika ärendetyper.• Stöd och hjälp om vad nästa aktivitet ska vara inom ett ärendeflöde.• Styrning och kontroll av ärende- och dokumentrelaterade processer.• Möjlighet att synliggöra processer (vem gör vad, hur långt är ärendet behandlat, vad ska ske i nästa steg).		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-15		
Övrig information:			

4.2.15 Unikum Pedagogisk ärendehantering och dokumentation

Namn på tjänst:	Unikum Pedagogisk Ärendehantering och dokumentation		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-16
Beskrivning:	Tjänsten är helt webbaserad och hanterar diarieföring och ärenden i skolförvaltningens och skolans arbete med generell dokumentation, planering, uppföljning och pedagogisk dokumentation.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-16		



Övrig information:	Tjänsten kan enkelt anpassas för att tex göra individuella utvecklingsplaner.
---------------------------	---

4.2.16 Projekt- och resursplanering med Maya

Namn på tjänst:	Projekt och resursplanering med Maya		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-17
Beskrivning:	<p>Tjänsten är helt webbaserad och levereras som tjänst. Maya är ett generellt verktyg för planering, tidsuppskattning, rapportering och uppföljning av verksamheter, order, projekt och aktiviteter. Med Maya får du snabbt kontroll över både projekt och personer. Maya gör det lättare att få ordning och reda på företaget eller myndigheten. Maya kan anpassas för olika verksamheter och organisationers arbetssätt. Anpassningar har gjorts för stadsbyggnad och forskning/utbildning.</p> <p>Maya är byggt med ASP och fungerar med MS SQL Server eller Oracle som databas. Ett effektivt och funktionellt PRM-system, som är kraftfullt och enkelt att använda. Excel-koppling finns för rapportuttag. Projektuppföljningsmetoden Earned Value är integrerad.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-17		
Övrig information:	Tjänsten kan anpassas till att göra fler funktioner för verksamhetsstyrning.		

4.2.17 Språkstöd för myndigheter

Namn på tjänst:	Språkstöd för myndigheter		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-18
Beskrivning:	<p>Tjänsten är ett interaktivt språkstöd där dokument kontrolleras mot myndighetsspecifika skrivregler och terminologi. Målet är att se till att myndigheter kan uppfylla språklagen och att förbättra kommunikationen internt och externt. Tjänsten utförs genom att klientprogramvara installeras i vanliga ordbehandlingsprogram eller editorer. Klienten kommunicerar sedan med språkprogramvaran på servern. Det finns stöd för ett tiotal olika ordbehandlare och editorer. I standardvarianten används ett urval av regler och direktiv från Myndigheternas skrivregler och Svarta listan. Namn och benämningar på lagar och förordningar kan kontrolleras mot Svensk författningssamling (SFS) och namn på myndigheter jämförs med Sveriges statskalender. Det går även att</p>		



	<p>anpassa språkstödet efter kundens specifika krav, t.ex. vad gäller viss stilkontroll, ordval, stavningsvarianter, och myndighets specifika termer.</p> <p>I språkstödet ingår en avancerad termdatabas där kunden kan specificera sin terminologi för sitt verksamhetsområde. Termdatabasen är kopplad direkt till språkkontrollen vilket gör att förbjudna termer identifieras och förslag på rekommenderade termer ges direkt i ordbehandlaren. Termdatabasen även användas som uppslagningsresurs via en vanlig webbläsare.</p>
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-18
Övrig information:	

4.2.18 Lärplattform itslearning

Namn på tjänst:	Lärplattform itslearning
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster ID: IIVS-19
Beskrivning:	itslearning är en användarvänlig och kraftfull webbaserad lärplattform för undervisning inom grundskola, gymnasieskola, kommunal vuxenskola samt högre utbildning. itslearning har stöd för utbildningsprocesser, nya undervisningsformer och ger lärare och elever kontroll över utbildningsaktiviteten. Tjänsten är helt webbaserad och levereras som tjänst.
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-19
Övrig information:	Tjänsten kan anpassas till att göra fler funktioner för verksamhetsstyrning.

4.2.19 Netcompetence Talent Portal

Namn på tjänst:	Netcompetence Talent Portal
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster ID: IIVS-20
Beskrivning:	Netcompetence Talent Portal är en mycket lättanvänt och kraftfull webbaserad portal för att hantera processerna runt Performance, Competence och Learning. Detta inkluderar utvecklingssamtal, målstyrning, kompetensstyrning och alla former av kompetensutveckling. Tjänsten är helt webbaserad och levereras som tjänst.
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-20
Övrig information:	Tjänsten kan konfigurera till att göra fler funktioner för verksamhetsstyrning.

4.2.20 ProjectCompanion webbaserad projekthantering

Namn på tjänst:	ProjectCompanion		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-21
Beskrivning:	<p>ProjectCompanion är ett webbaserat projektledningsverktyg som ger översikt över samtliga projekt i verksamheten. Det ger dessutom stöd för att arbeta strukturerat baserat på verksamhetsanpassad metodik samt medger uppföljning i realtid.</p> <p>ProjectCompanion stödjer ledningen när det gäller att styra och följa upp projektportföljer, men ger också verktyg till projektledare, projektgrupper och administratörer när det gäller att samverka och driva projekt effektivt.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-20		
Övrig information:	ProjectCompanion konfigureras efter organisationens enheter, typer av projekt och komplexitet.		

4.2.21 Automaten

Namn på tjänst:	Automaten		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-22
Beskrivning:	<p>Automaten automatiserar fyra viktiga arbetsmoment i ärendehantering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ankomstregistrering • komplettering • beslutsmeddelande • diarieföring <p>Inbyggd ankomstregistrering och automatisk registrering av nödvändig information håller ordning bland dokumenten. Medarbetaren kan specificera fält som kunden behöver komplettera och beslutsmeddelandet skickas digitalt genom e-legitimation, liknande ett rekommenderat brev. Ärenden kan tack vare "digital delgivning" och digital komplettering göras helt digitala.</p> <p>Ärenden kan också handläggas snabbt och enkelt direkt i Automaten, vi kallar dessa "ett-klicks-ärenden" där handläggaren får upp enklare ärenden på skärmen med all information och bilagor enkelt visualiserat framför sig. Diarieföring är integrerat i lösningen och utförs med automatik när en e-tjänst används.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-22		
Övrig information:			



4.2.22 Cartesia Skolskjuts

Namn på tjänst:	Cartesia Skolskjuts		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-23
Beskrivning:	Cartesia Skolskjuts är en tjänst (SaaS) som innehåller ett marknadsledande och kvalificerat ärende- och beslutsstödsystem som effektiviserar och kvalitetssäkrar skolskjutsplaneringen med en unik arbetsmodell. Tjänsten ger dig full kontroll över din skolskjutsplanering. Tjänsten kombinerar fakta från elevregistret med kartinformation över adresser, avstånd, bussturer, hållplatser, kommunala regelverket och allt som krävs för en korrekt hantering av kommunens skolskjutsar. Planering av upphandlad skolskjutstrafik sker in en kartmässigt väl integrerad optimeringsmotor. Allt presenteras i överskådliga kartor och rapporter. Tjänsten stöder en långsiktig förvaltning av skolskjutsadministrationen genom återanvändning av data vid läsårsbyten och övriga strukturella förändringar i skolförvaltningen. Tjänsten innehåller även rena webbaserade delar för spridning av information till skolan, entreprenör samt vårdnadshavare och elev.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-23		
Övrig information:	Cartesia Skolskjuts kompletta driftmiljö nås dels via en avancerad rik klient (RD-Web Access) eller via ett webbaserat användargränssnitt. Säkerhetsmässigt sker all trafik via HTTPS.		

4.2.23 Socialt intranät – MyLive

Namn på tjänst:	Intranätprodukt – MyLive		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-24
Beskrivning:	Det sociala intranätet MyLive är en tjänst för samarbete, kunskapsöverföring och information internt i din organisation. MyLive är en tjänst som kräver minimalt med timmar för att ni ska komma igång med ett socialt intranät. Ett socialt intranät med MyLive anpassas till er grafiska profil, är skalbart för växande organisationer och dessutom mobilanpassat. MyLive utvecklas kontinuerligt med nya samarbetsfunktioner och funktioner för innehållshantering.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-24		
Övrig information:	MyLive som tjänst installeras på Microsoft Server eller Microsoft Azure. Stöd för administration och hantering av information av marknadens mest förekommande webbläsare.		



4.2.24 Compliance Tracker – mätning av krav efterlevnad

Namn på tjänst:	Compliance Tracker		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-25
Beskrivning:	Compliance Tracker är en Web-baserad tjänst för administration, mätning av efterlevnad och rapportering/analys av status gällande olika typer av krav, policys och regelverk. Tjänsten är rollbaserad och baseras till stor del på "självdeklarationer" där ansvariga för olika områden rapporterar status gällande efterlevnad av tillämpliga krav. Tjänsten automatiserar hela processen.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIVS-25		
Övrig information:	Compliance Tracker levereras som molntjänst alternativt internt installerad på Microsoft Server. Stöd för administration och hantering av information av marknadens mest förekommande webbläsare.		

4.2.25 HyperDoc – Grafiskt verksamhetsstöd

Namn på tjänst:	HyperDoc - Grafiskt verksamhetsstöd		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-26
Beskrivning:	Kraftfullt verktyg för att hantera ritningar och dokument för framför allt fastighets- och anläggningsförvaltare. Möjligheter att organisera dokument genom att ansluta dem till objekt såsom fastighet, byggnad, plan, rum osv. Anslut den dokumentation som finns tillgänglig, allt från avancerade 3D-modeller till inskannade pappersritningar. All information hanteras skal enligt på enhetligt sätt. I HyperDoc kan information kopplas som grafiskt presenteras på ritningen. Exempel på information kan vara rumsegenskaper, areor, P-platser, utomhusmiljö mm.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:	Tjänsten tillhandahålls via webb och mobil lösning.		

4.2.26 CAD-Q FM

Namn på tjänst:	CAD-Q FM – Lokal och internhyreshantering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödande tjänster	ID:	IIVS-27



Beskrivning:	Tjänsten erbjuder ett komplement till det grafiska verksamhetsstödet där utrymmen är kopplade till egenskaper för hyror och städ. Systemet innehåller en avtalshantering för både in- och uthyrning med möjlighet till indexreglering för kostnader. FM Internhyra och FM Städ är ett enklare sätt att hantera information om dina fastigheter.
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning
Övrig information:	Detta är en tilläggstjänst till Grafiskt verksamhetsstöd

4.2.27 CAD-Q Arkivtjänst med HyperDoc

Namn på tjänst:	CAD-Q Arkivtjänst med HyperDoc – webbaserat ritningsarkiv		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	IIVS-28
Beskrivning:	Tjänsten innebär att vi tar ansvaret för kundens digitala ritningssystem. Kunden använder sedan olika användargränssnitt mot ritningssystemet beroende på vad man behöver åtkomst till och vad man har behov av att utföra i systemet. Ritningssystemet hos Arkivtjänst kan bestå av tre huvuddelar som vi kan erbjuda var för sig eller i en integrerad helhetslösning där allt är åtkomligt via Arkivtjänstens hemsida www.arkivtjanst.se Huvuddelarna är: Ritningsarkiv – åtkomst till förvaltningshandlingar. Originalarkiv – förvaltning av originalfiler såsom CAD-modeller. Projektnav – dokumentdelning i byggprojekt. Kan avropas som tilläggstjänst.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:	Årsavgift för att få nyttja Arkivtjänst. Då ingår all ajourhållning av ditt befintliga arkiv. Det som inte ingår är inläggning av nya ritningsdiscipliner och nya fastigheter, areamätning samt medverkan vid möten. Dessa debiteras separat som timtid eller styckpris enligt gällande prislista. Årsavgiften baseras på antal kvm bruksarea (BRA).		



4.2.28 CAD-Q Projektnavet

Namn på tjänst:	CAD-Q Projektnavet - Webbaserad kommunikationsplattform för samverkan i byggprojekt.		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	IIVS-29
Beskrivning:	En webbaserad kommunikationsplattform som, utifrån beställarens villkor, håller reda på den enorma mängd dokument (ritningar, beskrivningar, PM, avtal mm.) som ingår i byggprojekten. Starta ett nytt projekt och bjud in projektmedlemmar för utbyte/granskning av dokumentation. Projektnavet är behörighetsstyrt med ett inbyggt rättighetssystem för att styra vad olika projektmedlemmar får tillåtelse att göra. Enkelt att administrera för projektledare/beställare. Priset baseras på nyttjande i MB räknat.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:	Kräver ingen klientprogramvara att installera på egen dator/server. Projektnavet finns som mobil lösning för iPhone/iPad. Här finns funktioner bland annat för att söka, granska och dela dokument via e-post.		

4.2.29 Kompanion - Hemtjänstplanering

Namn på tjänst:	Kompanion - Hemtjänstplanering		
Tjänsteområde:	Verksamhetsstödjande tjänster	ID:	IIVS-30
Beskrivning:	Kompanion är en webbaserad tjänst för daglig hemtjänstplanering. Kompanion inkluderar ruttoptimering d.v.s. teknologi som kan generera förslag på dagliga turer utifrån kontinuitet, tidspassning, färdvägar och kompetenser. Med tjänsten kan man enkelt hålla reda på sina vårdtagare och deras planerade besök, hantera sin personal med tillhörande arbetspass. Systemet har färdiga integrationer med flera av marknadens system för återrapportering (mobilappar), bemanningssystem och också verksamhetssystem för förvaltning.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			

4.3 Infrastrukturella tjänster

4.3.1 Säkert Informationsutbyte SHS

Namn på tjänst:	Säkert Informationsutbyte SHS		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-1H
Beskrivning:	<p>Säkert informationsutbyte enligt standarden SHS (www.openshs.se).</p> <p>Tjänsten kan hantera alla kommunikationsmönster och säkerhetsfunktioner enligt SHS version 1.2.</p> <p>Alla gränssnitt enligt SHS 1.2 erbjuds:</p> <ul style="list-style-type: none">• Web Service (IWSI)• Programspråk C• Programspråk Java• Kommandoradsprogram• Dotternod <p>Samt utöver dessa även:</p> <ul style="list-style-type: none">• FTP, FTPS, SFTP• SMTP (eMail)• SSEK, RIV• Köhanterare m.fl. <p>Tjänsten hämtar information om myndighetstjänster i den nationella SHS-katalogen och ombesörjer publicering av kundens egna tjänster i katalogen.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-1H		



Övrig information:	Tilläggtjänster: <ul style="list-style-type: none">• Arkivering av meddelandetraфик• Dotternod• Överbrygning till andra protokollområden (SSEK, RIV)• DMZ proxy
---------------------------	---

4.3.2 Arkivering av meddelandetraфик

Namn på tjänst:	Arkivering av meddelandetraфик		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-2
Beskrivning:	<p>I vissa fall är den information som utbytes med tjänsten för Säkert informationsutbyte av sådan art att man önskar stämpla och arkivera trafiken (informationsutbytesarkiv).</p> <p>Tjänsten Arkivering av meddelandetraфик kan tids och notariat-stämpla all trafik både till och från kunden och arkivera denna. Arkiverat material kan indexeras och göras återsökbart på olika sätt.</p> <p>Kunden har tillgång till en webbapplikation för återsökning och hämtning av uppgifter ur arkivet.</p> <p>Tjänsten kan om så önskas ombesörja vanlig arkivvård som gallring och avställning, alternativt kan arkiverat material periodiskt överföras till kunden på datamedia.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-2		
Övrig information:	Detta är en tilläggtjänst till IIS-1H		

4.3.3 Dotternod

Namn på tjänst:	Dotternod		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-3



Beskrivning:	Om kunden vill publicera egna synkrona tjänster tillgängliga via SHS så räcker inte de vanliga APIerna till. Dotternoden, som är ett litet SHS, kan hantera även inkommande synkrona anrop för att lösa det användningsfallet. Dotternod kan vara praktisk att använda även i andra situationer än inkommande synkrona anrop. T.ex. har en dotternod ett mycket enkelt filgränssnitt för att skicka eller ta emot filöverföringar samt förenklar betydligt användningen av avancerade säkerhetsfunktioner end-to-end.
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-3
Övrig information:	Detta är en tilläggstjänst till IIS-1H

4.3.4 Överbrygning till andra protokollområden

Namn på tjänst:	Överbrygning till andra protokollområden		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-4
Beskrivning:	Det finns andra domäner utanför statliga myndigheter där andra standarder än SHS dominerar. Tjänsten erbjuder möjligheten att nå aktörer som använder protokollen SSEK och RIV genom en överbrygning från SHS. SSEK är det dominerande protokollet inom försäkringsbranschen och RIV en begynnande standard inom vård och omsorg.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-4		
Övrig information:	Detta är en tilläggstjänst till IIS-1H		

4.3.5 DMZ-proxy

Namn på tjänst:	DMZ-proxy		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-5
Beskrivning:	Kunden behöver en säker anslutning till SHS-tjänsten. Denna kan antingen utgöras av ett privat VPN eller ett SSL/VPN över Internet. I det senare fallet brukar brandväggslösningen kompletteras med en sk reverse proxy. Tjänsten innebär att en reverse proxy för SHS installeras och konfigureras i anslutning till kundens brandvägg.		

Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-5
Övrig information:	Detta är en tilläggstjänst till IIS-1H

4.3.6 Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer

Namn på tjänst:	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-6H
Beskrivning:	Tjänsten omfattar enkel kontroll av elektroniska legitimationer för både e-identifiering och e-underskrift i kombination med leverantörens kontaktstödande tjänster. De flesta kontaktstödande tjänster kan kompletteras med stöd för elektroniska legitimationer genom denna tjänst.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-6H		
Övrig information:	Önskas enbart kontroll av elektroniska legitimationer vid egen utveckling av e-tjänster rekommenderas tjänsten IIS-7 nedan.		



4.3.7 Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer OSIF

Namn på tjänst:	Gränssnitt mot kontroll av elektroniska legitimationer OSIF		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-7
Beskrivning:	Tjänsten avser enkel kontroll av elektroniska legitimationer för både e-identifiering och e-underskrift, och är avsedd att användas tillsammans med egenutvecklade e-tjänster. OSIF är ett tekniskt gränssnitt för kontroll av elektroniska legitimationer, se www.openshs.se . Gränssnittet är baserat på Web Service teknik. Tjänsten kan nås via privat VPN eller SSL över Internet.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-7		
Övrig information:			

4.3.8 Single-sign-on

Namn på tjänst:	Single-sign-on		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-8
Beskrivning:	I situationer där en användare har behov av att i samtid arbeta med flera e-förvaltningsstödande tjänster underlättar en single-sign-on funktion användandet betydligt. Tjänsten erbjuder en sådan funktion.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-8		
Övrig information:	Tjänsten är en tilläggstjänst till IIS-6H		

4.3.9 Ankomstarkivering

Namn på tjänst:	Ankomstarkivering		
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID:	IIS-9
Beskrivning:	Information som lämnas in via e-tjänster och speciellt e-underskriven information bör vid ankomsten tids- och notariat-stämplas. Tjänsten erbjuder en funktion för ankomstarkivering inkl. tids- och notariat-stämpling samt ett gränssnitt där kunden kan återsöka och hämta information ur arkivet.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-9		
Övrig information:	Tjänsten är en tilläggstjänst till IIS-6H		



4.3.10 WeCloud Security Service

Namn på tjänst:	WeCloud Security Service	
Tjänsteområde:	Infrastrukturella tjänster	ID: IIS-10
Beskrivning:	<p>Komplett tjänst för policy-styrning, avancerad säkerhetsanalys och blockering av skadlig kod för in och utgående http, HTTPS och SMTP-transaktioner samt lokala filer från klient och server.</p> <p>Inspektion sker enbart i realtid och utan märkbar fördröjning (latens).</p> <p>Tjänsten stödjer även mobila enheter, surfplattor och smartphones.</p> <p>Webbaserad kontrollpanel för hantering, granskning och verksamhetsanpassning.</p> <p>Tjänsten är modulbaserad och kan skalas efter behov.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIS-10	
Övrig information:	Stöd för kryptering och buffring av SMTP, extern övervakning och SMS-larm samt policy-styrning av Web 2.0 applikationer. Stöder SAML 2.0 och andra katalogtjänster för autentisering.	

5 Införande- och driftstödjande tjänster

5.1 Införandestödjande tjänster

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

5.1.1 Nulägesanalys

Namn på tjänst:	Nulägesanalys, säkerhet		
Tjänsteområde:	Införande och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-1
Beskrivning:	Nulägesanalys är ett verktyg/metod för att genomföra en säkerhetsbesiktning och skapa sig en helhetsbild av informationssäkerhetens nuvarande nivå inom en organisation. Nulägesanalysen utgår ifrån tänkt behov av e-förvaltningsstödjande tjänster i organisationen eller som inledande aktivitet vid införande av e-tjänster.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-1		
Övrig information:			

5.1.2 Säkerhet och riskhantering

Namn på tjänst:	Säkerhet och riskhantering		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-2
Beskrivning:	Tjänsten omfattar säkerhetsprocessen och riskhantering i uppdrag som hanterar allt ifrån strategi och vision till teknisk implementering. Uppdrag kan spänna över hela organisationer eller enskilda verksamheter och införandeprojekt och utgår ifrån ett behov eller ett införande av e-förvaltningsstödjande tjänster i organisationen. Tjänsten hanterar informationssäkerhet, IT-säkerhet, säkerhetsstyrning, säkerhetsprocesser och säkerhetsorganisation.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-2		
Övrig information:	I tjänsten ingår bland annat att upprätta planer för och att genomföra uppföljning av organisationer och processer samt att genomföra riskanalyser.		

5.1.3 Användbarhetsledare

Namn på tjänst:	Användbarhetsledare		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-3
Beskrivning:	<p>Ida Infront har tillgång till en egen avdelning för koncept och design, bemannad med användbarhetsledare som designar med tanke på integration och affärsnytta, vars målsättning är att skapa fungerande e-tjänster där användbarhet och hög verksamhetsnytta står i fokus.</p> <p>Användbarhetsledarna ser till att användbarhet går hand i hand med design, krav och teknikval. Ida Infront erbjuder användbarhetsspecialister, som en del av införandet av e-förvaltningsstödjande tjänster, i form av följande möjliga insatser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seminarier om användbarhet• Expertgenomgångar och förbättringsförslag för befintliga lösningar• Workshops inför utvecklingen av kontaktstödjande eller verksamhetsstödjande applikationer• Förstudier och prototyputveckling• Framtagning av användarprofiler (personas)• Varumärkesbyggande på Internet		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-3		
Övrig information:			



5.1.4 Interaktionsdesigner

Namn på tjänst:	Interaktionsdesigner		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-4
Beskrivning:	Ida Infront har tillgång till en egen koncept- och designavdelning som arbetar med formgivning och användbarhet för e-förvaltningsstödjande tjänster. Inom denna grupp arbetar ett antal interaktionsdesigners som utifrån verksamhetskrav, målgruppsanalyser och teknikaspekter arbetar med presentation, struktur och integration mellan användare och e-tjänsten. Arbetet utförs både som en del av helhetsåtaganden för införande av nya tjänster, men även som separata insatser för att förbättra befintliga lösningar. Under arbetsprocessen används skisser och prototyper i form av statiska HTML-sidor eller klickbara modeller för att illustrera användargränssnittet.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-4		
Övrig information:	Interaktionsdesignern är väl förtrogen med den dokumenterade och beprövade metodik som används inom analys- och designfasen och som beskrivs i Tjänstebeskrivning IIIFS-3.		

5.1.5 Grafisk formgivare

Namn på tjänst:	Grafisk formgivare		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-5
Beskrivning:	Ida Infront erbjuder grafiska formgivare som arbetar tillsammans med användbarhetsledare, interaktionsdesigners och utvecklare inom gruppen för koncept- och design. De grafiska formgivarna samarbetar med kunden för att skapa en design som stödjer kundens kommunikationsmål och övergripande formspråk. I deras arbete ingår att skapa en formgivning för de e-förvaltningsstödjande tjänsterna som inbjuder till användning, som hjälper användaren att snabbare förstå funktionen och som får användaren att känna förtroende för tjänsten.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-5		
Övrig information:	De grafiska formgivarna är väl förtrogna med den dokumenterade och beprövade metodik som används inom analys- och designfasen och som beskrivs i Tjänstebeskrivning IIIFS-3.		

5.1.6 Testare av användbarhet

Namn på tjänst:	Testare av användbarhet		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID:	IIIFS-6
Beskrivning:	Ida Infront erbjuder kvalificerade konsulter för testning av användbarhet. Testning av användbarheten planeras i samarbete med kunden och utförs i samband med införande av e-förvaltningsstödande tjänster. Testning av användbarheten görs också regelbundet på de e-förvaltningsstödande tjänsterna som genomgår olika typer av förbättringsåtgärder. T.ex. mäta konverteringsgrad vid förändring av flöden eller omplacering av funktioner.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-6		
Övrig information:	Testarna av användbarhet är väl förtrogna med den dokumenterade och beprövade metodik som används inom analys- och designfasen och som beskrivs i Tjänstebeskrivning IIIFS-3		

5.1.7 Förstudier och verksamhetsutveckling

Namn på tjänst:	Förstudier och verksamhetsutveckling		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID:	IIIFS-7
Beskrivning:	<p>Ida Infronts koncept för förstudie och verksamhetsutveckling erbjuder metoder och verktyg med flera inriktningar. Tjänsterna kan utföras i samband med både införande och vidareutveckling av e-förvaltningsstödande tjänster.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Behovs- och målgruppsanalys • Säkerhetsutredningar • Kostnads- och nyttokalkyler • Verksamhetsstrategiska utredningar • Kartläggning, utredning, analys och design av arbetsprocesser • IT-strategi och IT-arkitekturutredningar • Metod- och processutveckling • Systemintegrations- och "gemensamma-system" utredningar • Kravanalys/hantering <p>Vår mångåriga erfarenhet från arbete inom offentlig sektor och upphandlingar medför att vi har flera mycket rutinerade verksamhetsutvecklare, strateger och utredare.</p> <p>Utredningar där fokus ligger på verksamhetsmodellering och processutveckling genomförs oftast i workshopform, där kreativa krafter samlas runt gemensamt bord för att tillsammans producera prototyper och diskutera fram en lösning.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-7		



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

5.1.8 Projektledning, projektadministration

Namn på tjänst:	Projektledning, projektadministration	
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID: IIIFS-8
Beskrivning:	<p>Ida Infront erbjuder projektledare för hela eller delar av ett införande- och integrationsprojekt för e-förvaltningsstödjande tjänster. Ida Infront har kvalificerade projektledare och projektadministratörer som leder och planerar projekt enligt Ida Infronts väl beprövade projektmodell. Denna projektmodell är ett resultat av lång erfarenhet av projektledning inom offentlig sektor, där metodiken har systematiserats och dokumenterats samt kompletterats med ett flertal kvalitetssäkringsaktiviteter.</p> <p>Eftersom varje projekt är unikt finns dock goda möjligheter till anpassning inom modellen. Om kunden så önskar kan Ida även helt ersätta sin projektmodell med någon annan väldefinierad process.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-8	
Övrig information:		

5.1.9 Installation och konfiguration

Namn på tjänst:	Installation och konfiguration	
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID: IIIFS-9
Beskrivning:	<p>Ida bistår med installation och konfiguration vid införandet av e-förvaltningsstödjande tjänster. Exempel är installation av tjänsterna i driftmiljön inklusive konfiguration av systemet tillsammans med standardprodukter, operativsystem, databas och tredjepartsprodukter samt test och verifikation av funktion tillsammans med klientprogramvara. Även stöd inför driftsättning och planering av driftaktiviteter erbjuds.</p> <p>Dessutom erbjuds stödtjänster för installation och konfiguration av kundens egna system, vilket exempelvis kan innebära assistans vid konfigurering av kundens systemmiljö (brandvägg etc), assistans vid anslutning och konfigurering av VPN, hjälp med anskaffning av certifikat och konfiguration av lokala komponenter för integration med den tillämpade tjänsten.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-9	



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

5.1.10 Integration och anpassning

Namn på tjänst:	Integration och anpassning		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-10
Beskrivning:	<p>Ida Infront erbjuder i samband med införande av e-förvaltningsstödjande tjänster anpassnings- och integrationstjänster för att säkerställa att kunden erhåller en lösning med de anpassningar som beslutats samt att den är väl integrerad i kundens miljö. Ida Infronts konsulter har en mycket hög teknisk kompetens och de flesta har högskoleutbildning.</p> <p>Anpassning och integration innebär dels att skapa en unik lösning inom e-tjänstens ram baserad på standardfunktioner, dels tilläggsinsatser för enskild funktionalitet som inte stöds av standardtjänsten i sitt grundutförande. Vidare ska e-tjänsten integreras med kundens verksamhetssystem i avsikt att skapa en väl fungerande totallösning</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-10		
Övrig information:			

5.1.11 Införandestöd Cartesia Skolskjuts

Namn på tjänst:	Införandestöd Cartesia Skolskjuts		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-11
Beskrivning:	<p>Cartesia erbjuder heltäckande tjänster avseende införande och förvaltning av Cartesia Skolskjuts. Tjänsterna innefattar samtliga nödvändiga konsultroller/kompetenser som krävs.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-12		
Övrig information:			



5.1.12 Ritningstjänster

Namn på tjänst:	Ritningstjänster		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID:	IIIFS-12
Beskrivning:	Cad-Q tar ansvar för digitala originalhandlingar, bevakar utlånade handlingar och uppdaterar arkivet vid förändringar, till exempel när ett projekt avslutas. Även överlagrade rums- och kontraktsareor kan uppdateras vid förändring i beståndet.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			

5.1.13 Sortering, gallring

Namn på tjänst:	Sortering, gallring		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID:	IIIFS-13
Beskrivning:	Vi utför sortering och gallringsarbeten för ritningar i pappersformat. Ett första steg är ofta att scanna dem och registrera metadata. Därefter kan ritningar importeras där de blir indexerade och sökbara via Arkivtjänst.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			

5.1.14 Förstudier och verksamhetsutveckling Cad-Q

Namn på tjänst:	Förstudier och verksamhetsutveckling		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID:	IIIFS-14



Beskrivning:	<p>Cad-Q:s koncept för förstudie och verksamhetsutveckling erbjuder metoder och verktyg med flera inriktningar. Tjänsterna kan utföras i samband med både införande och vidareutveckling av e-förvaltningsstödande tjänster.</p> <ul style="list-style-type: none">• Behovs- och målgruppsanalys• Verksamhetsstrategiska utredningar• Kartläggning, utredning, analys och design av arbetsprocesser• Metod- och processutveckling• Systemintegrations- och "gemensamma-system" utredningar <p>Vår mångåriga erfarenhet från arbete inom offentlig sektor och upphandlingar medför att vi har flera mycket rutinerade verksamhetsutvecklare.</p>
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning
Övrig information:	

5.1.15 Projektledning och projektadministration Cad-Q

Namn på tjänst:	Projektledning, projektadministration		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID:	IIIFS-15
Beskrivning:	<p>Cad-Q har kvalificerade projektledare och teknikkonsulter som leder och planerar införandet av Arkivtjänst enligt Cad-Q:s beprövade projektmodell. Denna projektmodell är ett resultat av lång erfarenhet av projektledning inom offentlig sektor, där metodiken har systematiserats och dokumenterats samt kompletterats med ett flertal kvalitetssäkringsaktiviteter. Eftersom varje projekt är unikt finns dock goda möjligheter till anpassning inom modellen. Om kunden så önskar kan Cad-Q även helt ersätta sin projektmodell med någon annan process.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			

5.1.16 Installation och konfiguration Cad-Q

Namn på tjänst:	Installation och konfiguration		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-16
Beskrivning:	<p>Cad-Q bistår med konfiguration och uppstartsprojekt vid införandet av Arkivtjänst. Exempel är installation av tjänsterna i driftmiljön inklusive konfiguration av systemet tillsammans med standardprodukter, operativsystem, databas och tredjepartsprodukter samt test och verifikation. Även stöd inför driftsättning och beställningsrutiner.</p> <p>Dessutom erbjuds stödtjänster för installation och konfiguration av kundens egna system, vilket exempelvis kan innebära assistans vid konfigurerings- och systemmiljö (brandvägg etc), assistans vid anslutning och konfigurerings- och VPN, hjälp med anskaffning av certifikat och konfiguration av lokala komponenter för integration med den tillämpade tjänsten.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			

5.1.17 Integration och anpassning Cad-Q

Namn på tjänst:	Integration och anpassning		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-17
Beskrivning:	<p>Cad-Q erbjuder i samband med införande av Arkivtjänst anpassnings- och integrationstjänster för att säkerställa att kunden erhåller en lösning med de anpassningar som beslutats samt att den är väl integrerad i kundens miljö. Cad-Q:s konsulter har en mycket hög teknisk kompetens och de flesta har högskoleutbildning.</p> <p>Anpassning och integration innebär dels att skapa en unik lösning inom Arkivtjänstens ram baserad på standardfunktioner, dels tilläggsinsatser för enskild funktionalitet som inte stöds av standardtjänsten i sitt grundutförande. Vidare ska Arkivtjänsten integreras med kundens verksamhetssystem i avsikt att skapa en väl fungerande totallösning</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			



5.1.18 Systemutveckling Cad-Q

Namn på tjänst:	Systemutveckling		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIIFS-18
Beskrivning:	Vår ambition är att leverera effektiva lösningar för planering, design, produktion och förvaltning, inom industrin, bygg- och fastighetsbranschen samt för infrastrukturområdet. Oavsett om du arbetar med ide, design, konstruktion, produktion eller förvaltning, hjälper våra produkter till att skapa effektiva processer. Vårt utvecklingsarbete sker i hög grad i nära samverkan med användare. Det är en metod vi använt oss av länge och byggt upp stor erfarenhet av hur vi på bästa sätt ska skapa bästa möjliga lösningar.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:			

5.1.19 Objektifiering, modellering Cad-Q

Namn på tjänst:	Objektifiering, modellering		
Tjänsteområde:	Datafångst	ID:	IIIFS-19
Beskrivning:	I samband med införande av Arkivtjänst finns en tjänst för objektifiering/modellering av befintliga och äldre ritningar för att erhålla areainformation på rumsnivå enligt svensk standard. Areainformationen kan exporteras och publiceras/arkiveras i HyperDoc Online.		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning		
Övrig information:	På befintligt underlag med export av rumsareor enligt svensk standard samt publicering/arkivering i HyperDoc.		



5.1.20 Utbildning

Namn på tjänst:	Utbildning	
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID: IIIFS-20
Beskrivning:	Ida Infront erbjuder olika typer av kvalificerad utbildning, för e-förvaltningsstödjande tjänster, riktade till olika målgrupper hos kunden. Kursutbudet omfattar både schemalagda standardkurser i egna lokaler, anpassade kurser hos kund och interaktiva kurser på distans.	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIIFS-11	
Övrig information:		

5.2 Driftstödjande tjänster

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

5.2.1 Kundtjänst – Standard

Namn på tjänst:	Kundtjänst – Standard		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIDS-1
Beskrivning:	<p>Leverantörens kundtjänst tillhandahåller utan kostnad driftstödjande support avseende de av leverantören levererade e-förvaltningsstödjande tjänster. Denna supportfunktion är endast avsedd för kund och användare inom kundens organisation.</p> <p>Leverantörens kundtjänstpersonal har en god kännedom om de e-förvaltningsstödjande tjänsterna och dess aktiva kunder och leveransavtal. Leverantörens kundtjänst kan kontaktas via webb, e-post, telefon eller SMS. Kundtjänst tar emot, registrerar och klassificerar ärenden, samt löser enklare ärenden och incidenter. Kan inte leverantörens kundtjänst lösa ett ärende dirigeras det om för vidare handläggning inom leverantörens kundserviceorganisation.</p> <p>Leverantörens kundtjänst är den centrala funktionen hos leverantören för rapportering och informationsspridning till kund.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIDS-1		
Övrig information:	Leverantörens kundtjänst kan verka bakom en annan kundtjänst (underordnad) och därmed ha en mer begränsad kontaktyta.		



5.2.2 Kundtjänst – Sammanhållen

Namn på tjänst:	Kundtjänst – Sammanhållen		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIDS-2
Beskrivning:	<p>Detta är en tilläggstjänst till den kundtjänst som ingår i de e-tjänster som levereras. Med sammanhållen kundtjänst menas att Leverantörens kundtjänst även omfattar samordning med andra leverantörens kundtjänster eller kundens egen kundtjänst. Denna supportfunktion är endast avsedd för kund och användare inom kundens organisation.</p> <p>Leverantörens kundtjänstpersonal har en god kännedom om de e-förvaltningsstödjande tjänsterna och dess aktiva kunder och leveransavtal. Leverantörens kundtjänst kan kontaktas via webb, e-post eller telefon. Kundtjänst tar emot, registrerar och klassificerar ärenden, samt löser enklare ärenden och incidenter. Kan inte leverantörens kundtjänst lösa ett ärende dirigeras det om för vidare handläggning inom leverantörens kundserviceorganisation eller hos kund alternativt annan leverantör.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIDS-2		
Övrig information:	Leverantörens tjänst gör det möjligt för kund att skapa egna talsvars och contact-centertjänster för enkel- eller dubbelriktad kommunikation via telefon.		

5.2.3 Kundtjänst – Utökad

Namn på tjänst:	Kundtjänst – Utökad		
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödjande tjänster	ID:	IIDS-3
Beskrivning:	<p>Denna kundtjänst hanterar tillägg till Kundtjänst – standard i form av:</p> <ul style="list-style-type: none">• kundtjänst för hantering av ”verksamhetsfrågor”• kundtjänst för externa användare (t ex medborgare). <p>Leverantörens kundtjänstpersonal har en god kännedom om de e-förvaltningsstödjande tjänsterna och dess funktion och användning. Leverantörens kundtjänst kan kontaktas via webb, e-post eller telefon. Kundtjänst tar emot, registrerar och klassificerar ärenden, samt ger support avseende användning av tjänster och funktioner.</p>		
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIDS-3		
Övrig information:			

5.2.4 Drift av applikation

Namn på tjänst:	Drift av applikation	
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID: IIDS-6
Beskrivning:	<p>Leverantören kan på begäran åta sig drift av kunden applikationer, t.ex. kundens egenutvecklade eller licensierade kontaktstödande, verksamhetsstödande och infrastrukturella tillämpningar.</p> <p>Drifttjänsten anpassas i leveransavtal till kundens behov avseende drift, tjänstehantering, kundtjänst och support.</p> <p>Tjänsten är paketerad som tre nivåer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liten. Drift av applikation med 10-20 webbsidor på webbserver, 1 redaktör, 1000 besökare per månad. Tjänsten inkluderar virussydd, säkerhetskopiering, teknisk drift av Webbserver och en databas och kundtjänst - standard. • Mellan. Drift av applikation med 20-100 webbsidor på webbserver, 5 redaktörer, 10 000 besökare per månad. Tjänsten inkluderar virussydd, säkerhetskopiering, teknisk drift av Webbserver och en databas och kundtjänst - standard. • Stor. Drift av applikation med 100-200 webbsidor på webbserver, 10 redaktörer, 50 000 besökare per månad. Tjänsten inkluderar virussydd, säkerhetskopiering, teknisk drift av Webbserver och en databas och kundtjänst - standard. <p>I dessa paketeringar ingår inte applikations- eller programlicenser.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIDS-6	
Övrig information:		

5.2.5 Basefarm drift av applikation

Namn på tjänst:	Basefarm drift av applikation	
Tjänsteområde:	Införande- och driftstödande tjänster	ID: IIDS-11
Beskrivning:	<p>Basefarm drift av applikation erbjuder drift av applikationer, antingen det är ett publiceringssystem, en e-handelslösning eller andra system. Kunden kan fokusera på sin affärsutveckling och Basefarm drift av applikation ser till att tjänsten verkar enligt avtal och kundens behov.</p> <p>Basefarm erbjuder drifttjänster enligt kategorierna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicated Services • Shared Services <p>Tjänsten Dedicated services finns paketerad som tre nivåer utifrån följande scenarion:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liten. Drift av publiceringssystem med 10-20 webbsidor på webbserver, 1 redaktör, 1000 besökare per månad. Tjänsten inkluderar virussydd, säkerhetskopiering, teknisk drift av Webbserver och en databas och kundtjänst - standard. • Mellan. Drift av publiceringssystem med 20-100 webbsidor på webbserver, 5 redaktörer, 10 000 besökare per månad. Tjänsten inkluderar virussydd, säkerhetskopiering, teknisk drift av Webbserver och en databas och kundtjänst - standard. • Stor. Drift av publiceringssystem med 100-200 webbsidor på webbserver, 10 redaktörer, 50 000 besökare per månad. Tjänsten inkluderar virussydd, säkerhetskopiering, teknisk drift av Webbserver och en databas och kundtjänst - standard. <p>I dessa paketeringar ingår inte licenser för applikation såsom publiceringssystem.</p>	
Referens:	Bilaga 7 Tjänstebeskrivning IIDS-11	
Övrig information:		